

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE SERVIÇOS CLOUD

1 OBJECTO

- 1.1 O presente Contrato tem como objeto a regulação das relações entre as partes, na sequência da subscrição, pelo Cliente e da prestação pela Ar Telecom – Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A., sociedade anónima, com sede no Edifício Diogo Cão, Doca de Alcântara Norte, 1350-352 Lisboa, com o número único de pessoa coletiva e de registo na CRC de Lisboa 506 303 810, com o capital social de € 50.000 (adiante designada Ar Telecom), de serviços de Housing, Virtual Data Center e Amazon Web Services, identificados no Formulário de Aquisição de Serviços e que poderão corresponder, conjunta ou individualmente, aos descritos nos pontos seguintes.
- 1.2 A prestação de serviços pela Ar Telecom ao Cliente encontra-se prevista no Formulário de Aquisição de Serviços subscrito pelas partes e que das presentes condições faz parte integrante.
- 1.3 O conceito de Cliente abrange, para os devidos efeitos, única e exclusivamente pessoas coletivas (públicas ou não) ou equiparadas.

2 SERVIÇOS

2.1 HOUSING

Serviço que permite ao Cliente alugar espaço nas instalações da Ar Telecom para alojar o (s) seu (s) equipamento (s) informático (s). Com o serviço é disponibilizado ao Cliente:

- a) Alojamento do (s) equipamento (s) em salas climatizadas, com sistema anti-incêndio, acesso controlado e vigiadas 24 horas por dia;
- b) Um ponto de rede e um IP por servidor para a conectividade à Internet;
- c) Conectividade Internet com a largura de banda indicada no Formulário de Aquisição de Serviços ou Proposta Comercial;
- d) Corrente elétrica ininterrupta (UPS e gerador);
- e) Câmaras de vigilância nos serviços comuns;
- f) Sistemas de cartões de vigilância nos serviços comuns.

2.2 VIRTUAL DATA CENTER

Serviço que disponibiliza ao Cliente servidores virtuais (capacidade de processamento e memória) e/ou espaço de armazenamento de dados e/ou largura de banda, tudo através de hardware propriedade da Ar Telecom ou de terceiros por ela contratados. O serviço disponibilizado tem as seguintes características:

- a) O hardware poderá ser ou não partilhado por vários clientes, sendo que cada cliente é responsável pelo respetivo acesso à infraestrutura contratada.
- b) O serviço dá direito a volumes máximos de utilização de memória, espaço em disco, largura de banda e capacidade de processamento.
- c) O Cliente é responsável por todo e qualquer acesso à infraestrutura virtual contratada, bem como pelo respetivo tráfego e os dados armazenados, aos quais a Ar Telecom é completamente alheia.

2.3 AMAZON WEB SERVICES

Serviço de Computação em Nuvem Amazon, “Cloud Computing”, que consiste numa modalidade de armazenamento de informação e dados através da qual o Cliente contrata um determinado espaço, serviço ou recurso informático, que lhe dá direito a volumes máximos de utilização de memória, espaço em disco, largura de banda e capacidade de processamento. O Cliente pagará à Ar Telecom o preço correspondente ao tarifário e plano de serviço contratados que é variável em função dos consumos efetuados pelo Cliente. O serviço disponibilizado tem as seguintes características:

- a) É considerado conteúdo todos e quaisquer dados eletrónicos, inclusive dados audiovisuais, de qualquer forma armazenados, transmitidos, divulgados e/ou disponibilizados pelo Cliente em quaisquer servidores e/ou websites hospedados em infraestrutura Amazon.
- b) A Ar Telecom compromete-se a disponibilizar memória, banda de internet, processamento e espaço em disco rígido através de servidores virtuais localizados em hardwares propriedade da Ar Telecom ou de terceiros por ela contratados, designadamente a Amazon.
- c) Os referidos servidores virtuais são partilhados por vários Clientes, sendo que cada Cliente é responsável pelo respetivo acesso à infraestrutura contratada.
- d) O Cliente declara, para os devidos efeitos, que na data da subscrição do presente contrato, tomou expresso e pleno conhecimento dos Termos de Utilização bem como da Política de Privacidade associada à utilização dos serviços de computação em Nuvem Amazon, as quais declara aceitar e respeitar.

