

TERMOS DE SERVIÇO

e Condições de Uso



1.OBJETO

Bem-vindo aos Termos e Condições de Uso da Edybim, sua parceira ideal na jornada digital. Através deste documento, estabelecemos as bases para uma relação transparente e de confiança mútua entre a Edybim e você, nosso cliente, garantindo um entendimento claro dos serviços oferecidos, bem como dos direitos e responsabilidades de ambas as partes. Nosso compromisso é fornecer soluções de alta qualidade que atendam às suas necessidades de presença online, sempre pautadas pela excelência e inovação.

A Edybim destaca-se na criação de websites e lojas virtuais, utilizando a plataforma WordPress e o plugin WooCommerce para oferecer soluções personalizadas, responsivas e otimizadas para SEO, atendendo a uma variedade de necessidades empresariais. Além disso, a empresa oferece um serviço especializado de cadastro e otimização no Google Business, visando maximizar a visibilidade online e atrair mais clientes. Este serviço inclui a criação e verificação de perfil comercial, otimização de conteúdo, gestão de avaliações e análise de desempenho, essenciais para empresas que buscam melhorar sua localização e visibilidade nos resultados de pesquisa do Google e no Google Maps. Essas iniciativas são fundamentais para apoiar o crescimento e o sucesso dos projetos online dos clientes, conforme detalhado nos Termos e Condições de Uso dos serviços da Edybim.

A Edybim também se dedica à criação de identidades visuais corporativas, entendendo que uma representação visual forte e coesa é crucial para o sucesso e reconhecimento de uma marca no mercado. Este serviço abrange o desenvolvimento de logotipos, paletas de cores, tipografias e outros elementos visuais que formam a identidade única de uma empresa, garantindo que ela se destaque e se comunique efetivamente com seu público-alvo. A criação de uma identidade visual é um processo colaborativo, que busca alinhar a visão da empresa com as tendências de design, as expectativas do mercado e as melhores práticas de branding, resultando em uma imagem corporativa memorável e impactante.

Ao prosseguir com a utilização dos nossos serviços, você reconhece que leu, compreendeu e concordou em estar vinculado a estes Termos e Condições, que constituem um acordo legal entre você e a Edybim. Se você tiver quaisquer dúvidas ou necessitar de esclarecimentos adicionais sobre qualquer aspecto deste documento, não hesite em entrar em contato conosco. Estamos aqui para ajudar e garantir que sua experiência seja a melhor possível.

2. DEFINIÇÕES

Para os propósitos deste Termo e Condições de Uso, as seguintes definições aplicam-se:

- "Serviço" refere-se ao serviço de criação de websites oferecido pela Edybim, incluindo, mas não se limitando a, design de website, desenvolvimento de código, hospedagem, manutenção, e suporte técnico.
- "Cliente" é a pessoa física ou jurídica que contrata o Serviço para a criação de um website para si ou para uma terceira parte.
- "Conteúdo do Cliente" significa todos os materiais, informações, fotografias, escritos, gráficos, e outros conteúdos fornecidos pelo Cliente para inclusão no website.
- "Propriedade Intelectual" refere-se a todas as propriedades intelectuais, incluindo, sem limitação, direitos autorais, marcas registradas, patentes, designs, segredos comerciais, e qualquer outro direito de propriedade ou direito de propriedade intelectual sob a lei aplicável ou prática contratual.
- "Website" significa o resultado final do Serviço, um conjunto de páginas da web relacionadas, incluindo conteúdo multimídia, hospedado sob um domínio específico, criado e desenvolvido pela Edybim para o Cliente.
- "Hospedagem" é o serviço de armazenamento de dados que permite que o Website seja acessível na Internet.
- "Manutenção" refere-se a serviços regulares fornecidos pela Edybim para atualizar o conteúdo, corrigir erros, e melhorar a funcionalidade e segurança do Website.
- "Suporte Técnico" é a assistência fornecida pela Edybim ao Cliente em relação a questões técnicas ou problemas relacionados ao funcionamento do Website.
- "Usuário Final" significa o visitante, espectador, usuário, ou cliente do Cliente que interage com o Website.
- "Backup" refere-se ao processo de cópia e arquivamento de dados do Website criado e gerenciado pela Edybim para o Cliente, com o objetivo de garantir a restauração desses dados em caso de perda, danos, falha do sistema ou qualquer outro evento que resulte na perda de dados originais. O Backup pode incluir, mas não se limita a, conteúdo do website, banco de dados, arquivos de configuração, e códigos fonte. Os Backups são realizados em intervalos regulares ou de maneira ad hoc, conforme acordado entre a Edybim e o Cliente, e são armazenados em um local seguro e acessível, seja em servidores locais, em nuvem, ou em ambos, para garantir a continuidade do negócio e a integridade dos dados do Cliente.

