

Condições Gerais de Suporte ALVO GO®

Estes termos e condições constituem um CONTRATO (“CONTRATO”) entre o CLIENTE – entidade definida nas CONDIÇÕES PARTICULARES do Plano de Suporte – e a ALVO – Tecnologias de Informação, Lda., pessoa coletiva n.º 502997273, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º 5994, com o capital social de 250.000 Euros e sede na Rua General Firmino Miguel, 3, 4ªA – 1600-100 Lisboa, (“ALVO”), com vista à contratação pelo CLIENTE do Plano de Suporte GO, ao abrigo do qual serão prestados os serviços de ASSISTÊNCIA técnica informática (“ASSISTÊNCIA”), regulado pelos seguintes termos e condições de fornecimento:

CLÁUSULA 1.ª OBJETO DO PLANO DE SUPORTE

1.1. O PLANO DE SUPORTE ALVO GO® compreende a prestação pela ALVO de ASSISTÊNCIA aos produtos licenciados pelo CLIENTE e para os quais a ALVO considera dispor dos meios técnicos e competências humanas para prestar suporte técnico.

1.2. A ALVO prestará a ASSISTÊNCIA remotamente. Considera-se ASSISTÊNCIA aquela que for prestada via telefone, chat e mediante quaisquer outras ferramentas de acesso remoto.

1.3. A ALVO reserva-se no direito de se recusar a prestar ASSISTÊNCIA a determinados produtos quando considerar que não dispõe das condições necessárias e adequadas para os realizar.

CLÁUSULA 2.ª CARREGAMENTOS, SALDO E UTILIZAÇÃO DO SALDO

2.1. O CLIENTE utilizará a ASSISTÊNCIA mediante o carregamento antecipado de SALDO no valor mínimo de 100 EUR e no valor máximo que entender, realizando para tal uma transferência para a conta bancária indicada pela ALVO. Os valores transferidos para a ALVO consideram-se definitiva e irrevogavelmente parte do SALDO quando devidamente creditados na conta da ALVO e identificados pela ALVO como um carregamento do PLANO DE SUPORTE ALVO GO®.

2.2. O preço da ASSISTÊNCIA é calculado de acordo com o tempo despendido pela ALVO na prestação da ASSISTÊNCIA e é descontado ao SALDO, de acordo com o tarifário indicado nas CONDIÇÕES PARTICULARES.

2.3. O valor debitado ao SALDO do CLIENTE está exclusivamente relacionado com o tempo despendido pela ALVO a assistir o CLIENTE. A ALVO reserva-se no direito de debitar estes valores mesmo quando a intervenção advém de um erro ou defeito na aplicação ou quando a intervenção não resulte na resolução da situação, sem prejuízo da garantia descrita no parágrafo 8.1.

2.4. O horário para a prestação de ASSISTÊNCIA é das 8h às 19h nos dias úteis.

2.5. O horário indicado acima pode ser alterado pontual ou definitivamente desde que a ALVO informe o CLIENTE por escrito com 2 dias de antecedência.

2.6. O tempo despendido na prestação de ASSISTÊNCIA será debitado pela ALVO em frações de 15 minutos.

CLÁUSULA 3.ª PREÇO E RECÁLCULO

3.1. O CLIENTE pode optar por carregar o seu SALDO quando entender ou pode acordar carregamentos periódicos, sendo que neste caso a ALVO enviará ao CLIENTE uma fatura com a periodicidade e valor mutuamente acordado.

3.2. O CLIENTE pode autorizar a que a ALVO lhe envie uma fatura de um valor pré-acordado sempre que o SALDO disponível estiver abaixo de um valor mínimo anteriormente e mutuamente definido entre a ALVO e o CLIENTE.

3.3. O CLIENTE pode a qualquer momento alterar a periodicidade, os valores pré-acordados a faturar ou o valor mínimo que determina o envio de uma nova fatura, bastando para tal que informe a ALVO.

3.4. Em qualquer dos casos descritos nos pontos anteriores, o valor considera-se disponível no SALDO do CLIENTE quando a fatura for liquidada e o valor estiver disponível na conta bancária da ALVO.

