

# Termos dos Serviços em Nuvem e Suporte Técnico

## 1 GERAL

Ezeep termos fazem parte dos Termos e Condições do ezeep.com, que podem ser encontrados aqui: <https://www.ezeep.com/terms>.

## 2 SUPORTE TÉCNICO

### 2.1 Escopo dos serviços de suporte

Sujeito às limitações estabelecidas nestes termos, forneceremos a você um número de telefone e e-mail do Suporte Técnico de acordo com nossos padrões regulares de atendimento, a menos que tenhamos concordado um nível diferente de serviço com você.

### 2.2 Disponibilidade

Os telefones e emails são atendidos durante o tempo estabelecido no nível de serviço definido por você. A disponibilidade do suporte pode variar de tempos em tempos em horários designados devido ao tempo de inatividade do sistema e a circunstâncias além do nosso controle. As solicitações feitas por telefone serão gerenciadas na ordem em que forem recebidas. As solicitações de suporte feitas por e-mail serão processadas dentro do período de tempo indicado em seu nível de serviço estabelecido.

### 2.3 Restrições

- a) O ezeep não tem obrigação de fornecer suporte técnico se sua conta tiver pagamentos pendentes.
- b) Forneceremos Suporte Técnico apenas para os serviços que você assinou.
- c) A disponibilidade de suporte técnico para um determinado produto ou versão de software está sujeita a alterações a qualquer momento sem aviso prévio.
- d) Podemos limitar ou cancelar o Suporte Técnico ou podemos escolher não renovar os serviços de Suporte Técnico adicionais se você usar os serviços de suporte de forma irregular, excessiva, abusiva ou fraudulenta ou se usar os serviços com software de terceiros determinados por nosso critério ser incompatível. Exemplos de tal uso incluem muitas solicitações de suporte técnico que se referem a problemas previamente resolvidos e / ou usabilidade geral, perguntas repetitivas facilmente respondidas nos Guias do usuário e discussão de problemas que não estão relacionados ao Suporte técnico.
- e) A revenda ou transferência de acesso ao Suporte Técnico é estritamente proibida e será motivo para rescisão ou não renovação dos Serviços.

## 3 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O serviço ezeep estará operacional e disponível para você no mínimo 99,9% em média e durante todo o ano. Este ANS do ezeep afirma que seu único e exclusivo recurso para qualquer violação por nós está neste ANS.

### a. 3.1 Exclusões

- a) ThinPrint observa que este ANS exclui eventos de "força maior", eventos fora do controle razoável da ThinPrint. Isso inclui ações de terceiros, que ThinPrint não controla, aspectos técnicos da Internet como tal e a disponibilidade e confiabilidade de sua infraestrutura, incluindo e particularmente os dispositivos externos (impressoras, etc.) que são conectados e usados por meio do ezeep. O hardware e o software que você usa também podem ter um impacto negativo em nosso Serviço e esse tempo de inatividade é excluído na medida em que qualquer um desses aspectos tenha um impacto no Serviço.
- b) Qualquer tempo de inatividade planejado para o qual o ThinPrint avisa com 24 horas ou mais, todos os esforços comercialmente razoáveis serão feitos para programar qualquer tempo de inatividade planejado durante as horas das 18h00 na sexta-feira até as 3h00 na segunda-feira CET.
- c) Qualquer período de inatividade com duração inferior a 15 minutos.
- d) O ANS do ezeep não se aplica a nenhum Serviço que exclua expressamente este ANS do ezeep.
- e) O ANS do ezeep não se aplica a contas com faturas vencidas.

### 3.2 Obrigações do cliente

Se o ThinPrint não atender ao ANS do ezeep, e se você cumprir com suas obrigações sob este ANS do ezeep, você estará qualificado para receber os Créditos de Serviço descritos abaixo.