3. DETALHES DO SERVIÇO

Para uma descrição detalhada e personalizada do que será incluído nos serviços prestados, como custos, prazos e especificações técnicas terá referência a proposta comercial fornecida pela Edybim. Este documento complementa o presente termo de uso, detalhando as especificidades do serviço contratado, garantindo total transparência e alinhamento de expectativas entre ambas as partes.

4. USO DO SERVIÇO

Para atender à diversidade de nossos clientes, oferecemos dois planos distintos: o Plano Plus e o Plano Basic. A seguir, detalhamos as características e condições de cada plano, para que nossos clientes possam fazer uma escolha informada e adequada às suas necessidades.

Cada plano foi elaborado cuidadosamente para atender a diferentes demandas e preferências, garantindo que todos os clientes da Edybim tenham acesso a soluções que complementem e potencializem seus projetos online. Ao optar entre o Plano Plus e o Plano Basic, os clientes podem determinar o nível de suporte e serviços adicionais que melhor se ajustem aos seus objetivos comerciais e operacionais.

4.1 Plano Plus

O Plano Plus é projetado para clientes que buscam uma solução abrangente e gerenciada, incluindo uma série de serviços e benefícios exclusivos:

- **Fidelidade de Pagamento:** Este plano requer um compromisso mínimo de 12 meses.
- **Alterações Mensais:** Os clientes têm direito a uma alteração de texto e informações no website por mês.
- **Manutenção e Backups:** A Edybim assume a responsabilidade pelas atualizações de plugins e temas, além de realizar backups semanais do website, que são armazenados por um período de 7 dias.
- **Hospedagem:** Oferecemos hospedagem gratuita do website em um ambiente otimizado para WordPress.
- **Domínio:** Assumimos o custo do domínio da sua empresa uma vez que seja regritrado pela RegistroBR.

OBS: Criação de Blogs e Lojas Virtuais: O plano abrange a estruturação de blogs e e-commerce, não incluindo a publicação de posts ou o cadastro de produtos e categorias. Serviços de postagem em blogs ou cadastro de produtos em lojas virtuais estão disponíveis mediante custo adicional. Após o período de fidelidade, o plano pode ser renovado mensalmente. Optando pela não renovação, o cliente pode migrar seu website para outro servidor, com o apoio da Edybim sem custos adicionais, mantendo as condições do Plano Basic.

4.2 Plano Basic

- O **Plano Basic** é ideal para clientes que preferem uma abordagem mais autônoma, assumindo a gestão de diversos aspectos do website:
- **Gestão Independente:** A aquisição de domínio, hospedagem, atualizações de plugins e temas, backups e a obtenção de certificado digital são de responsabilidade do cliente.
- **Liberdade de Personalização:** Após a entrega do serviço pela Edybim, o cliente tem total liberdade para modificar qualquer elemento do website.

4.3 Serviços Avulsos

Cadastro no Google Business:

- **Criação de Perfil Comercial:** Nossa equipe cuida de toda a configuração inicial, criando um perfil comercial detalhado no Google Business. Isso inclui a inserção de informações cruciais como nome da empresa, endereço, horário de funcionamento, contato e descrição do negócio.
- **Verificação do Perfil:** Auxiliamos no processo de verificação do perfil, um passo fundamental para garantir a autenticidade da sua empresa no Google. Esse processo pode incluir a verificação por telefone, e-mail ou correio, dependendo das especificações do Google.