3.5. A ALVO reserva-se o direito de anualmente atualizar a tabela de preços do PLANO DE SUPORTE ALVO GO®, devendo comunicar a mesma alteração por escrito ao CLIENTE com uma antecedência mínima de 30 dias, sobre a entrada em vigor da mesma.

3.6. Todas as taxas e impostos diretos ou indiretos referentes à prestação de serviços, por qualquer entidade governamental ou privada devem ser pagos pelo CLIENTE.

3.7. Cada PERÍODO decorre durante um ano a contar do dia em que o CLIENTE e ALVO celebram este CONTRATO. Na data de aniversário deste CONTRATO, inicia-se automaticamente um novo PERÍODO.

3.8. Para efeitos dos preços a aplicar para a ASSISTÊNCIA, são considerados os valores carregados no PERÍODO atual e no PERÍODO anterior. O preço/hora aplicável depende dos valores dos carregamentos efetuados e de acordo com os valores e condições constantes das CONDIÇÕES PARTICULARES.

3.9. Para efeitos dos preços a aplicar para a ASSISTÊNCIA, podem ainda aplicar-se ofertas e descontos promocionais, devidamente descritos nas CONDIÇÕES PARTICULARES. A ALVO reserva-se no direito de eliminar ou alterar estas ofertas

e descontos promocionais, devendo comunicar a mesma alteração por escrito ao CLIENTE com uma antecedência mínima de 30 dias

CLÁUSULA 4.ª TEMPOS DE RESPOSTA E SERVIÇO PRIORITÁRIO

4.1. Sem prejuízo da ativação do serviço prioritário descrito na alínea 4.3, a ALVO responderá a pedidos de ASSISTÊNCIA no prazo máximo de 4 horas a contar da notificação via telefone, e-mail ou chat feita pelo CLIENTE a ALVO.

4.1.1. Para efeitos de contagem de tempo de resposta, considera-se o tempo que passar desde que a ALVO é notificada do pedido até que este seja respondido por alguém tecnicamente qualificado para prestar ASSISTÊNCIA e apenas durante o horário de funcionamento descrito nos parágrafos 2.4 e 2.5.

4.2. Caso a ALVO não tenha conseguido dar resposta a pelo menos 85% dos pedidos do CLIENTE no prazo máximo de 4 horas em cada PERÍODO, o CLIENTE pode ser ressarcido nos termos dos números seguintes.

4.2.1. Durante os primeiros 30 dias de um novo PERÍODO, como definido na alínea 3.7, o CLIENTE pode solicitar que a ALVO confirme os tempos de resposta para todos os pedidos de ASSISTÊNCIA realizados pelo CLIENTE no PERÍODO anterior.

4.2.2. A ALVO confirmará, no prazo de 7 dias, os tempos de resposta para cada um dos pedidos de ASSISTÊNCIA realizado pelo CLIENTE no PERÍODO anterior. No caso de 15% ou mais desses pedidos não tiverem sido atendidos em 4 horas, a ALVO creditará ao SALDO do CLIENTE 20% do valor que foi debitado pelos pedidos de SUPORTE efetuados no PERÍODO anterior.

4.2.3. Para efeitos de avaliação do tempo de resposta, O CLIENTE tem que ter solicitado ASSISTÊNCIA pelo menos 14 vezes no PERÍODO anterior. Caso o CLIENTE não tenha realizado 14 pedidos ou mais de ASSISTÊNCIA no PERÍODO anterior, não poderá solicitar qualquer compensação ao abrigo da alínea 4.2.

4.3. Por cada pedido realizado, o CLIENTE pode ainda solicitar serviço prioritário, a ser prestado em 2 horas, nos termos dos números seguintes.

4.3.1. Com o serviço prioritário, o pedido de intervenção do CLIENTE terá um tempo máximo de 2 horas para primeiro contacto por pessoal qualificado.

4.3.2. No caso de o CLIENTE solicitar serviço prioritário, o preço da ASSISTÊNCIA será o dobro do que seria normalmente debitado pela ASSISTÊNCIA.

