

# Assistência Técnica WINCODE

## Regras e Condições de Pagamento



**WSUPOORTE**  
SUPORTE WINCODE

### **Assunto: Regras e procedimento de pagamentos das faturas WINCODE?**

#### **Procedimentos**

**Nas nossas propostas e nos preços apresentados, contêm sempre as condições e prazo de pagamento. As faturas de venda de equipamentos, softwares ou outros bens e serviços, que tenhamos que adquirir aos nossos fornecedores devem ter sempre um prazo de liquidação acordado.**

Na adjudicação da proposta ou ainda durante a decisão de compra, os nossos clientes devem verificar e ponderar sobre a forma que pretendem **efetuar o pagamento**, não existindo outra informação ou solicitação por parte do cliente iremos assumir e respeitar as condições de pagamento indicadas na proposta.

O nosso departamento financeiro terá uma atitude de firmeza com as faturas em atraso. Iremos acionar todos os métodos de pressão de forma a regularizar a situação, conforme se detalha mais adiante.

Também temos que honrar os nossos compromissos perante os nossos fornecedores, normalmente de aquisições que efetuamos para satisfazer as necessidades dos nossos clientes.

---

#### **Procedimentos nas transações comerciais com os clientes:**

#### **Referente às faturas de equipamentos e sistemas:**

- As nossas faturas têm sempre uma **data de vencimento** que é para respeitar. (Eventualmente o cliente tem que entregar cheque pré-datado ou transferir previamente).

# Assistência Técnica WINCODE

- O cliente deve verificar sempre as **condições de pagamento**. Se não concordar com estas, informe-nos por favor, mas antes do fornecimento.
- O cliente ao adjudicar uma proposta, está obviamente a aceitar todas as condições nela indicadas, as condições de pagamento, o prazo de entrega, os valores, etc..
- Temos **prazos de pagamento** versáteis, podemos negociar formas de pagamento variadas, cheques pré-datados, renting, "SaaS" ou outros. Temos um parceiro, líder europeu, em renting informático (**Grenke Renting**), que faz **aluguer de equipamentos e software por períodos mais ou menos longos**, com opção de aquisição no final do aluguer, com excelentes taxas (mensalidades muito baixas).
- Em variadas situações poderá ser necessário que o cliente sinalize ou até pague a totalidade da fatura previamente.

## Referente a serviços técnicos e intervenções ou reparações:

- **Não executamos qualquer serviço por telefone ou remotamente.** (Excepto para clientes com contratos de assistência em dia ou serviços previamente pagos, via MB ou transferência antecipada).
- Os serviços técnicos e reparações efetuadas nas **nossas instalações** são pagos na entrega do equipamento. (Não pode levantar o equipamento sem antes comprovar a liquidação da fatura.)
- As intervenções efetuadas nas **instalações do cliente** são sempre orçamentadas e previamente liquidadas. Eventualmente com entrega do cheque ao técnico antes da execução do serviço.
- Solicite sempre um orçamento prévio da reparação ou serviço. (Não temos qualquer interesse em surpreendê-lo).
- A entrega de cheque é suficiente para comprovar pagamento, mesmo que pré-datado

## Referente às avenças e contratos de assistência:

- As faturas das avenças de contabilidade (TOC) são efetuadas ao dia 18 do mês a que respeitam, ou no dia 18 do último mês do trimestre caso sejam trimestrais.
- As faturas dos contratos de assistência informática e de software são debitados na conta do cliente no início do mês ou do trimestre a que respeitam.
- As faturas das anuidades de registo de domínio, alojamento anual de internet ou outro serviço periódico, são sempre emitidas no início do período a que respeitam.
- Em todos os casos as faturas são emitidas a pronto pagamento e devem ser

# Assistência Técnica WINCODE

liquidadas de imediato.

## O que acontece à prestação dos serviços, se existirem faturas em atraso?

Clientes com faturas em atraso farão despoletar os mecanismos de pressão à regularização das faturas em atraso, por exemplo:

- Ficar com os serviços suspensos até ser regularizada a conta.
- Suspender, cancelar ou recusar responsabilidades em contas com atraso.
- Não responder aos serviços solicitados, não permitir aceder a atualizações, etc.

- Falta de pagamento do registo de domínio - ação: **desligamos o domínio**.
- Falta de pagamento das mensalidades de assistência - ação: na próxima "falha" ou necessidade, a resolução fica **suspensa** da regularização.
- Necessidade de atualizar o software de gestão - ação : **não pode atualizar**.

**Em resumo:** Os serviços, registos, contratos, etc. que estiverem com falta de pagamento, serão automaticamente **suspensos ou cancelados**, com a intenção precisa de pressionar o cliente a liquidar o valor em dívida.

## Liquidação dos faturas :

As faturas podem liquidadas individualmente através do código e referência multibanco que está impresso na parte inferior esquerda do documento.

Podem ainda ser liquidadas por transferência bancária para os IBANs pré-impressas também no rodapé da fatura.

Ou ainda, se o cliente pretender, através da emissão de cheque à ordem da Wincode, SA.

WINCODE, SA

# Assistência Técnica WINCODE

ID de solução Único: #1084

Autor: Jose Monteiro

Atualização mais recente: 2018-09-24 10:45