



En FIZ, nos esforzamos por ofrecer un servicio excepcional a nuestros usuarios.

Sin embargo, si encuentra algún problema o tiene inquietudes, estamos aquí para ayudarle. A continuación se detallan los pasos para presentar una queja:

Contáctenos: Si tiene alguna preocupación o simplemente desea discutir un problema, puede comunicarse con nosotros a través de la plataforma FIZ. Nuestro equipo dedicado está disponible para abordar sus inquietudes de manera rápida. Puede que necesite proporcionar la siguiente información:

- Su nombre completo
- Número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico asociada a su cuenta
- Descripción del problema
- Fecha en que comenzó el problema
- Resolución preferida

Formulario en Línea: Alternativamente, puede presentar una queja utilizando nuestro formulario en línea. Complete los detalles necesarios y nuestro equipo revisará su queja de manera oportuna.

Correo Electrónico: También puede enviarnos un correo electrónico a [complaints@fiz.co](mailto:complaints@fiz.co) detallando su queja. Asegúrese de incluir la información requerida mencionada anteriormente.

Revisaremos su queja de manera exhaustiva y le responderemos por correo electrónico. Nuestra comunicación será en portugués o inglés. Estamos comprometidos a resolver sus inquietudes rápidamente y a asegurar su satisfacción con nuestras herramientas y productos.

Gracias por elegir FIZ.

## Términos y Condiciones

A efectos de este acuerdo, se aplicarán las siguientes definiciones:

- Herramientas: Se refiere a la plataforma y la aplicación proporcionadas por FIZ, accesibles a través de [fiz.co](https://fiz.co).
- Proveedor de Servicios: Denota a la entidad responsable del producto, a la que se hace referencia en este documento como "FIZ."
- Usuario: Indica a cualquier individuo o entidad que utilice la Plataforma o la App.
- Cuenta: Significa el dominio designado del usuario dentro de la Plataforma o la App.
- Sitio: Denota la plataforma en línea [fiz.co](https://fiz.co).

### 1. Acuerdo

Al utilizar la Plataforma y la App proporcionadas por FIZ y participar en el acuerdo contractual para su prestación, el usuario acepta cumplir con los siguientes términos y condiciones ("Términos de Servicio"):

- 1.1. FIZ se reserva el derecho de revisar y modificar periódicamente los Términos de Servicio sin previo aviso.
- 1.2. Cualquier mejora, adición o cambio en la Plataforma o App actual, incluidas nuevas herramientas y funciones, estará sujeta a los términos descritos en los Términos de Servicio.
- 1.3. La continuación del uso de la Plataforma o la App tras cualquier modificación realizada por FIZ constituye la aceptación de dichas modificaciones por parte del usuario.
- 1.4. La versión más reciente de los Términos de Servicio está siempre accesible en <https://fiz.co/docs>.
- 1.5. La violación de cualquier condición descrita en los Términos y Condiciones autoriza a FIZ a cancelar la cuenta del usuario infractor.
- 1.6. A pesar de la prohibición de FIZ, el usuario reconoce y acepta que FIZ no puede ser responsabilizada por cualquier contenido enviado a la Plataforma o la App, incluso si está expuesto a dicho contenido.

## 2. Uso de la Cuenta

- 2.1. Para utilizar FIZ, el usuario debe tener al menos 18 años.
- 2.2. Al registrarse en la Plataforma o la App, el usuario debe proporcionar su nombre completo, una dirección de correo electrónico válida y cualquier otra información solicitada por el proveedor de servicios.
- 2.3. El acceso a la cuenta está restringido a un solo usuario; está prohibido compartir las credenciales de acceso entre varias personas. El usuario puede crear accesos separados para usuarios adicionales dentro de los límites de su plan.
- 2.4. El usuario es plenamente responsable de mantener la seguridad y confidencialidad de su cuenta y contraseña. FIZ no asume ninguna responsabilidad por el uso indebido del servicio o por cualquier pérdida o daño resultante de la negligencia del usuario.
- 2.5. El usuario es responsable de todo el contenido enviado y de toda la actividad que ocurra en su cuenta. Al publicar contenido en áreas públicas del Servicio, el usuario afirma ser el propietario de dicho contenido, eximiendo a FIZ de cualquier responsabilidad asociada.
- 2.6. El usuario asume la plena responsabilidad por la información proporcionada y las consecuencias de cualquier dato incorrectamente enviado al servicio.