Otimização do Google Business:

- **Otimização de Conteúdo:** Melhoramos o perfil do seu negócio com fotos de alta qualidade, descrições detalhadas e atualizações regulares para engajar o seu público-alvo. A otimização do conteúdo é chave para melhorar o posicionamento nos resultados de pesquisa.
- **Gestão de Avaliações:** Oferecemos suporte na gestão de avaliações, incentivando feedback positivo dos seus clientes e respondendo de forma profissional a quaisquer críticas, o que é vital para a reputação online do seu negócio.
- **Insights e Análises:** Utilizamos as ferramentas de insights do Google Business para monitorar o desempenho do seu perfil, incluindo como os clientes encontram sua listagem e interagem com ela. Com base nesses dados, aplicamos estratégias de otimização contínua para melhorar a visibilidade e o engajamento.

5. PAGAMENTOS, TAXAS E RENOVAÇÕES

A Edybim se compromete a fornecer transparência total em relação aos custos associados aos serviços oferecidos, garantindo que todos os clientes tenham uma compreensão clara das obrigações financeiras desde o início de qualquer projeto. Abaixo, detalhamos as políticas de pagamento, taxas aplicáveis e procedimentos de renovação conforme estabelecido em nossa proposta comercial, que serve como um complemento a este termo de uso.

Pagamentos:

- **Cobrança Inicial:** Todos os projetos iniciam com um pagamento inicial, cujo valor e condições são especificados na proposta comercial. Este pagamento inicial é necessário para garantir a alocação de recursos e o início do desenvolvimento do projeto.
- **Pagamentos Subsequentes:** Dependendo da natureza e do escopo do projeto, podem ser estabelecidos pagamentos subsequentes, alinhados às etapas de entrega ou marcos do projeto. Esses pagamentos serão claramente delineados na proposta comercial.

Taxas:

- **Taxas de Serviço:** As taxas de serviço abrangem a execução do projeto, incluindo design, desenvolvimento, otimização e quaisquer outros serviços contratados. Estas serão detalhadas na proposta comercial.
- **Taxas Adicionais:** Qualquer serviço não incluído na proposta comercial inicial ou solicitações de alteração que excedam o escopo acordado podem incorrer em taxas adicionais. Tais custos adicionais serão comunicados e aprovados pelo cliente antes da implementação.

Renovações:

- **Serviços de Manutenção e Suporte:** Para serviços contínuos, como manutenção de websites e otimização SEO, políticas de renovação serão aplicadas. Detalhes específicos, incluindo custos e períodos de renovação, serão fornecidos na proposta comercial.
- **Notificação de Renovação:** Os clientes receberão notificações prévias sobre a renovação de qualquer serviço contínuo, garantindo tempo suficiente para a tomada de decisões.

6. PRIVACIDADE E DADOS PESSOAIS

A Edybim está firmemente comprometida com a proteção da privacidade e dos dados pessoais de seus Clientes e Usuários Finais. Este compromisso reflete-se na nossa abordagem para coletar, usar, armazenar e proteger as informações pessoais confiadas a nós.

6.1 Coleta de Dados

Coletamos dados pessoais necessários para a prestação do Serviço de criação de websites, incluindo, mas não limitado a, nome, endereço de e-mail, número de telefone, informações de pagamento, e qualquer outro dado fornecido voluntariamente pelo Cliente ou Usuário Final. A coleta desses dados segue estritamente às necessidades do serviço e as preferências expressas pelo Cliente ou Usuário Final.

6.2 Uso de Dados

Os dados pessoais coletados são utilizados exclusivamente para os seguintes propósitos:

- Prestação e melhoria do Serviço;
- Comunicação com o Cliente sobre atualizações do Serviço, manutenção programada, e suporte técnico;
- Processamento de transações financeiras relacionadas ao Serviço;
- Cumprimento de obrigações legais.

6.3 Compartilhamento de Dados

A Edybim não compartilha dados pessoais com terceiros, exceto quando necessário para a prestação do Serviço, por exigência legal, ou com o consentimento explícito do Cliente. Quando o compartilhamento de dados for necessário, asseguramos que os terceiros protejam as informações de acordo com padrões de privacidade comparáveis aos nossos.

6.4 Segurança dos Dados

Empregamos medidas de segurança técnicas e organizacionais para proteger os dados pessoais contra perda, uso indevido, acesso não autorizado, alteração, e destruição. Isso inclui o uso de criptografia, firewalls, e protocolos de segurança para garantir a segurança dos dados durante a transmissão e o armazenamento.

