

Guia do Assinante SYS

Senha esquecida, troca de computador, pagamento, 3 dias para pagar, sem internet, trocar o e-mail, cancelar e nota — quase tudo se resolve sozinho, pelo e-mail da assinatura.

SYS COMANDAS · SYS PDV · SYS DELIVERY · SYS EMISSOR · SYS PONTO

Esta é a versão para guardar da Central de Ajuda: syslive.com.br/ajuda. Sempre que algo mudar, a página está mais nova que o papel.

Assunto	Na página
Esqueci a senha do administrador	syslive.com.br/ajuda#senha
Troquei ou formatei o computador	syslive.com.br/ajuda#computador
A assinatura venceu ou vai vencer	syslive.com.br/ajuda#venceu
Paguei o Pix e o sistema não liberou	syslive.com.br/ajuda#pagamento
Liberar 3 dias para pagar	syslive.com.br/ajuda#liberar
Fiquei sem internet	syslive.com.br/ajuda#sem-internet
Trocar o e-mail da assinatura	syslive.com.br/ajuda#email
Cancelar a assinatura	syslive.com.br/ajuda#cancelar
Nota e recibo da assinatura	syslive.com.br/ajuda#nota

Esqueci a senha do administrador

A SYSLIVE nunca manda a sua senha por e-mail. O que vai é uma **contra-senha de uso único**, que deixa você cadastrar uma senha nova.

1. Na tela de entrada do programa, clique em **Esqueci a senha / Suporte**.
2. Clique em **Mandar a contra-senha para o meu e-mail**. Ela chega na hora no e-mail cadastrado na assinatura (a tela mostra o endereço com parte escondida, como r***o@g***.com).
3. Digite a contra-senha na mesma tela e cadastre a senha nova do administrador.

A contra-senha vale **uma vez só**, só naquele computador e por poucas horas (o e-mail diz até que horas). Pediu mais de uma vez? Vale só a última. São até 3 pedidos a cada 24 horas.

O computador precisa de internet na hora. A recuperação por e-mail é de quem assina: no teste grátis não há e-mail cadastrado. Assinatura vencida? O e-mail leva o Pix; depois de pagar, peça a contra-senha de novo. Não chegou? Confira a caixa de spam.

Sem acesso ao e-mail cadastrado? Ligue para o suporte SYSLIVE e leia os dois códigos que a mesma tela mostra (o código da máquina e o código de socorro). O suporte confere o CPF/CNPJ de quem paga.

Troquei ou formatei o computador

A assinatura é do computador, mas passa para outro quando você precisar — sem falar com ninguém.

1. Instale o programa no computador novo (o link de download é o mesmo do teste grátis, na página do produto).
2. Na tela de assinatura, clique em **Já sou assinante (troquei ou formatei o computador)**.
3. Digite o **e-mail da assinatura** e clique em **Enviar código**. Chega um código de 6 dígitos no e-mail cadastrado (vale 30 minutos).
4. Digite o código e clique em **Passar a assinatura para este computador**. Pronto: o computador antigo deixa de usá-la.

Tem mais de um computador com o mesmo sistema? O e-mail traz um código para cada um, com o código da máquina e a última vez que ela foi usada: use o código do computador que **sai**.

A troca pode ser feita uma vez a cada 30 dias por assinatura. São até 3 envios de código por dia. Quem pede com um e-mail que não é de assinante recebe a mesma resposta — o código só vai para o e-mail cadastrado.

Os seus dados vêm pela cópia de segurança. O programa faz cópias sozinho (uma por dia e a cada fechamento de caixa) na pasta **cópias**. Antes de formatar, copie essa pasta para um pendrive — ou, melhor ainda, em **Configurações (F8) > Cópias de segurança > Pasta extra...**, escolha um pendrive ou o OneDrive, e toda cópia vai para lá também. No computador novo, depois de passar a assinatura, coloque a pasta de cópias no lugar e use **Configurações (F8) > Cópias de segurança > Restaurar a selecionada** (pede a senha do administrador). Nada é apagado: o que estava em uso fica guardado com o nome **antes_restaurar_....**

A assinatura venceu ou vai vencer

A assinatura é mensal (ou anual) no Pix. Você recebe no e-mail cadastrado, com o QR Code, o Pix copia e cola e o link da fatura:

- **3 dias antes** do último dia liberado;
- **no último dia**;
- **no dia em que o sistema trava**, se o pagamento não tiver caído.