## 3. Uso del Sitio Web y de la App

- 3.1. Los usuarios pueden acceder y revisar los datos de su cuenta FIZ. El uso del sitio web y de la App está condicionado a la aceptación de los términos aquí descritos.
- 3.2. El usuario reconoce que FIZ no puede ser responsable de ningún daño directo, indirecto, incidental, especial o consecuente que resulte del uso del sitio web o del acceso a productos de terceros a través del Sitio y la App.
- 3.3. FIZ se reserva el derecho de modificar o discontinuar el acceso al sitio web y a la App, ya sea temporal o permanentemente, sin previo aviso.

## 4. Términos de Pago, Reembolsos, Actualización y Reducción

- 4.1. Los pagos para cuentas y servicios deben hacerse preferiblemente a través de un número de referencia Multibanco o tarjeta de crédito.
- 4.2. La falta de cancelación de la cuenta dentro de los 30 días posteriores al registro resultará en la facturación mensual a partir del 30° día.
- 4.3. Elegir una actualización del servicio durante el período de prueba terminará automáticamente la prueba, y la facturación del servicio comenzará en el mes siguiente.
- 4.4. Las tarifas de servicio se pagan por adelantado y no son reembolsables. No se emitirán reembolsos ni créditos por meses parciales de servicio, reembolsos de actualizaciones/reducciones o meses no utilizados.
- 4.5. El usuario es responsable de todos los cargos, impuestos y obligaciones legales asociados con el uso del servicio.
- 4.6. Las tarifas de servicio no incluyen cargos, impuestos u obligaciones impuestos por las autoridades fiscales.
- 4.7. La actualización del plan de cuenta requiere el pago inmediato, que se cobrará automáticamente en el siguiente período de facturación.



### 5. Terminación y Cancelación

- 5.1. El usuario es el único responsable de cancelar adecuadamente su cuenta. La cancelación puede iniciarse en cualquier momento a través del sitio web o la App.
- 5.2. Tras la cancelación, todo el contenido de la cuenta se elimina de forma permanente y no es posible recuperar los datos. Se recomienda a los usuarios que realicen copias de seguridad.
- 5.3. Cancelar antes del final de un mes prepagado resultará en la terminación inmediata sin cargos adicionales.
- 5.4. FIZ se reserva el derecho de suspender o cancelar cualquier cuenta y negar el uso futuro de los servicios, con o sin causa, a su discreción.

### 6. Cambios en el Servicio y Precios

- 6.1. FIZ puede modificar o discontinuar el Servicio, ya sea temporal o permanentemente, sin previo aviso, o con un aviso de 30 días para la discontinuación permanente.
- 6.2. Los usuarios reconocen y aceptan que pueden ocurrir cambios, correcciones o interrupciones en el Servicio como parte de la provisión del mismo.
- 6.3. FIZ no será responsable de ningún daño resultante de la terminación, suspensión o alteración del Servicio.

### 7. Derechos de Autor y Propiedad del Contenido

- 7.1. Todos los derechos sobre el Servicio están reservados por FIZ.
- 7.2. Los usuarios no pueden duplicar, copiar ni distribuir ninguna parte del Sitio Web, APP, Servicio o Cuenta sin el consentimiento explícito por escrito de FIZ.
- 7.3. FIZ no reclama derechos de propiedad intelectual sobre el contenido generado por los usuarios dentro del Servicio.

### 8. Condiciones Generales

- 8.1. Los usuarios utilizan el Servicio bajo su propio riesgo; se proporciona "tal como está" y "según disponibilidad."
- 8.2. El soporte técnico está disponible por correo electrónico para usuarios con cuentas pagadas.
- 8.3. FIZ utiliza socios de terceros para alojamiento y proporciona hardware, software y tecnologías relacionadas.
- 8.4. Los usuarios no pueden modificar el sitio web del Servicio ni implicar falsamente una asociación con el sitio web y la APP de FIZ.
- 8.5. Se prohíbe la transmisión no autorizada de mensajes de spam.
- 8.6. FIZ no se hace responsable de problemas de conectividad que afecten el uso del Servicio.
- 8.7. Los usuarios deben tomar precauciones para evitar la transmisión de virus o código destructivo.
- 8.8. FIZ no garantiza que el Servicio satisfaga las necesidades del usuario o esté libre de errores