6.5 Acesso e Controle dos Dados

Clientes e Usuários Finais têm o direito de acessar, corrigir, deletar ou limitar o uso de seus dados pessoais. A Edybim fornece mecanismos para que esses direitos possam ser exercidos de forma simples e transparente.

6.6 Alterações na Política de Privacidade

Qualquer alteração em nossa política de privacidade será comunicada de maneira clara e oportuna aos Clientes e Usuários Finais. Asseguramos que as modificações não diminuirão os direitos dos titulares dos dados sem o seu consentimento explícito.

6.7 Contato

Para questões relacionadas à privacidade e ao tratamento de dados pessoais, os Clientes e Usuários Finais podem entrar em contato através do contato@edybim.com.br

7. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

O Cliente reconhece e concorda que a Edybim opera com a máxima diligência e profissionalismo para fornecer um serviço de alta qualidade. No entanto, existem circunstâncias sob as quais a responsabilidade da Edybim será limitada. Estas limitações aplicam-se a todos os serviços oferecidos pela Edybim, incluindo, mas não limitado a, criação de websites, manutenção, suporte técnico e hospedagem de websites.

7.1 Geral

Sob nenhuma circunstância a Edybim será responsável por quaisquer danos indiretos, incidentais, especiais, consequenciais ou punitivos, incluindo, mas não limitado a, perda de lucros, dados, uso, boa-fé, ou outras perdas intangíveis, resultantes do uso ou da incapacidade de usar os serviços fornecidos pela Edybim, mesmo que a Edybim tenha sido avisada da possibilidade de tais danos.

7.2 Disponibilidade do Serviço

Especificamente, com relação ao plano Plus, a seguinte limitação aplica-se:

- Ao optar pelo plano Plus, a Edybim não será responsável pela disponibilidade e integridade do serviço de hospedagem. Caso haja alguma indisponibilidade do serviço de hospedagem, a Edybim não será responsabilizada ou onerada de nenhuma maneira. Este entendimento se baseia no reconhecimento de que, apesar dos esforços da Edybim em escolher parceiros de hospedagem confiáveis, fatores fora do controle da Edybim podem afetar a disponibilidade e integridade do serviço de hospedagem.

7.3 Força Maior

A Edybim não será responsável por qualquer falha ou atraso no cumprimento de suas obrigações sob este acordo devido a eventos que estão fora de seu controle razoável, incluindo, mas não limitado a, atos de Deus, guerra, terrorismo, embargos, atos de autoridades governamentais, incêndios, terremotos, inundações, greves ou outras disputas trabalhistas.

7.4 Aviso Legal

A Edybim não garante que os serviços atenderão às necessidades específicas do Cliente, que os serviços serão ininterruptos ou livres de erros, que os defeitos serão corrigidos, ou que o serviço ou servidor que o torna disponível estão livres de vírus ou outros componentes prejudiciais.

7.5 Acordo Integral

Este acordo constitui o acordo integral entre o Cliente e a Edybim e substitui todas as comunicações, propostas e acordos anteriores, sejam eles escritos ou orais, com relação ao objeto aqui discutido.

8. MUDANÇAS NOS TERMOS E CONDIÇÕES

A Edybim está comprometida com a constante evolução e melhoria de seus serviços, buscando sempre adaptar-se às novas tendências tecnológicas, às exigências do mercado e às necessidades de nossos clientes. Entendemos que, para manter esse compromisso, pode ser necessário, ocasionalmente, atualizar ou modificar nossos Termos e Condições de Uso. Este tópico tem como objetivo esclarecer como essas mudanças serão comunicadas e implementadas, garantindo transparência e compreensão mútua entre a Edybim e você, nosso valioso cliente.

8.1 Notificação de Mudanças

Quando houver necessidade de realizar alterações significativas neste documento, comprometemo-nos a informar os nossos clientes com antecedência razoável. Essa notificação será feita por meio dos canais de comunicação habituais, incluindo, mas não se limitando a, e-mail, notificações no site oficial da Edybim ou através de nossas plataformas de mídia social. O objetivo é garantir que você esteja plenamente ciente de quaisquer mudanças que possam afetar a forma como você utiliza nossos serviços.

