

Termos e condições

O cliente/utilizador manifesta aceitar e agir em conformidade com os Termos e Condições de utilização aqui descritos, assim como com todas as suas futuras modificações, pelo facto de utilizar o serviço disponibilizado pela Sónia Maciel Assistência Virtual neste site.

Geral

O acesso e utilização deste website está sujeita aos Termos e Condições seguintes. Ao navegar neste website e comprar através dele, o utilizador concorda em agir de acordo com estes Termos e Condições. Em caso de não concordar com o seu conteúdo, o utilizador deve terminar o acesso e/ou a utilização deste website imediatamente.

Se violar qualquer um dos termos aqui incluídos, o seu direito de aceder e utilizar este website será terminado imediatamente e, caso se aplique, avançaremos para os meios judiciais.

Reservamo-nos ao direito de realizar alterações aos Termos e Condições de tempos a tempos sem providenciar anteriormente qualquer notificação. Os Termos e Condições emendados têm efeito a partir da data em que são publicados neste website.

Como estes Termos e Condições são revistos de tempos a tempos, deve conferi-los sempre que visitar este website. O acesso continuado e utilização do website deve representar a sua aceitação dos Termos e Condições rectificados.

A soniamaciel.com reserva-se no direito de utilizar os dados pessoais que introduziu neste website para o contactar directamente e enviar comunicação pertinente dentro do âmbito dos serviços prestados pela Sónia Maciel Assistência Virtual em conformidade com a Política de Privacidade.

Confidencialidade

Os trabalhos solicitados e executados pela Sónia Maciel Assistência Virtual não são objecto de escrutínio alheio, sendo mantidos em total regime de confidencialidade. Neste sentido, tanto a Assistente Virtual como os Clientes de soniamaciel.com têm que assinar um Contrato de Confidencialidade aquando do envio do Contrato de Prestação de Serviços. A informação de que o Cliente é proprietário jamais será publicada, divulgada ou comunicada direta ou indiretamente a terceiros.

Envio de Documentos

Os trabalhos solicitados pelo Cliente ser-lhe-ão facultados via e-mail, em formato final não-editável, em PDF, salvo exceções acordadas entre ambas as partes previamente à compra do serviço em que se confirme o envio editável.

Verificação e validação do trabalho efectuado

Apesar do Sónia Maciel Assistência Virtual proceder a verificações minuciosas antes do envio do trabalho ao Cliente, é também da responsabilidade do próprio Cliente verificar a existência de erros e informar a Assistente Virtual do que precisa ser corrigido. Assim, após validação do Cliente, a Assistente Virtual considera o serviço terminado, não se responsabilizando por erros e/ou consequências de erros não detetados pelo Cliente antes da validação do trabalho.

Serviços Pontuais

Os serviços pontuais prestados pelo Sónia Maciel Assistência Virtual não incluem período experimental. Os valores consoante o projecto/serviço apresentados no website são fixos, salvo opções personalizadas que serão previamente orçamentadas por e-mail.

O pagamento é efetuado antes de ser executado o trabalho, salvo raras exceções indicadas pelo Sónia Maciel Assistência Virtual e posteriormente acordadas entre ambas as partes de forma prévia à realização do trabalho. Nesses casos pontuais, após a conclusão do projecto/serviço, o Sónia Maciel Assistência Virtual entrega via e-mail ao Cliente uma prova do trabalho executado. O ficheiro editável só será facultado ao cliente depois de efetuado o respetivo pagamento.

Planos de Serviços

Todos os Planos de Serviços incluem um período experimental de 14 (catorze) dias. O período experimental começa a contar no dia imediatamente a seguir ao dia em que foi assinado o Contrato de Prestação de Serviços. O Cliente só tem direito ao período experimental 1 (uma) única vez.

Contratação de serviços

Antes da contratação de qualquer serviço, existe uma reunião. Nesta reunião haverá uma apresentação do Cliente, do seu negócio, serviços e objetivos e serão determinadas quais as necessidades do Cliente e como os serviços da Sónia Maciel Assistência Virtual podem ser vantajosas para o Cliente.

