buinoz

Termos e condições · Acordo de nível de serviço (SLA)

Versão de 29-10-2026
docs.buinoz.com/termos

1. LICENÇA

- A licença é uma subscrição mensal ou anual dos módulos escolhidos. Cada plano inclui 1 loja e 2 utilizadores.
- Lojas e utilizadores extra pagam-se à parte (tabela de preços em docs.buinoz.com/precos).
- Preço único: o mesmo valor todos os anos, sem preço de renovação.
- Clientes actuais mantêm as condições que têm (incluindo a 2.ª loja) até mudarem de plano.

2. DISPONIBILIDADE

99% do tempo em cada mês

O nosso objectivo é ter o Buinoz disponível 99% do tempo em cada mês.

- Manutenção programada: avisada com 48 horas de antecedência, entre as 22h00 e as 06h00.
- Não contam: a internet do cliente, falhas da Apple, Google, M-Pesa e bancos, e força maior.
- Sem internet, a venda no POS continua e sincroniza depois.

3. SUPORTE POR PRIORIDADE

PRIORIDADE	EXEMPLO	DIAS ÚTEIS (8H-17H)	FIM-DE-SEMANA E FERIADOS
P1 Crítico	Sistema em baixo, não consegue vender nem facturar	2 h	4 h
P2 Alto	Módulo com erro, cálculo errado	4 h úteis	próximo dia útil
P3 Normal	Dúvidas, configuração, correcção de dados	dia útil seguinte	próximo dia útil
P4 Melhoria	Nova funcionalidade	5 dias úteis	-

Tempos de primeira resposta. Horário de Maputo. Canais: ticket na app (Reportar problema) e suporte@buinoz.com.

4. TICKETS

- 1 ticket = 1 pedido, até 1 hora. Preço: 1 000 MT, IVA incluído.
- Incluídos: suporte ilimitado no 1.º mês e 1 ticket por módulo por ano (máximo 5).
- Na dúvida, abra o ticket. Se o problema for do sistema, o ticket é devolvido.

GASTA TICKET	GRÁTIS (NÃO GASTA)
Dúvidas de uso e formação	Servidor em baixo
Configuração inicial e importação Excel	Módulo com erro
Correcção de dados pela equipa Buinoz	Cálculo errado
Senhas e permissões	Actualização que deixou de funcionar
Internet, computador, telemóvel, impressora	Dados errados por falha do sistema
Terceiros (M-Pesa, e-Mola, banco, POS do banco)	

5. CORRECÇÃO DE DADOS

CASO	TICKET?
O cliente anula ou edita na app	**Não, faz sozinho**
O cliente pede à equipa Buinoz para corrigir um engano dele	**Sim**
O dado ficou errado por erro do Buinoz	**Não, é grátis**

- Só acedemos à conta com autorização escrita no ticket. Cada acesso fica registado: quem, o quê e quando.
- Documentos fiscais (facturas emitidas) corrigem-se só pelo fluxo legal: nota de crédito ou anulação.

6. DADOS E CÓPIAS DE SEGURANÇA

- Os dados são do cliente. Pode pedir a exportação em Excel a qualquer momento.
- Os dados são guardados automaticamente na Google Cloud. Fazemos uma cópia de segurança completa todos os dias e podemos recuperar a base de dados para qualquer momento dos últimos 7 dias.
- As cópias ficam num centro de dados diferente do servidor principal.

7. PAGAMENTO, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO

- Métodos: M-Pesa (app.buinoz.com), App Store, Google Play, transferência ou depósito bancário.
- Depois do vencimento há 7 dias de tolerância. Depois, a conta fica suspensa até pagar.
- Os dias de tolerância usados contam no período pago: a nova validade começa no vencimento anterior, não no dia do pagamento. Se pagar depois de suspensa, conta desde o dia do pagamento.
- Módulos: pode trocar um módulo por outro sem pagar, 1 vez por mês (só o dono da conta). Os dados do módulo retirado ficam guardados.
- A suspensão não apaga dados. O dono entra e renova.
- Depois de cancelar, os dados ficam guardados 90 dias. Nesse prazo o cliente pode pedi-los.
- Subscrições da App Store e Google Play cancelam-se na própria loja.