

## Informações de Cancelamento do PMS

9 mensagens

adm@hoteldomhof.com.br <adm@hoteldomhof.com.br>  
Para: relacionamento@hmax.com.br

16 de agosto de 2024 às 10:43

Bom dia,

Pode me informar como funciona para a rescisão do contrato do PMS?

Grata

HMAX Relacionamento <relacionamento@hmax.com.br>  
Para: adm@hoteldomhof.com.br

16 de agosto de 2024 às 12:01

Prezados, espero que esteja tudo bem com vocês.

Gostaria de informá-los que é previsto na proposta HMAX a seguinte condição para o CANCELAMENTO:

### VIGÊNCIA /RENOVAÇÃO/RESCISÃO CONTRATUAL

O presente contrato terá a vigência de 12 meses a contar da data de sua assinatura, sendo renovado automaticamente e por prazo indeterminado, caso não haja manifestação expressa em contrário por alguma das partes. Renovado por um prazo indeterminado, o mesmo poderá ser rescindido de pleno direito, por ambas as partes mediante comunicação prévia de 60 (sessenta) dias, por escrito.

Além disso, o hotel tem permutas acordadas conosco, que poderão ser mantidas para utilizarmos até o vencimento ou poderão ser quitadas.

Caso tenha alguma dúvida estou à disposição.

Atenciosamente,



**Aline Capitânio**  
CUSTOMER SUCCESS MANAGER

☎ (47) 3268.6331 | (47) 3368.0179  
✉ relacionamento@hmax.com.br  
🌐 www.hmax.com.br  
📍 Av. Nereu Ramos, 4992 | Itapema - SC

**HMAX**  
automação hoteleira  
/hmaxsoftware

[Texto das mensagens anteriores oculto]

adm@hoteldomhof.com.br <adm@hoteldomhof.com.br>  
Para: HMAX Relacionamento <relacionamento@hmax.com.br>

16 de agosto de 2024 às 18:42

Boa tarde, Aline tudo bem?

Agradeço pelas informações.

E qual o procedimento para termos o nosso banco de dados ou mesmo transferir para o novo PMS, como funciona isso?

Essa comunicação que cita abaixo pode ser por email ou carta de próprio punho?

Estamos em análise com Diretoria para decidir a melhor data do pedido de rescisão.

Agradeço

[Texto das mensagens anteriores oculto]

**HMAX Relacionamento** <relacionamento@hmax.com.br>  
Para: adm@hoteldomhof.com.br

19 de agosto de 2024 às 10:44

Bom dia, tudo bem e você?

Antes da desinstalação é realizado um backup do banco de dados e o hotel fica com uma cópia deste arquivo. Além disso, os relatórios podem ser extraídos do HMAX e exportados para o novo PMS. Geralmente, o próprio PMS novo realiza essa transferência ou orienta vocês sobre o processo.

Basta me informar por aqui quando estiver pronto para iniciar o processo de cancelamento, e eu te envio as datas de rescisão conforme a confirmação que você me der.

Poderia me informar o motivo do cancelamento? Se houver algo que possamos fazer para evitar a troca do PMS, estou à disposição para ouvir suas necessidades e oferecer o suporte necessário.

Atenciosamente,



**Aline Capitânio**  
CUSTOMER SUCCESS MANAGER

☎ (47) 3268.6331 | (47) 3368.0179  
✉ relacionamento@hmax.com.br  
🌐 www.hmax.com.br  
📍 Av. Nereu Ramos, 4992 | Itapema - SC

**HMAX**  
automação hoteleira  
/hmaxsoftware

[Texto das mensagens anteriores oculto]

**adm@hoteldomhof.com.br** <adm@hoteldomhof.com.br>  
Para: HMAX Relacionamento <relacionamento@hmax.com.br>

20 de agosto de 2024 às 18:08

Boa tarde Aline tudo bem?

Há algum tempo a gente enfrenta um ou outro problema com o sistema e vamos solucionando com o Suporte.

Porém acredito que faz mais de dois meses que a terceirizamos a cozinha e desde então pedimos um relatório específico para saber o número de café diários e o Pedro nos orientou, porém errado ou não tinha tal conhecimento. Em resumo todos os totais estavam errados, valores deram errado e perdemos a empresa que fazia o almoço e o café da manhã, e uma diferença gigantesca de hóspedes, por exemplo pagamos por 400 pax e no fim era 1200...

Depois falamos com o Willian na ausência do Ruan do qual estavam trabalhando para desenvolver um processo específico para isso, no fim saiu ao contrário antes era menos para pagar a empresa terceirizada e agora inverteu o processo.... Pois eles começaram a contar hóspedes após hospedes... e no novo relatório quase dobra o número de pax...que o Hotel tem que pagar....

É uma longa história todo esse processo...mas enfim deu tudo errado de um jeito ou de outro... Agora falando com Ruan desde sexta feira passada, tentando saber o porque da discrepância , porém disse: estar verificando e até agora estamos no vácuo.