Após a reunião é redigido um Contrato de Prestação de Serviços e um contrato de Confidencialidade que ambas as partes devem assinar, reconhecendo os serviços a serem prestados, o custo da prestação de serviços e os Termos e Condições acordados bem como a Política de Privacidade. Todos os contratos têm uma duração mínima de 60 dias, automaticamente renovados, salvo casos em que a fidelização não seja necessária ou seja refutado.

Orçamentos

A Sónia Maciel Assistência Virtual executa os orçamentos dos serviços de forma gratuita. Todos os orçamentos enviados têm uma validade de 30 dias a contar da data de envio, com exceção dos valores extra e/ou possíveis valores variáveis de serviços e/ou produtos contratados a outros clientes.

Pagamentos

Serviços pontuais:

Os serviços prestados que sejam pontuais devem ser pré-pagos antes da prestação de serviço.

Planos de serviços:

Os planos de serviços devem ser pré-pagos mensalmente, mediante subscrição e contratação acordadas no Contrato de Prestação de Serviços.

Os serviços prestados pelo Sónia Maciel Assistência Virtual podem ser pagos por transferência bancária ou MBway. É solicitado ao Cliente que nos reencaminhe via email o comprovativo dos pagamentos efectuados. A boa cobrança do pagamento só é considerada efetiva assim que fique disponível na conta bancária do Sónia Maciel Assistência Virtual .

Todos os pagamentos efectuados não são reembolsáveis.

A partir de 5 dias úteis de atraso, a Sónia Maciel Assistência Virtual pode rescindir o contrato com justa causa e/ou cessar a prestação de serviços até que o pagamento seja efetivado. O não pagamento pode levar a processo judicial.

Obrigações da Sónia Maciel Assistência Virtual

A Sónia Maciel Assistência Virtual :

- compromete-se e garante que apenas a Sónia Maciel Assistência Virtual tem acesso à informação pessoal do Cliente;
- garante que os serviços e horas contratadas pelo Cliente serão tratados com profissionalismo;
- total segurança nas transacções comerciais com o Cliente.

Obrigações do Cliente

O Cliente:

- garantirá que informações pertinentes, instruções e documentos suficientes serão fornecidos no tempo devido, em período não inferior a 72 horas antes da intervenção desejada, para permitir que os serviços solicitados sejam executados convenientemente;
- enviará em tempo útil qualquer material solicitado pela Sónia Maciel Assistência Virtual essencial ao cumprimento dos serviços e funções contratados, sendo que a Sónia Maciel Assistência Virtual poderá não cumprir a calendarização, no caso de falha no envio. (Incumprimentos causados pelo Cliente não serão recompensados, sendo as publicações perdidas, pelo que não transitam para o mês/ semana/ dia seguinte).
- obterá todos os acessos necessários e tomará todas as providências precisas para eliminar ou solucionar quaisquer obstáculos ou interrupções à prestação dos serviços adquiridos;
- fornecerá, se necessário, qualquer equipamento especial e/ ou pessoal necessário à execução dos serviços;
- garantirá que todas as medidas necessárias serão tomadas para a proteção e segurança das condições de trabalho, dos locais e das instalações durante a execução dos serviços e não se baseará, a este respeito, na opinião da assistente virtual, solicitada ou não;
- exercerá integralmente todos os seus direitos e cumprirá todas as suas obrigações previstas em qualquer contrato de prestação de serviços pertinente ou qualquer outro contrato celebrado com terceiros e por lei.

O Cliente e a Sónia Maciel Assistência Virtual obrigam-se a manter confidencialidade relativamente às condições do contrato de prestação de serviços firmado, não as divulgando por qualquer forma, salvo na medida em que seja necessário e no que seja estritamente instrumental para a satisfação das obrigações para cada uma das partes contratantes.

