



***Assistência e Serviços***

***Soluções***

*Web Design*

*Consultoria – Sistemas*

*Formação*

***Self Service***

***2006***

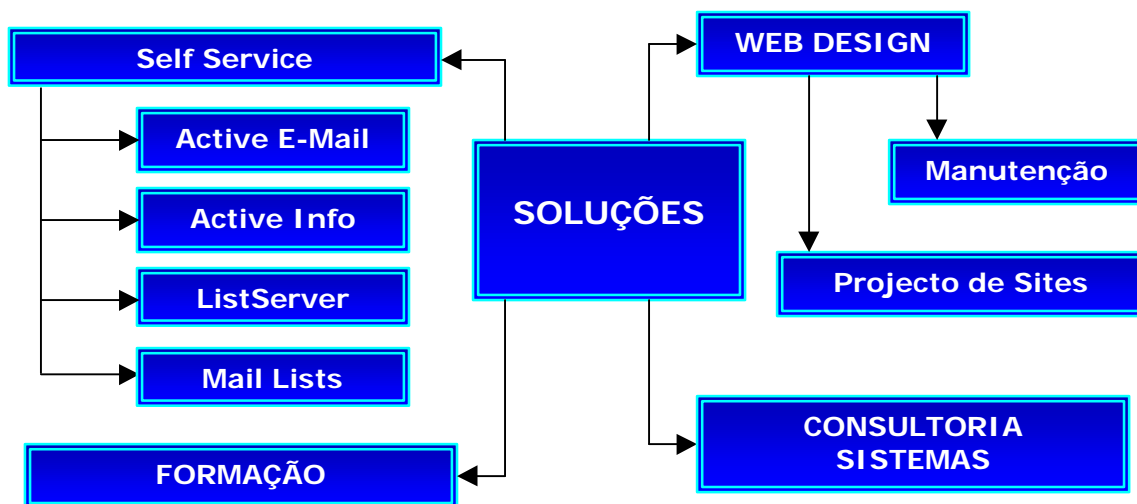
## SELF SERVICE

### CARACTERIZAÇÃO E PREÇOS

#### O que é o Self-Service?

O Self Service é um conjunto de serviços que a CONTOR disponibiliza aos seus clientes para lhes facilitar o acesso a documentos e informações. Estes serviços são de carácter electrónico. Alguns são exclusivos para clientes CONTOR enquanto outros são disponibilizados publicamente para qualquer pessoa.

#### Esquema de “Soluções” CONTOR



#### Active E-Mail

##### Descrição:

O active e-mail é um serviço que permite aos clientes receber através do seu endereço de e-mail todas as informações relativas a sua situação: os seus dados; a situação das suas encomendas (pendentes e terminadas); a situação das suas facturas e pagamentos.

##### Forma de Activação:

Para activar este serviço basta ser cliente da CONTOR e ter endereço de e-mail. Desde 2004 que a CONTOR activa automaticamente este serviço para o primeiro endereço de e-mail indicado pelos clientes na ficha de abertura de cliente. Caso não tenha este serviço activo pode utilizar o formulário disponível no nosso web site para o activar. Depois é só aguardar o contacto dos nossos serviços. Pode utilizar vários endereços de e-mail por cliente e/ou utilizar um único endereço de e-mail para gerir várias contas de cliente.

##### Como Funciona:

Uma vez activado, para utilizar o serviço basta enviar um e-mail para ListServer@contor.pt escrevendo no assunto a palavra STAT Dentro de aproximadamente um minuto receberá um e-mail do nosso sistema com a informação.

##### Acesso e Custos:

Custo de activação: €0,00

Custo de utilização €0,00

Acesso: Exclusivo para clientes CONTOR.

## SELF SERVICE

### CARACTERIZAÇÃO E PREÇOS

#### Active Info

##### Descrição:

O active info é um serviço que permite aos clientes criar listas com os seus produtos favoritos e receber através do seu endereço de e-mail a cotação destes. Sempre que a cotação de cada um dos seus produtos favoritos muda receberá um e-mail com as cotações actualizadas dos seus produtos favoritos e indicação de quais os preços que subiram, que baixaram ou que se mantiveram.

Este serviço permite-lhe estar constantemente informado dos preços dos produtos que deseja adquirir e dos consumíveis que utiliza. Se souber explorar correctamente as informações que o serviço lhe disponibiliza vai poder fazer compras sempre a melhores preços. O custo deste serviço é irrelevante comparado com o que podem poupar se souber posicionar as suas encomendas no momento que os seus consumíveis estão a melhor preço.

##### Forma de Activação:

Para activar este serviço basta ser cliente da CONTOR e ter endereço de e-mail. Para configurar o serviço pode utilizar o formulário disponibilizado no nosso web site. Depois é só aguardar o contacto dos nossos serviços. Pode preencher o formulário o número de vezes necessário para contemplar a lista completa de produtos que deseja. Pode utilizar o formulário para retirar produtos da sua lista.

