

Conceitos gerais da representação

Última Atualização 08 de November de 2007

CONCEITOS GERAIS DA REPRESENTAÇÃO – CERTTO INTERNET

A) INFORMAÇÕES GERAIS:

Este texto apresenta os conceitos, normas e procedimentos para o sistema de Representantes e Agentes de Negócios da Certo Internet para comercialização dos serviços de acesso à rede Internet via Rádio Freqüência (RF) e demais serviços de rede Internet comercializados pela empresa Provedora.

1) INTRODUÇÃO:

A NETCERTTO INFORMÁTICA LTDA – CERTTO INTERNET atua no segmento de Provedor de Acesso à Internet desde novembro de 1995, consolidando 12 anos de experiência no ramo. Atualmente concentra-se na modalidade de acesso à Internet em Banda Larga através de Rádio Freqüência (Wireless) em várias cidades e localidades do oeste do Paraná. Para melhor atender seus clientes e expandir seu atendimento, desenvolveu um sistema de Representantes e Agentes de Negócios que atuam em estreita parceria comercial a qual gera benefícios e vantagens para ambos os lados. Este sistema torna mais rápida a expansão do atendimento, cria uma nova oportunidade de negócio para os Agentes parceiros e leva o atendimento mais próximo e fácil ao cliente.

2) DEFINIÇÃO:

Agente de Negócios ou Representante (Agente / Representante) é a empresa ou técnico autônomo que representa a Certo Internet (Provedor), sem exclusividade ou garantias especiais de representação, junto aos Clientes e interessados de uma cidade ou área de atuação, seguindo as diretrizes e orientações do Provedor.

3) OBJETIVO:

O objetivo desta relação de parceria é agrupar forças e interesses em torno de um negócio de fornecimento de equipamentos e serviços para que o cliente final possa dispor de acesso à Internet PERMANENTE, DE BOA QUALIDADE E POR UM PREÇO JUSTO, gerando benefícios para todos os envolvidos.

4) A REPRESENTAÇÃO:

O Agente representa o Provedor para a comercialização dos serviços de acesso à Internet através de Rádio Freqüência (RF) e demais serviços de rede (domínio, hospedagem, e-mail virtual, etc.) fornecidos por este, nas cidades e localidades onde existir disponibilidade de sinal RF. O Agente repassará aos Clientes as informações comerciais e as condições de utilização dos serviços oferecidos, conforme as especificações apresentadas pelo Provedor.

Pela venda dos serviços do Provedor o Agente/Parceiro não receberá remuneração de qualquer tipo, fixa ou proporcional. Ao realizar a venda do serviço do provedor o agente poderá fornecer produtos e serviços necessários à recepção do sinal de RF, assim como outros serviços de sua carteira, comercializados diretamente com o cliente.

4.1) DIREITOS DO REPRESENTANTE:

- Utilizar o Nome do Provedor (Certo Internet) como forma de divulgação dos serviços que representa, conforme padrão fornecido ou aprovado por este.
- Receber treinamento e esclarecimentos comerciais e técnicos a respeito dos produtos e serviços comercializados e indicados.
- Receber assessoria sobre as formas de agregar seus produtos e serviços técnicos aos serviços que representa.
- Receber os benefícios dos programas de benefícios a que estiver apto.
- Receber material publicitário distribuído pelo provedor para campanhas de venda em sua região de atuação.

4.2) DEVERES DO REPRESENTANTE:

- Não difamar ou denegrir o bom nome do provedor ou dos serviços por ele oferecidos.
- Dar garantia ou assistência técnica ao cliente por defeito físico dos equipamentos por ele comercializados de no mínimo 90 dias.

- Seguir os procedimentos técnicos recomendados pelo provedor para o bom funcionamento do serviço, apresentando ao cliente os preços conforme a tabela em vigor adequada ao local.

- Não realizar instalações em locais ou condições que não permitam a recepção do serviço.

- Não estabelecer acordos ou negociações com o cliente em assuntos que não está autorizado, como pagamentos de mensalidades ou interrupção do serviço, que deverá ser realizado diretamente com o provedor.

4.3) PENALIDADES E ENCERRAMENTO DA REPRESENTAÇÃO

- O Agente que não mantiver em atividade a divulgação e oferecimento dos serviços do provedor poderá ter a representação encerrada.

- O provedor poderá promover a manutenção em clientes que tenham problemas de interrupção do serviço por causas físicas em que o Agente não consiga solucionar, repassando ao Agente os custos deste serviço.

- O Agente que realizar atividades que caracterizem desvio de finalidade do nome do provedor ou de qualquer conhecimento ou materiais fornecidos pelo provedor responderá pelos danos materiais e morais a que der causa, assim como poderá ter encerrada a representação.

- O Agente que não atender aos deveres estabelecidos pelo provedor gerando reclamações e insatisfação dos clientes poderá ter encerrada a representação.

5) SISTEMA DE RELACIONAMENTO COM O REPRESENTANTE

O Provedor estabelece um sistema de relacionamento com o Agente de Negócios que deverá funcionar como um canal aberto de comunicação em ambos os sentidos. Informações de interesse comum serão divulgadas através de circulares para todos os parceiros. Visitas periódicas serão realizadas por gerentes de relacionamento que recolherão reclamações e sugestões, assim com a necessidade de expandir pontos de atendimento. Da mesma forma serão realizados eventos e treinamentos para os parceiros para o aprimoramento profissional e estreitamento das relações de parceria e amizade.

5.1) COMUNICADOS E CIRCULARES - DIRETRIZES COMERCIAIS E PROMOÇÕES

O provedor enviará para o parceiro periodicamente informações relevantes sobre vários aspectos do negócio como: tabela de preços e promoções, forma de comercialização, ênfase em planos ou produtos, dúvidas mais comuns dos clientes e suas respostas, orientações técnicas sobre instalações e serviços, etc. Estas informações serão divulgadas através de e-mail para todos os Agentes e colaboradores.

5.2) INTERFACE DE COMUNICAÇÃO NA INTERNET:

Está sendo elaborada uma página web de acesso restrito por "login" e "senha" onde estaremos viabilizando vários serviços relativos aos procedimentos necessários à ativação e habilitação dos novos clientes. Com estas ferramentas e interfaces automatizadas, esperamos facilitar e agilizar todos os nossos procedimentos.

5.3) PROGRAMAS DE BENEFÍCIOS:

Periodicamente serão oferecidos programas de benefícios que visam premiar o desempenho comercial do Representante ou Agente de Negócios. Estes benefícios serão comunicados e divulgados oportunamente.

5.4) EVENTOS E TREINAMENTOS:

O Provedor realizará treinamentos técnicos e comerciais para os quais convidará os Agentes e suas equipes, conforme o tema abordado, com o objetivo de divulgar informações e promover o crescimento profissional e empresarial de todos.

Estes treinamentos serão abertos com vagas pré-definidas para cada tipo de atividade e deverão ter a presença confirmada antecipadamente.

OBSERVAÇÃO: Manutenção, instalação e configuração de redes, equipamentos ou periféricos do cliente não fazem parte do serviço Internet e deverão ser contratados pelo cliente e pagos a parte como assistência técnica.