- e) Os referidos Termos de Utilização (Terms of use) e Política de Privacidade (Privacy Policy) Amazon fazem parte integral do presente contrato e encontram-se disponíveis no site da Ar Telecom em www.artelecom.pt.

3 CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS PELAS PARTES

- 3.1 O Cliente obriga-se a fazer uma utilização adequada dos Serviços, com respeito pelas leis, normas de segurança, políticas de utilização publicadas e regulamentos aplicáveis.
- 3.2 O Cliente compromete-se a não utilizar a rede da Ar Telecom (i) como forma de causar danos a terceiros, (ii) para a difusão de mensagens impróprias ou difamatórias, (iii) para a colocação de conteúdos ilícitos, (iv) na violação dos princípios de Ordem Pública e Bons Costumes ou de qualquer Direito fundamental vigente na Ordem Jurídica e/ou (v) no desrespeito de qualquer norma, designadamente relativa a direitos de propriedades intelectual, propriedade industrial e proteção de dados pessoais. Em caso de violação do disposto neste número, o Cliente poderá ser civil e/ou criminalmente responsabilizado.
- 3.3 O Cliente expressamente reconhece e aceita que a Ar Telecom não é responsável pelos conteúdos por si disponibilizados online.
- 3.4 A Ar Telecom não detém qualquer controlo ou responsabilidade sobre os conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados ou disponibilizados a terceiros pelo Cliente. No entanto, se a Ar Telecom ou Parceiros detetarem ou forem notificados de que haverá suspeitas de uso abusivo, ilegal ou fraudulento dos serviços contratados, reservam-se o direito de limitar, suspender ou mesmo desativar os mesmos, unilateralmente e sem aviso prévio.
- 3.5 O Cliente expressamente reconhece e aceita ser responsável pelos consumos e tráfego anómalo ou fraudulento que passem pela respetiva rede, obrigando-se a liquidar junto da Ar Telecom e dos respetivos parceiros (se aplicável) todos os custos, despesas e encargos associados aos mesmos que lhe venham a ser faturados.
- 3.6 A Ar Telecom não é responsável pelas tentativas de intrusão (internas ou externas) na rede do Cliente mas compromete-se a alertá-lo para as mesmas, sempre que as detete atempadamente.
- 3.7 O Cliente expressamente reconhece e aceita que a Ar Telecom não é responsável civil nem criminalmente pelos danos e prejuízos resultantes da instalação e utilização de versões não autorizadas/licenciadas de software por parte do Cliente.
- 3.8 O Cliente expressamente reconhece e aceita que a Ar Telecom realize auditorias periódicas, mediante agendamento prévio com o cliente, aos respetivos servidores com vista a salvaguardar o cumprimento das obrigações legais e de Direito da Propriedade Industrial e Intelectual.
- 3.9 O Cliente assume exclusiva responsabilidade pela integridade da respetiva rede, bem como dos respetivos dados, arquivos, softwares, programas e/ou conteúdos, que vier a hospedar no servidor criado dentro da infraestrutura da Ar Telecom.
- 3.10 O Cliente obriga-se a não transmitir qualquer aplicação ou programa de caráter ilegal, incluindo vírus, "worm" ou spam, ou qualquer outro de natureza similar.
- 3.11 O Cliente deverá realizar e manter atualizadas cópias de segurança (backups) dos dados hospedados na infraestrutura contratada.
- 3.12 A Ar Telecom mantém, controla e administra as gamas de endereços de IP que lhe são atribuídos pelo RIPE, durante o período contratual celebrado, reservando-se o direito de alterar ou remover os referidos endereços IP, sempre que se verifique uma utilização incorreta dos mesmos.
- 3.13 O Cliente expressamente reconhece e aceita que a Ar Telecom não controla nem administra a pool de endereços de IP que tenham sido atribuídos ao Cliente, por terceiros.
- 3.14 Para efeitos de acesso e utilização de alguns serviços, a Ar Telecom indicará um código de utilizador único (*user*) e criará uma *password* de acesso para cada Cliente, que poderão ser por este alterados a qualquer momento.
- 3.15 Os referidos elementos de identificação (*user* e *password*) são intransmissíveis, não podendo ser objeto de qualquer tipo de comercialização ou cessão de uso, assumindo o Cliente integral responsabilidade pela respetiva utilização.
- 3.16 Em caso de uso indevido e /ou abusivo por parte de terceiros, daqueles elementos, a Ar Telecom reserva-se o direito de barrar o acesso aos serviços, sem necessidade de aviso prévio e sem que o Cliente ou qualquer terceiro possam vir a reclamar, seja a que título for, quaisquer custos, encargos ou valores indemnizatórios pela referida suspensão.
- 3.17 A violação de qualquer uma das obrigações acima elencadas implica:
- A **suspensão imediata** sem aviso prévio do serviço até que a situação esteja definitivamente regularizada pelo Cliente ou,
 - A **desativação do serviço** caso aquela regularização não se venha a verificar em tempo útil, esteja em causa a integridade da rede da Ar Telecom, e /ou os dados de outros clientes ou se verifique uma ordem judicial ou de órgão de Polícia Criminal nesse sentido;