##### Como Funciona:

Serviço é completamente automático. A única interacção do utilizador é no momento em que preenche o formulário para adicionar ou remover produtos.

##### Acesso e Custos:

Custo de activação: €0,00

Custo de utilização (primeiros 10 produtos) €0,00

Custo de utilização (por cada pacote de 10 produtos adicionais) €0,00

Acesso: Exclusivo para clientes CONTOR.

#### List Server

##### Descrição:

Este serviço é uma forma de disponibilizar publicamente informação. As informações disponibilizadas por este serviço são de carácter comercial basicamente referentes à nossa empresa.

##### Forma de Activação:

Este serviço não requer activação.

##### Como Funciona:

Este serviço funciona através do envio de um e-mail com uma palavra-chave, (comando), para o endereço ListServer@contor.pt O serviço reconhece um conjunto específico de comandos:

**HELP** – Devolve uma mensagem por e-mail, explicando o funcionamento do sistema.

**INDEX** – Devolve a lista dos ficheiros e documentos que se encontram disponíveis neste ListServer, com indicação do nome dos mesmos, tipo de ficheiro, tamanho e uma breve descrição do seu conteúdo ou funcionalidade.

**GET nome** – Instrução que permite receber ficheiros ou documentos por e-mail. A palavra "nome" deve ser substituída pelo nome do ficheiro ou documento que pretende obter. Consulte a lista de ficheiros e documentos disponíveis.

**ARCHIVE nome** – Instrução que permite receber colecção de todos os artigos de uma lista de informações gerida pelo ListServer. A palavra "nome" deve ser substituída pelo nome da lista.

##### Acesso e Custos:

Custo de activação: €0,00

Custo de utilização €0,00

Acesso: Serviço público acessível a qualquer pessoa.

## SELF SERVICE

### CARACTERIZAÇÃO E PREÇOS

#### Mail Lists

##### Descrição:

A CONTOR desenvolveu um conjunto de lista de distribuição de informação que funcionam por e-mail com o objectivo de manter os nossos cliente e não clientes informados.

##### Forma de Activação:

O serviço pode ser subscrito do nosso web site através do formulário *"painel de controlo"* na *"área cliente"*.

##### Quais as listas que disponibilizamos:

Cada uma das listas que disponibilizamos dedica-se a um assunto muito específico. Poderá subscrever as seguintes listas:

- |              |   |
|--------------|---|
| <b>VLIST</b> | Informação sobre novos vírus e questões de segurança.   |
| <b>CORP</b>  | Informações sobre a nossa empresa.  |
| <b>TEC</b>   | Novidades tecnológicas.   |
| <b>OPT</b>   | Oportunidades: As últimas novidades e as mais importantes e melhores promoções.   |
| <b>JL</b>    | JoanaLopes®: As últimas novidades e promoções da nossa área de negócios JoanaLopes®.  |
| <b>JLN</b>   | NewsLetter JoanaLopes®: Informações comerciais relacionadas com a nossa área de negócios JoanaLopes®.   |
| <b>NPL</b>   | Conheça os novos produtos que a indústria tem para lhe oferecer.  |
| <b>SW</b>    | Software CONTOR – Utilizada para manter os clientes de software CONTOR informados das últimas versões, etc. ( <i>Acesso exclusivo a cliente de software CONTOR com licenças activas</i> ) |

Quando não quiser mais receber informações de uma lista, basta responder ao e-mail que recebeu colocando a palavra REMOVE no campo assunto.

##### Acesso e Custos:

Custo de activação: €0,00

Custo de utilização €0,00

Acesso: Serviço público acessível a qualquer pessoa.

### CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- ❖ A activação e suspensão de serviços ou subscrições são da inteira responsabilidade do **CLIENTE**.
- ❖ Toda e qualquer reclamação que o **CLIENTE** deseje apresentar deve ser feita por escrito e endereçada à Administração da **CONTOR**.
- ❖ Todos os preços e valores apresentados são pronto pagamento e estão expressos em euros. Aos mesmos acresce o I.V.A. à taxa legal em vigor na data de factura. Sempre que os prazos de pagamento ultrapassem o estipulado nos documentos de débito enviados ao **CLIENTE** será automaticamente emitido débito entre a diferença **"Pronto Pagamento"** e **"Pagamento a 30 Dias"**. Sempre que após os 30 dias da emissão dos débitos o **CLIENTE** não tenha procedido à liquidação dos mesmos, os montantes vencidos e não pagos, vencerão um juro à taxa máxima permitida por Lei para os juros comerciais.
- ❖ Qualquer documento de facturação com valor inferior a €2,00, (antes do apuramento do IVA), seja qual for a natureza do mesmo será acrescido de €1,00 de encargos financeiros.