8.2 Período de Vigência das Mudanças

As alterações propostas entrarão em vigor no prazo estipulado na notificação, que geralmente proporcionará um período adequado para que os clientes revisem as mudanças antes de se tornarem efetivas. Este período também serve para permitir que qualquer cliente que não concorde com as alterações propostas possa discutir suas preocupações com a Edybim antes da implementação das mudanças.

8.3 Aceitação das Mudanças

Continuar a utilizar os serviços da Edybim após a entrada em vigor das alterações nos Termos e Condições será considerado como uma aceitação tácita das novas condições. Se, após revisar as mudanças, você decidir que não pode aceitar os novos termos, reserva-se o direito de encerrar o uso dos serviços. A Edybim estará disponível para discutir quaisquer dúvidas ou preocupações que possam surgir neste processo, buscando sempre encontrar soluções mutuamente benéficas.

8.4 Acesso aos Termos Atualizados

A versão mais recente dos Termos e Condições de Uso estará sempre disponível no site da Edybim. Encorajamos nossos clientes a revisar periodicamente este documento para se manterem informados sobre seus direitos e obrigações relacionados ao uso dos nossos serviços.

8.5 Compromisso com a Transparência

A Edybim reitera seu compromisso com a transparência e a comunicação aberta. Qualquer mudança nos Termos e Condições de Uso refletirá nosso esforço contínuo para melhorar a experiência do cliente, garantir a conformidade regulatória e proteger tanto os interesses dos nossos clientes quanto os da empresa. Estamos sempre disponíveis para esclarecer dúvidas e discutir quaisquer aspectos dos nossos serviços, incluindo este documento de Termos e Condições de Uso.

9. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A Edybim valoriza profundamente a satisfação e a confiança de seus clientes. Entendemos, no entanto, que desentendimentos ou disputas podem surgir em relação aos serviços que oferecemos. Este tópico é dedicado a esclarecer as diretrizes para a resolução de conflitos, visando uma solução amigável e justa para todas as partes envolvidas. Abaixo, detalhamos a jurisdição e legislação aplicável, bem como o processo de resolução de disputas adotado pela Edybim.

9.1 Jurisdição e Legislação Aplicável

Todos os termos, condições e políticas de uso dos serviços da Edybim, bem como qualquer disputa que possa surgir entre a Edybim e seus clientes, serão regidos e interpretados de acordo com as leis do país em que a Edybim possui sua sede principal, sem dar efeito a qualquer escolha ou conflito de princípios legais. Ao aceitar estes Termos e Condições de Uso, você concorda, irrevogavelmente, com a exclusividade da jurisdição dos tribunais localizados neste país para resolver qualquer questão ou disputa.

9.2 Processo de Resolução de Disputas

Etapa 1: Comunicação Direta

Antes de qualquer ação formal, encorajamos nossos clientes a entrar em contato diretamente com a Edybim para discutir quaisquer preocupações ou disputas relacionadas aos serviços prestados. Acreditamos que a maioria das questões pode ser resolvida nesse estágio por meio de diálogo aberto e construtivo. Para isso, disponibilizamos diversos canais de atendimento ao cliente, incluindo e-mail, telefone e chat online.

Etapa 2: Mediação

Se a disputa não puder ser resolvida através da comunicação direta, as partes concordam em tentar resolver o conflito por meio da mediação, antes de recorrer a litígios. A mediação será conduzida por um mediador neutro, escolhido de comum acordo, que trabalhará para facilitar uma resolução amigável entre a Edybim e o cliente. As partes compartilharão os custos da mediação de forma igualitária.

Etapa 3: Arbitragem ou Litígio

Na eventualidade de a mediação não resultar em uma resolução satisfatória para ambas as partes, a disputa será encaminhada para arbitragem ou, se necessário, para litígio nos tribunais. A escolha entre arbitragem ou litígio será feita com base na natureza da disputa e em conformidade com as leis aplicáveis. Na arbitragem, um árbitro independente emitirá uma decisão final e vinculativa. No caso de litígio, as partes se submeterão à decisão dos tribunais competentes, conforme estabelecido na seção 9.1.