4.3.3. Sempre que o tempo de resposta não seja cumprido por parte da ALVO, não será cobrado ao CLIENTE qualquer montante no que respeita aquele incidente, se o CLIENTE assim o solicitar no prazo máximo de 30 dias após o débito no SALDO do pedido de ASSISTÊNCIA.

4.3.4. A contagem de tempo é feita nos termos do parágrafo 4.1.1, com a ressalva que o a contagem começa quando o CLIENTE notifica a ALVO que pretende que o pedido seja tratado como prioritário.

CLÁUSULA 5.ª UTILIZAÇÃO DO SALDO PARA OUTROS SERVIÇOS

5.1. O CLIENTE pode utilizar o SALDO para a prestação de outros serviços ALVO que aqui não estejam descritos, como por exemplo formação, suporte presencial e consultoria.

5.2. A ALVO reserva-se no direito de recusar a prestação de outros serviços que sejam solicitados pelo CLIENTE se considerar que não dispõe dos meios técnicos e/ou competências humanas para os prestar, não sendo devido qualquer valor a título de devolução de SALDO ou compensação por essa recusa.

5.3. A prestação de serviços que aqui não estejam descritos será feita mediante orçamentação e termos e condições separados a aceitar pelo CLIENTE.

CLÁUSULA 6.ª EXCLUSÕES

6.1. A ASSISTÊNCIA não inclui a venda, a reparação ou substituição de quaisquer máquinas, hardware de computador ou equipamentos, nem das partes que os constituem e / ou interligam.

6.2. A obrigação da ALVO em prestar ASSISTÊNCIA ao CLIENTE ao abrigo deste CONTRATO cessa nas seguintes situações:

6.2.1. ASSISTÊNCIA a uma versão do software que apresente um problema ou não possua uma determinada funcionalidade e tal seja corrigido em versão posterior do produto, até que a nova versão seja instalada pelo CLIENTE.

6.2.2. ASSISTÊNCIA a produtos que não estejam a ser utilizados de acordo com as recomendações e indicações dos fabricantes;

6.2.3. Restauração de dados perdidos ou danificados;

6.2.4. ASSISTÊNCIA a situações causadas por negligência do CLIENTE;

6.2.5. ASSISTÊNCIA a qualquer produto instalado ou utilizado em discordância com o acordo de licenciamento desse produto;

6.2.6. ASSISTÊNCIA a um dado produto que já não seja suportado de acordo com as diretrizes dos fabricantes.

6.2.7. ASSISTÊNCIA a qualquer produto utilizado em conjunto com equipamentos ou sistemas não compatíveis, de acordo com a documentação do produto.

6.2.8. ASSISTÊNCIA a qualquer produto cuja respetiva licença de utilização tenha expirado ou caducado.

6.3. Na eventualidade da ALVO providenciar ASSISTÊNCIA e posteriormente determinar que o problema ou erro surgiu em resultado de qualquer um dos

cenários acima descritos, a ALVO reserva-se o direito de debitar o respetivo valor ao SALDO do CLIENTE, com base no tempo despendido.

CLÁUSULA 7.ª OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

7.1. O CLIENTE obriga-se a:

7.1.1. Executar as instruções da ALVO relativamente à instalação, operação e manutenção dos produtos;

7.1.2. Comunicar à ALVO as informações que sejam solicitadas no que concerne à instalação, operação ou configuração dos produtos;

7.1.3. Providenciar à ALVO o acesso a dados, informação e produtos que estejam ao seu alcance e que seja necessário para a prestação da ASSISTÊNCIA no âmbito deste CONTRATO;

7.1.4. Manter em funcionamento um endereço de correio eletrónico associado ao responsável que subscreveu o CONTRATO para a troca de informações com a ALVO e que se encontra enumerado nas CONDIÇÕES PARTICULARES.