- c) A eventual comunicação da infração às entidades detentoras dos direitos legais que se pretendiam salvaguardar
- 3.18 É assegurada uma disponibilização do serviço de 24h/dia, 7 dias por semana, podendo vir a verificar-se interrupções ou suspensões temporárias por motivo de: a) manutenção técnica; b) lançamento de novas funcionalidades; c) casos fortuitos ou de força maior; d) indisponibilidade de serviço por parte dos Parceiros; e) falta de fornecimento de energia elétrica por períodos prolongados (blackout); f) quando esteja em causa a segurança ou integridade da rede; g) suspeitas de tráfego anómalo ou fraudulento; h) suspeitas de tentativas de intrusão na rede.
- 3.19 Sempre que as interrupções e suspensões forem de natureza previsível a Ar Telecom comunicará ao cliente a respetiva ocorrência.
- 3.20 O cliente deverá abster-se de utilizar o serviço contratado para criar, propagar ou manter e armazenar conteúdos que: a) violem a lei, a moral e os bons costumes, os direitos à imagem, à vida privada, à integridade moral e/ou física, a propriedade intelectual; b) incentivem a prática de atos ilícitos; c) que contenham conteúdos discriminatórios em razão da raça, sexo, religião e /ou outros; d) que coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a imagens, mensagens, produtos e /ou serviços de natureza ilícita, penal, pornográfica, pedófila ou degradante.
- 3.21 A violação de qualquer uma das obrigações acima melhor referenciadas implica a suspensão imediata sem aviso prévio do serviço até que a situação esteja definitivamente regularizada pelo cliente ou, a desativação do serviço caso aquela regularização não se venha a verificar em tempo útil e ameace a integridade da rede da Ar Telecom e /ou os dados de outros clientes.

4 PRESTAÇÃO E NÍVEIS DO SERVIÇO

A prestação do Serviço está sujeita às seguintes condições:

- 4.1 É garantido ao Cliente o acesso aos Serviços, em termos de igualdade, transparência e não discriminação, de acordo com a legislação aplicável, mediante o pagamento dos preços aplicáveis e em conformidade com as condições comerciais estabelecidas entre as partes e com as condicionantes técnicas existentes para cada tipo de acesso.
- 4.2 Os Serviços serão prestados de forma regular, contínua e com a qualidade contratada no âmbito do presente contrato.
- 4.3 Os Serviços poderão ser suspensos ou cessados, mediante comunicação dirigida ao Cliente com pré-aviso adequado, caso se verifiquem situações de necessidade de manutenção ou melhoramento da rede ou observância de requisitos essenciais, designadamente de integridade da rede, respeito pelos planos de ordenamento do território, defesa do meio ambiente. Nas situações de caso fortuito ou força maior a suspensão não carece de pré-aviso adequado ao Cliente.
- 4.4 Ao Serviço contratado poderão ser acrescentadas novas funcionalidades sem necessidade de aviso prévio ao Cliente, desde que se mantenham todas as funcionalidades originalmente contratadas. Se o lançamento da alteração provocar indisponibilidade temporária do serviço aplicar-se-á o disposto em 3.18 e 3.19.
- 4.5 A Ar Telecom assegura uma disponibilidade anual mínima do serviço de 347 dias (95%), sendo quaisquer períodos de indisponibilidade contabilizados desde que os mesmos sejam reportados pelo Cliente à Ar Telecom.
- 4.6 Em caso de incumprimento por parte da Ar Telecom do nível de serviço referido no número precedente o Cliente terá direito, mediante solicitação escrita, ao reembolso do valor correspondente a 1/30 da mensalidade por cada dia completo de indisponibilidade não compreendido no nível garantido.
- 4.7 Salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à Ar Telecom, bem como nas situações de força maior, a Ar Telecom obriga-se a cumprir os níveis de qualidade de serviço fixados no presente contrato.