Suspensão ou cancelamento da subscrição dos serviços recorrentes

Por “serviços recorrentes” entendem-se serviços frequentemente prestados ou pacotes de horas contratados ao Sónia Maciel Assistência Virtual .

Serviços recorrentes renovam-se por períodos sucessivos de 30, 60 ou 90 dias (conforme o contrato redigido), podendo a qualquer momento ser cancelados por indicação do Cliente, com exceção de contratos com período de fidelização.

A solicitação do cancelamento da subscrição e denúncia de contrato de prestação de serviços deve ser feita por escrito, via email para ola@soniamaciel.com com uma antecedência mínima de 15 dias face à data de termo prevista.

Em contratos com fidelização será devida uma taxa por cancelamento antecipado de 30% do valor total em falta para o término da fidelização. Assim que o pedido seja feito, será enviada uma fatura do montante final devido até 5 dias úteis depois.

A Sónia Maciel Assistência Virtual também tem o direito de suspender ou cancelar, imediatamente e sem encargos, a prestação dos serviços no caso de:

- não cumprimento por parte do Cliente em relação a qualquer uma das obrigações previstas nos presentes termos e condições e se a obrigação em questão não for cumprida dentro do prazo de 5 dias úteis contados a partir da notificação do incumprimento em questão feita ao Cliente;
- por falta de pagamento tendo decorridos 10 dias úteis desde a data limite de pagamento;
- por qualquer suspensão, recomposição de dívida entre credores e devedores, falência, insolvência, liquidação judicial ou cessação do negócio pelo cliente.

Alteração e actualização do Contrato de Prestação de Serviços

O Cliente toma conhecimento e aceita que a Sónia Maciel Assistência Virtual poderá modificar unilateralmente a qualquer momento os termos e condições em vigor no Contrato de Prestação de Serviços assinado, comunicando essa alteração por escrito ao Cliente. As novas condições produzirão efeito a partir do mês seguinte à comunicação.

Caso não concorde com as alterações contratuais introduzidas, o Cliente pode cancelar o contrato de prestação de serviços com efeitos a partir da data de entrada em vigor das alterações contratuais, mas sem prejuízo do cumprimento das obrigações que para si decorrerem e que estiverem pendentes anteriormente à denúncia e de continuar obrigado a pagar ao Sónia Maciel Assistência Virtual os valores devidos a esta pelos serviços prestados no período de vigência do contrato.

A Sónia Maciel Assistência Virtual e o Cliente poderão acordar a modificação de Contrato de Prestação de Serviços por documento escrito e assinado por ambas as partes, passando as alterações a fazer parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços.

Horário de Funcionamento

O horário de funcionamento de soniamaciel.com, nomeadamente para respostas a mensagens, e-mails e outros contactos é compreendido entre os dias úteis de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h.

Horas dedicadas aos clientes

A Sónia Maciel Assistência Virtual presta os seus serviços com base nas horas semanais do horário de funcionamento essencialmente, bem como pelo tipo de pacote contratado pelo Cliente.

As horas contratadas podem obedecer a um horário pré-estabelecido se previamente acordado entre o Cliente e a Sónia Maciel Assistência Virtual ou podem dizer respeito ao total de horas trabalhadas pela Sónia Maciel Assistência Virtual .

Em casos em que seja pré-estabelecido um horário entre o Cliente e a Sónia Maciel Assistência Virtual , o Cliente tem direito de contactar a Sónia Maciel Assistência Virtual via chamada WhatsApp durante esse mesmo horário. No entanto, contactos fora de horas têm um custo extra estabelecido e indicado no preço, sendo o calculo feito a partir do valor estabelecido para a hora extra.

Em caso de horário liberal, a Sónia Maciel Assistência Virtual compromete-se a entregar ao cliente um relatório mensal ou semanal das horas trabalhadas em caso de pacotes de horas, assim como dos projectos cumpridos. Horas que excedam as contratadas serão taxadas de acordo com o custo estabelecido e indicado no preço, com base no custo de horas extra.