Compromisso com a Resolução Efetiva

A Edybim está comprometida em resolver disputas de maneira eficiente e justa. Nosso objetivo é sempre manter uma relação positiva com nossos clientes, mesmo diante de desafios. Estamos dedicados a encontrar soluções que respeitem os interesses e os direitos de todas as partes envolvidas.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

Este segmento das Disposições Gerais serve para esclarecer e reforçar a estrutura e a força vinculativa dos Termos e Condições de Uso que regem a relação entre a Edybim e seus clientes. A seguir, detalhamos as cláusulas referentes à Integralidade do Acordo e à Cessão e Subcontratação, aspectos cruciais para a compreensão e a aplicação do presente contrato.

10.1 Integralidade do Acordo

Este documento, juntamente com quaisquer outros termos, condições, políticas e diretrizes explicitamente referenciados e incorporados ao mesmo por link ou de maneira direta, constitui a totalidade do acordo entre a Edybim e você, nosso cliente, em relação ao objeto aqui tratado. Este acordo substitui e prevalece sobre quaisquer propostas, acordos anteriores, comunicações, tanto verbais quanto escritas, entre as partes a respeito do serviço de criação de websites. A aceitação destes Termos e Condições de Uso implica o reconhecimento de que eles refletem a compreensão completa e exclusiva do acordo entre as partes, não podendo ser alterados, modificados ou complementados, a não ser por meio de um documento escrito e assinado por ambas as partes ou por uma atualização formal destes termos, realizada pela Edybim conforme descrito na seção sobre Mudanças nos Termos e Condições.

10.2 Cessão e Subcontratação

Cessão

Você, como cliente, não poderá ceder, transferir ou delegar seus direitos e obrigações sob estes Termos e Condições de Uso sem o consentimento prévio e por escrito da Edybim. Qualquer tentativa de cessão sem tal consentimento será considerada nula e sem efeito. A Edybim, por outro lado, reserva-se o direito de ceder ou transferir este acordo, bem como quaisquer de seus direitos ou obrigações, a qualquer momento, sem necessidade de consentimento ou notificação prévia, desde que tal cessão não resulte em uma redução da qualidade do serviço prestado ao cliente.

Subcontratação

A Edybim poderá subcontratar parte ou a totalidade da execução dos serviços objeto destes Termos e Condições de Uso a terceiros, assegurando sempre que tais terceiros cumpram com os padrões de qualidade e confidencialidade compatíveis com os compromissos assumidos diretamente pela Edybim. A subcontratação não exime a Edybim de suas responsabilidades perante o cliente, mantendo-se integralmente responsável pela entrega dos serviços conforme acordado.

11. CONTATO

Na Edybim, estamos comprometidos em oferecer um suporte ao cliente de alta qualidade e acessível. Entendemos a importância de manter canais de comunicação abertos e eficientes para que você, nosso cliente, possa nos contatar sempre que necessário, seja para esclarecer dúvidas, solicitar suporte ou oferecer feedback sobre nossos serviços. Abaixo, você encontrará detalhes sobre como entrar em contato conosco, garantindo que sua experiência conosco seja o mais fluida e satisfatória possível.

Informações de Contato

Suporte ao Cliente:

- E-mail: Para dúvidas, suporte ou feedback, por favor, envie um e-mail para contato@edybim.com. Nossa equipe de atendimento ao cliente se esforça para responder a todas as consultas dentro de 24 horas úteis.
- Telefone: Caso prefira falar diretamente com um de nossos representantes, você pode nos ligar no número +55 (37) 99816-7901. Nosso horário de atendimento telefônico é de segunda a sexta, das 9h às 18h (horário local).
- Chat Online: Para assistência imediata, visite nosso site www.edybim.com.br e utilize o recurso de chat ao vivo. Nossos agentes estão disponíveis para ajudá-lo em tempo real durante o horário comercial.

Endereço para Correspondência:

Se preferir ou necessitar enviar documentos ou correspondências físicas, nosso endereço para recebimento é:

Rua Ten. Ribeiro, 25 - Centro, Arcos - MG, 35598-046

Horário de Atendimento:

Nosso horário de atendimento ao cliente, para todas as formas de contato, é de segunda a sexta, das 9h às 18h (horário local). Nos esforçamos para atender todas as solicitações o mais rápido possível, mantendo sempre a qualidade e a eficiência que você espera da Edybim.

Estamos aqui para ajudar e ansiosos para ouvir de você. Seja qual for a sua necessidade, a equipe da Edybim está pronta para oferecer o suporte necessário para garantir sua total satisfação com nossos serviços.