### 3.3 Definições

As seguintes definições serão aplicadas ao ANS do ezeep:

- "Tempo de inatividade" significa se houver uma taxa de erro do usuário superior a cinco por cento. O tempo de inatividade é medido com base na taxa de erro do lado do servidor.
- "Porcentagem de tempo de atividade mensal" significa o número total de minutos em um mês civil menos o número de minutos de inatividade em um mês civil, dividido pelo número total de minutos em um mês civil.
- "Serviço" significa o serviço do ezeep que ThinPrint fornece a você de acordo com estes Termos.

### 3.4 Créditos de serviço

O crédito de serviço é concedido com base na porcentagem de tempo de atividade mensal da seguinte forma:

- <99,9% -> = 99% = 6 créditos de serviço
- <99,0% -> = 95% = 25 créditos de serviço

- <95,0% = 50 créditos de serviço

Cada Crédito de Serviço reflete um dia de serviço ezeep adicionado ao final do período de serviço sem nenhum custo para você.

### 3.5 Uso de Crédito de Serviço

- Para receber qualquer dos Créditos de Serviço descritos acima, você deve nos notificar dentro de trinta dias a partir do momento em que você se tornou elegível para receber um Crédito de serviço. Se você não cumprir a este requisito, perderá o direito de receber um Crédito de Serviço.
- O valor total máximo de Créditos de Serviço que emitiremos a você por todo o Tempo de Inatividade que ocorrer em um único mês civil não excederá quinze dias de Serviço adicionados ao final do seu período de Serviço. Os Créditos de Serviço não podem ser resgatados ou convertidos em valores monetários.

## 4 PAGAMENTOS, REEMBOLSOS E CANCELAMENTOS

### 4.1 Faturamento e pagamentos:

- Você deve estar autorizado a usar o método de pagamento que nos fornece.
- Você nos autoriza a cobrar pelos Serviços usando seu método de pagamento selecionado e por quaisquer funções de pagamento dos Serviços para os quais você se registrou ou usa.
- Todas as cobranças serão cobradas no cartão de crédito ou conta de pagamento que você designar. Você deve manter todas as informações da sua conta de faturamento atualizadas. Você pode alterar seu método de pagamento a qualquer momento.
- Se o ezeep não conseguir cobrar com sucesso as taxas devidas em seu cartão de crédito ou conta de pagamento, o ezeep reserva-se o direito de revogar ou restringir o acesso à sua infraestrutura e conteúdo e aos Serviços, excluir seu conteúdo e infraestrutura armazenados ou cancelar sua conta.
- Podemos cobrar: (a) antecipadamente; (b) no momento da compra; (c) logo após a compra; ou (d) de forma recorrente para os Serviços de assinatura.
- Podemos cobrá-lo até o valor que você aprovou e notificaremos você com antecedência sobre a diferença para serviços de assinatura recorrentes.
- Todos os Serviços são renovados automaticamente em um intervalo consecutivo, que é idêntico ao período inicial, a menos que sejam cancelados por qualquer das Partes de acordo com os regulamentos destes Termos e Condições. Podemos cobrar de você mais de um de seus períodos de cobrança anteriores simultaneamente.
- Dependendo do país indicado na fatura, os encargos são faturados em euros ou dólares americanos.
- Os pagamentos devem ser feitos na data indicada na fatura.
- Se não recebermos o pagamento na data de vencimento, sua conta pode ser congelada, inacessível e toda a infraestrutura pode ser encerrada até que todos os pagamentos pendentes sejam recebidos e processados.

## 4.2 Taxas

- a) As taxas aplicáveis aos Serviços encontram-se disponíveis no site e / ou na tabela de preços ou formulário de encomenda publicado em vigor e aplicável pelo ezeep no momento da contratação. Você será responsável por quaisquer impostos, incluindo, mas não se limitando a vendas, uso, receita bruta e impostos ad valorem, direitos ou encargos semelhantes impostos sobre o Software ou Serviços, e por todos os outros encargos (por exemplo, encargos de dados e liquidações câmbio monetário). Além das tarifas que cobramos, você pode incorrer em tarifas relacionadas ao uso dos Serviços, por exemplo, tarifas de acesso à Internet, roaming de dados e outras tarifas de transmissão de dados.
- b) Se alterarmos as taxas aplicáveis aos Serviços que você assinou, iremos notificá-lo com antecedência, por meio dos Serviços ou para o endereço de e-mail que você nos forneceu mais recentemente. Se houver uma duração e um preço específicos para a sua oferta de Serviços, esse preço permanecerá em vigor durante o período especificado. No final do período da oferta, a utilização dos Serviços subscritos será cobrada ao novo preço. Se o uso dos Serviços escolhidos for períodos (por exemplo, mensal) sem uma duração específica, iremos notificá-lo de qualquer alteração de preço com pelo menos 30 dias de antecedência.
- c) Se você não concordar com as alterações das taxas, deverá cancelar e parar de usar os Serviços.