7.1.5. As comunicações enviadas pela ALVO para esse endereço de correio eletrónico são consideradas como entregues e lidas pelo CLIENTE;

7.1.6. Preencher e enviar para a ALVO os inquéritos de qualidade que permitem a ambas as partes aferir a satisfação com a ASSISTÊNCIA, se tal for solicitado;

7.1.7. A não celebrar qualquer CONTRATO, seja de que natureza for, para prestação de serviços e trabalhos por trabalhador, colaborador ou subcontratado da ALVO, ou que o tenha sido nos últimos doze meses;

7.2. A violação da alínea 7.1.7 por parte do CLIENTE, confere à ALVO o direito ao pagamento pelo CLIENTE de uma compensação correspondente a 5 vezes o valor acumulado dos carregamentos realizados no PERÍODO anterior, no montante mínimo de 10.000 EUR.

CLÁUSULA 8.ª GARANTIAS E LIMITES DE RESPONSABILIDADE

8.1. A ALVO garante que a ASSISTÊNCIA será prestada de uma forma profissional em concordância com os padrões médios geralmente aceites nesta área de atividade.

8.2. A ALVO e os seus afiliados, fornecedores e distribuidores não fornecem quaisquer garantias verbais, escritas, expressas ou implícitas relativamente a ASSISTÊNCIA e / ou quaisquer correções, novas versões ou outros artigos providenciados ou de alguma forma relacionados com a ASSISTÊNCIA.

8.3. A ALVO não garante que erros ou defeitos nos produtos possam ou venham a ser corrigidos nos termos deste CONTRATO ou que os produtos operarão sem erros ou sem interrupções.

8.4. A responsabilidade da ALVO e dos seus afiliados, fornecedores e distribuidores não pode em caso algum exceder o total dos valores pagos à ALVO pela ASSISTÊNCIA prestada ao abrigo deste CONTRATO nos últimos 12 meses.

8.5. A ALVO e os seus afiliados, fornecedores ou distribuidores não são responsáveis pela substituição de produtos ou serviços, nem são responsáveis por lucros cessantes, perda de dados ou quaisquer danos indiretos, especiais, incidentais consequentes ou punitivos, independentemente da sua causa, seja ou não por quebra deste CONTRATO ou negligência, ou mesmo que o CLIENTE tenha informado a ALVO, os seus afiliados, fornecedores ou distribuidores para a possibilidade de ocorrência desses danos.

CLÁUSULA 9.ª CONFIDENCIALIDADE

9.1. A ALVO e o CLIENTE concordam expressamente em guardar sigilo absoluto quanto à informação que lhe advinha pela execução do presente CONTRATO, nomeadamente elementos e características de negócios celebrados ou a celebrar, identidade de CLIENTES, organização, gestão, segredos comerciais, modelo de negócio, bem como qualquer outra informação que seja tida como confidencial ou que, pela natureza das circunstâncias que rodeiam a revelação, deva, em boa-fé, ser tratada confidencial.

9.2. A ALVO e o CLIENTE acordam ainda em manter os termos deste CONTRATO confidenciais. Cada parte poderá submeter esta informação ao seu representante legal e financeiro sob confidencialidade, e poderá revelá-la em juízo com vista a fazer valer os seus direitos conferidos no presente CONTRATO.

9.3. A referida obrigação mantém-se mesmo após o termo do CONTRATO.

9.4. Sem prejuízo do acima estipulado, o CLIENTE autoriza a ALVO a divulgar a designação e marca do CLIENTE para efeitos de marketing e publicidade.

CLÁUSULA 10.ª VIGÊNCIA E RESCISÃO

10.1. O PLANO DE SUPORTE ALVO GO® considera-se ativo por tempo indeterminado, e desde que o CLIENTE ou a ALVO não notifiquem a outra parte que pretendem RESCINDIR o CONTRATO.

10.2. O SALDO do CLIENTE não expira, salvo se a ALVO notificar o CLIENTE que pretende rescindir o CONTRATO, dando para tal ao CLIENTE um prazo máximo de doze meses para que o CLIENTE utilize qualquer SALDO remanescente.

10.3. O PLANO DE SUPORTE ALVO GO® pode ser rescindido em qualquer altura pelo CLIENTE que deverá notificar a ALVO dessa intenção indicando a data do efeito.

