PAYNOTAS · DOCUMENTO JURÍDICO

Política de Disponibilidade e Suporte

Versão 1.1 · 17/11/2026

1. Escopo

Esta Política define os princípios de disponibilidade, manutenção e suporte do PayNotas. Percentual de disponibilidade e compensação só valem quando escritos no plano ou em proposta aceita. Nesta versão, nenhum percentual é garantido.

2. Disponibilidade

O PayNotas busca manter o serviço disponível de forma contínua, observadas as dependências externas e as manutenções.

3. O que não conta como indisponibilidade

- manutenção programada comunicada
- manutenção emergencial de segurança
- falha do Sistema Nacional da NFS-e ou de outro órgão público
- falha de fornecedor externo fora do controle razoável do PayNotas
- falha do CLIENTE, da rede, do aparelho ou da plataforma de vendas dele
- suspensão prevista no contrato, inclusive por falta de pagamento
- caso fortuito ou força maior
- ataques ou incidentes externos que exijam contenção, quando o PayNotas tiver adotado medidas razoáveis

4. Manutenção programada

Sempre que razoável, manutenções com impacto relevante são avisadas antes, por e-mail ou aviso no painel, e feitas em horário de menor uso.

5. Manutenção emergencial

Correções críticas, falhas de segurança, incidentes ou mudanças urgentes de órgãos públicos podem exigir intervenção sem aviso prévio.

6. Suporte

- Canal: e-mail contato@paynotas.com.br

O suporte nunca pede senha, código de verificação ou certificado digital.

7. Gravidade dos chamados

- Crítico: o PayNotas está fora do ar para todos ou há falha grave de segurança, sem alternativa.
- Alto: uma função fiscal essencial está fora do ar para um grupo relevante de clientes.
- Médio: falha parcial com alternativa ou impacto limitado.
- Baixo: dúvida, sugestão ou erro visual sem impacto crítico.

O tempo da primeira resposta não é o tempo de solução. Prazos por plano só valem quando escritos no plano.

8. Dependência fiscal

A indisponibilidade do Sistema Nacional da NFS-e ou de outro órgão não conta como indisponibilidade do PayNotas quando o serviço continua apto a receber os pedidos e deixá-los na fila.

9. Compensação

Créditos ou descontos por indisponibilidade só existem se estiverem previstos no plano ou em proposta específica, com a forma de cálculo definida.