O programa também avisa na tela 7 dias antes, e o Pix está sempre em **Configurações > Assinatura**. Pagou, liberou: não precisa avisar ninguém.

Vencimento em sábado, domingo ou feriado passa para o próximo dia útil. Nos primeiros dias depois do vencimento a trava só começa em dia útil, no horário comercial, e nunca no meio de uma venda já paga.

Paguei o Pix e o sistema não liberou

1. O pagamento costuma cair em poucos minutos. Quando ele cai, você recebe o e-mail **"pagamento recebido, sistema liberado"**.
2. Abra o programa com internet, ou clique em **Consultar** na tela de assinatura: ele pergunta ao Portal e libera na hora.

Passou mais de uma hora, o e-mail de pagamento recebido não chegou e o programa continua travado? Use Liberar 3 dias para pagar enquanto isso e fale com o suporte com o comprovante do Pix.

Liberar 3 dias para pagar

Travou e você precisa de um tempo para pagar? Na tela de assinatura (ou na tela de trava), clique em **Liberar 3 dias para pagar**. O sistema volta a funcionar na hora, até o terceiro dia depois de hoje, e o Pix chega no seu e-mail.

- Vale para quem já pagou **pelo menos uma mensalidade** (o teste grátis não tem).
- Vale com a assinatura vencida há **no máximo 7 dias**.
- Pode ser usada **uma vez a cada 30 dias** (contados do dia em que você liberou).
- Precisa de internet na hora.

Pagou durante os 3 dias: vale o pagamento. Acabaram os 3 dias sem pagar: o sistema trava de novo, como antes. No SYS PONTO, o que a lei exige (registrar o ponto, cadastrar, AFD e espelho) nunca trava.

Fiquei sem internet

O sistema funciona sem internet no dia a dia: vender, lançar, registrar. A internet serve para conferir a assinatura, mandar as notas fiscais e receber atualizações.

- Sem internet, uma falha de rede **nunca** trava o sistema. Depois do vencimento, ele espera até **7 dias** antes de travar, porque você pode ter pago e o programa ainda não conseguiu saber.
- Precisam de internet na hora: a contra-senha por e-mail, a troca de computador, o Liberar 3 dias e a confirmação do pagamento.
- Notas fiscais emitidas sem internet seguem as regras de contingência da SEFAZ e são transmitidas quando a conexão volta.

Trocar o e-mail da assinatura

É para o e-mail cadastrado que vão a contra-senha, os códigos de troca de computador e as cobranças. Para trocar, os dois e-mails confirmam: primeiro chega um código no e-mail **atual**, depois outro no e-mail **novo**. Os dois recebem um aviso no fim.

A troca do e-mail pode ser feita uma vez a cada 30 dias. Perdeu o acesso ao e-mail atual? Fale com o suporte: ele confere o CPF/CNPJ de quem paga.

Cancelar a assinatura

Não há multa nem fidelidade. Para parar, basta não pagar o próximo Pix: o sistema trava depois do último dia pago, e os seus dados continuam no computador (e nas cópias de segurança).

Para não receber mais as cobranças, peça o cancelamento pela página de suporte informando o CPF/CNPJ da assinatura. Você continua usando até o fim do período já pago. Quer voltar depois? É só assinar de novo no mesmo computador.

Nota e recibo da assinatura

O comprovante de cada pagamento fica na fatura (o link vem em todo e-mail de cobrança) e no aplicativo do seu banco. Quando o pagamento cai, chega também o e-mail **"pagamento recebido"**.

Precisa da nota fiscal de serviço da assinatura? Peça pela página de suporte informando o CPF/CNPJ e o mês: ela é emitida no CPF/CNPJ cadastrado na assinatura.

Não resolveu? Fale com a SYSLIVE em syslive.com.br/suporte.html, com o CPF/CNPJ da assinatura e o código da máquina (aparece na tela de assinatura do programa).