Mas pode perguntar para o Pedro, Willian e Ruan e Jefferson que podem te explicar tudo o que o Hotel vem passando sobre esse assunto.

Em resumo não somos importantes como clientes. É uma decepção muito grande.

E não resolvem nosso problema, causando um grande transtorno para nós tanto financeiro como uma rescisão de uma empresa que trabalhava para o Hotel, destruindo toda uma confiança e integridade. Estamos assim sem chão com tudo o que aconteceu... e ainda estamos vivendo esse pesadelo, sem fim.

Agradeço pelo retorno. Estamos estudando as propostas do novo sistema e assim que fecharmos já te mandarei o e-mail confirmando a data da rescisão.

Até breve!

[Texto das mensagens anteriores oculto]

**HMAX Relacionamento** <relacionamento@hmax.com.br>  
Para: adm@hoteldomhof.com.br

5 de setembro de 2024 às 11:09

Prezados, bom dia.

Estava aguardando o retorno do desenvolvimento, e fui informada de que estão sendo realizadas algumas alterações no relatório de refeições. Assim que estiver finalizado, gostaríamos de apresentá-lo a vocês.

Entretanto, isso não justifica os problemas e o desconforto causados.

Lamentamos profundamente os transtornos. Nosso objetivo como empresa é facilitar o dia a dia dos nossos clientes, e é muito frustrante para nós sabermos que, neste caso, causamos o contrário.

Valorizamos todos os nossos clientes, e com o HOTEL DOMHOF não é diferente. É um grande orgulho tê-los como parceiros.

Em nome da nossa empresa, peço desculpas pelo ocorrido e me coloco à disposição para o que for necessário.

Atenciosamente,



**Aline Capitânio**  
CUSTOMER SUCCESS MANAGER

☎ (47) 3268.6331 | (47) 3368.0179  
✉ relacionamento@hmax.com.br  
🌐 www.hmax.com.br  
📍 Av. Nereu Ramos, 4992 | Itapema - SC

**HMAX**  
automação hoteleira

Instagram Facebook LinkedIn YouTube  
/hmaxsoftware

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Bom dia Aline tudo bem?

Já conversamos no passado sobre o cancelamento do sistema HMAX junto ao Hotel Domhof.

Pode me informar qual o procedimento para cancelamento novamente por favor?

E como fica a transferência de dados para o novo sistema?

Como fica o pagamento mensal, quais as datas melhores para fechamento do mês e que não gere novas faturas?

Por favor passar essas informações.

Fico no aguardo.

Grata

[Texto das mensagens anteriores oculto]

---

HMAX Relacionamento <relacionamento@hmax.com.br>  
Para: Domhof Hotel <adm@hoteldomhof.com.br>

18 de dezembro de 2024 às 14:06

Prezados, boa tarde. Espero que esteja tudo bem com vocês.

Conforme previsto na proposta HMAX, o contrato possui as seguintes condições para **cancelamento**:

#### **Vigência / Renovação / Rescisão Contratual**

O presente contrato terá a vigência de 12 meses a contar da data de sua assinatura, sendo renovado automaticamente e por prazo indeterminado, caso não haja manifestação expressa em contrário por alguma das partes. Renovado por um prazo indeterminado, **o mesmo poderá ser rescindido de pleno direito, por ambas as partes mediante comunicação prévia de 60 (sessenta) dias, por escrito.**

Considerando que a mensalidade vence todo dia **20** de cada mês, seria a melhor data para formalizar o pedido de cancelamento.

Exemplo:

- **Solicitação de cancelamento em 20/12/2024**
  - 20/01/2025: Completa 30 dias do aviso prévio.
  - 20/02/2025: Completa os 60 dias do aviso prévio, com encerramento do período rescisório e desativação do sistema.

Além disso, ressaltamos que o hotel possui **permutas acordadas conosco**. Estas poderão ser:

1. **Mantidas** para utilização até o seu vencimento. **(01 de Janeiro de 2028)**
2. **Quitadas**, conforme o entendimento entre as partes. **(R\$2.362,08)**

#### **Transferência de Dados para o Novo Sistema**

Antes da desinstalação do sistema, realizamos um **backup do banco de dados**, e o hotel recebe uma cópia desse arquivo para seus registros, além de que relatórios podem ser **extraídos diretamente do sistema HMAX** e exportados para o novo PMS.

[Texto das mensagens anteriores oculto]

[Texto das mensagens anteriores oculto]

---

adm@hoteldomhof.com.br <adm@hoteldomhof.com.br>  
Para: HMAX Relacionamento <relacionamento@hmax.com.br>

21 de dezembro de 2024 às 08:47

Bom dia Aline,

Diante do que já conversamos, fica confirmado e formalizado a rescisão do nosso contrato. Se precisar algum outro documento ou carta de próprio punho pode me solicitar.

Vamos manter para utilização até Janeiro de 2028.

Ciente sobre a transferência para um back-up sobre nossos dados.

Agradeço Aline.

Boas Festas!

[Texto das mensagens anteriores oculto]