## 4.3 Cancelamento

Se você decidir cancelar os Serviços, deverá fornecer tal notificação por e-mail para [hello@ezeep.com](mailto:hello@ezeep.com) ou uma carta por escrito para Cortado Inc./ ezeep, Inc. 3858 Walnut St, Suite 130, Denver, CO 80205, EUA, antes do final do período de serviço atual, seja mensal, anual ou de outra forma. Se você cancelar, seus Serviços serão encerrados: (a) no final do seu período de Serviço atual ou, (b) se cobrarmos sua conta por período, no final do período em que você cancelou. Se você não cancelar conforme necessário, renovaremos automaticamente os Serviços pelo mesmo período e carregaremos suas informações de pagamento em nossos arquivos a partir do primeiro dia do período de renovação.

## 4.4 Reembolsos

A menos que especificamente declarado nesta seção, todos os Serviços são pagos antecipadamente durante o período selecionado (mensal, anual ou outro) e não são reembolsáveis. Isso inclui contas rotativas. Se você pagou para usar os Serviços e nós os encerramos sem justa causa ou degradamos materialmente a funcionalidade dos Serviços, iremos fornecer para você um reembolso proporcional de qualquer pagamento adiantado que você tenha feito.

## 5 SUSPENSÃO E RESCISÃO DO USO DO SERVIÇO PELO CLIENTE

- a) Nós nos reservamos o direito de suspender temporariamente ou encerrar seu acesso aos Serviços a qualquer momento, a nosso exclusivo critério, sem incorrer em responsabilidade de qualquer tipo para você por:
  - (i) a violação real ou alegada de nossos termos e condições;
  - (ii) o uso dos Serviços de forma que possa fazer que o ezeep tenha responsabilidade legal ou interrompa o uso dos Serviços por outros usuários;
  - (iii) a suspeita ou detecção de qualquer código malicioso, vírus ou outro código prejudicial usado por você ou em sua conta;
  - (iv) tempo de inatividade programado e tempo de inatividade recorrente;
  - (v) uso excessivo de capacidade de armazenamento ou largura de banda;
  - (vi) problemas técnicos e interrupções não planejadas; ou
  - (vii) se tiver deixado de operar regularmente, tiver feito uma cessão em benefício dos credores ou uma alienação similar de ativos, ou for objeto de falência, reorganização, liquidação, dissolução ou procedimento similar.
- b) Se o seu acesso aos Serviços for suspenso ou encerrado, você não terá mais acesso ao conteúdo ou infraestrutura gerenciada com os Serviços.
- c) Se, no julgamento do ezeep, a suspensão pode ser indefinida e / ou o ezeep optou por encerrar seu acesso aos Serviços, o ezeep envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para notificá-lo por meio dos Serviços. Também podemos rescindir o contrato por qualquer motivo, avisando-o com 30 dias de antecedência.

## 6 CONSENTIMENTO PARA COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS E PEDIDOS.

Ao se registrar para o uso de um serviço ezeep, você entende que podemos usar seu endereço de e-mail para lhe enviar comunicações ou informações sobre os Serviços, incluindo, mas não se limitando a: (a) avisos sobre o uso dos Serviços, incluindo avisos sobre violações de uso, (b) atualizações e (c) quando você concorda, informações e materiais promocionais relacionados a produtos e serviços ThinPrint, via e-mail.