10.4. A rescisão deste CONTRATO não dá lugar a nenhuma devolução mesmo que exista um SALDO a favor do CLIENTE.

CLÁUSULA 11.ª INCUMPRIMENTO E CESSAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

11.1. Verificando-se atrasos no pagamento das faturas emitidas, a ALVO interpará o CLIENTE por carta registada com aviso de receção.

11.2. Passados 8 dias após a notificação sem que se verifique o cumprimento, a ALVO terá direito a acionar os mecanismos legais disponíveis.

11.3. Esgotado que esteja o SALDO do CLIENTE, a ALVO reserva-se no direito de não prestar a ASSISTÊNCIA descrita neste CONTRATO. Alternativamente e à sua discricção, a ALVO pode optar por prestar a ASSISTÊNCIA requisitada pelo CLIENTE que será faturada de acordo com a tabela de preços em vigor para CLIENTES sem CONTRATO.

11.4. No caso de o CLIENTE se encontrara em incumprimento com a ALVO, relativamente a faturas já vencidas e não relacionadas com este CONTRATO, a ALVO reserva-se no direito de utilizar o SALDO disponível para liquidar total ou parcialmente os valores devidos.

11.5. Nenhuma das partes pode ser responsabilizada pelo não cumprimento de qualquer dos termos deste CONTRATO se o fundamento for por motivos alheios às mesmas e que incluem: incêndios, explosões, vandalismo, tempestades, greves, disputas laborais, guerras, emergências nacionais, falhas de fornecedores, falhas de telecomunicações ou sistemas informáticos ou outros que estejam fora do seu controlo.

CLÁUSULA 12.ª CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

12.1. A posição contratual do CLIENTE neste CONTRATO não é transmissível a terceiros sem prévio consentimento por escrito da ALVO.

12.2. A ALVO reserva-se no direito de transferir, imputar ou subcontratar direta ou indiretamente os seus direitos e obrigações estabelecidos neste CONTRATO.

CLÁUSULA 13.ª DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. O CLIENTE declara ter sido informado pela ALVO que deve fazer cópias de segurança completas aos produtos e aos dados pelo menos a cada vinte e quatro horas e uma não implementação deste procedimento implica um decréscimo nas oportunidades do CLIENTE de resolver algumas inconsistências e danos provocados pela irregularidade do sistema ou pela ASSISTÊNCIA prestada. O CLIENTE é responsável por manter um procedimento externo aos produtos para a reconstrução de ficheiros, dados ou programas perdidos ou alterados. A ALVO não poderá ser responsabilizada por qualquer perda ou falta de consistência de dados.

13.2. Todos os desenvolvimentos, trabalhos criativos e adaptações, mesmo que solicitados pelo CLIENTE para seu uso próprio ou de terceiros, constituem propriedade intelectual da ALVO que os poderá utilizar em outros CLIENTES na forma que bem entender, sem pré-aviso nem nenhum tipo de compensação, exceto acordo escrito em contrário e aceite por ambas as partes.

13.3. A ALVO não devolverá qualquer valor respeitante a crédito em SALDO não utilizado pelo CLIENTE.

CLÁUSULA 14.ª COMPETÊNCIA

14.1. Para a resolução de qualquer litígio emergente da relação jurídica entre as partes, desde já, convencionam como competente o Tribunal Judicial da Comarca da sede da ALVO, com renúncia expressa a qualquer outro.

14.2. Nas situações em que o CLIENTE seja consumidor final aplicar-se-á o regime previsto na Lei 144/2015 de 8 de setembro, ou seja, Centro de Arbitragem de Conflito de Consumo de Lisboa.

CLÁUSULA 15.ª APLICAÇÃO

15.1. As presentes cláusulas serão aplicadas a todos os CONTRATOS e CLIENTES a partir da data da sua entrada em vigor, bem como aos CLIENTES e CONTRATOS anteriores com as devidas adaptações.

CLÁUSULA 16.ª DADOS PESSOAIS

16.1. Sempre que, no âmbito do presente Contrato, as partes tenham que efetuar operações de tratamento de dados pessoais, obrigam-se a cumprir e a fazer cumprir pelos seus trabalhadores e colaboradores a legislação nacional e europeia em matéria de Proteção de Dados Pessoais.