5 INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

- 5.1 Salvo diversamente estipulado nas presentes condições, Formulário de Aquisição de Serviços ou Proposta Comercial, a Ar Telecom procederá à instalação e ligação dos Serviços contratados no prazo máximo de 60 dias úteis a contar da data de receção do contrato subscrito pelo Cliente, salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à Ar Telecom ou outro motivo de força maior, devendo nesse caso, informar o Cliente do facto, no prazo de 15 dias, contados desde a data em que seja detetada a impossibilidade.
- 5.2 A prestação do Serviço poderá estar dependente de testes prévios, caso em que o Cliente permitirá a sua realização e colaborará com a Ar Telecom para o efeito.
- 5.3 Em caso de incumprimento dos prazos estabelecidos, o Cliente poderá rescindir o contrato sem haver lugar a qualquer penalização bem como solicitar por escrito o reembolso do valor da instalação que tenha sido cobrado.

6 SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

- 6.1 A Ar Telecom assegura ao Cliente para participação de avarias, de pedidos de suporte técnico e de pedidos de alterações ao serviço, técnicas ou comerciais, um serviço de atendimento telefónico divulgado no site da Ar Telecom (www.artelecom.pt).
- 6.2 Em caso de avaria, o Cliente deve informar de imediato a Ar Telecom.
- 6.3 A Ar Telecom assegura a reparação de avarias que ocorram na prestação dos serviços contratados e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos utilizados na prestação desses serviços.
- 6.4 A Ar Telecom obriga-se a acordar com o Cliente a data e o período de tempo necessário à reparação, sempre que para o efeito seja necessário aceder ao local da instalação.

7 CESSAÇÃO DO CONTRATO

- 7.1 O presente contrato considera-se celebrado na data da respetiva assinatura. Os serviços contratados serão faturados a partir da data da respetiva instalação/ativação, sendo esta a data que releva para efeitos de contagem do período mínimo de permanência.
- 7.2 A menos que acordado diferentemente neste contrato, respetivos anexos e adendas, o mesmo é celebrado a termo certo.
- 7.3 O cliente reconhece e aceita que, pelo preço proposto, a celebração do presente contrato pode obrigar a um período de fidelização indicada no Formulário de Aquisição de Serviços de Infraestruturas de TI e que em caso de incumprimento dessa fidelização, terá de proceder ao pagamento dos valores correspondentes à rescisão antecipada.

8 DENÚNCIA

- 8.1 Qualquer das partes poderá denunciar o presente contrato a qualquer momento, devendo para tal avisar, por escrito, a outra parte para a morada indicada no Formulário de Aquisição de Serviços, com pelo menos 30 dias de antecedência relativamente à data pretendida para a cessação.
- 8.2 A denúncia efetuada pelo Cliente ou por um seu representante com poderes para o efeito, deverá ser acompanhada dos documentos necessários para a confirmação da identificação do assinante ou, em caso de representação, da identificação e dos poderes do representante.
- 8.3 Na falta de indicação pelo assinante do (s) serviço (s) abrangido (s) pela sua declaração de denúncia, esta considera-se validamente efetuada em relação à totalidade dos serviços contratados.
- 8.4 A denúncia não isenta o Cliente do pagamento dos valores vencidos e vincendos acordados no âmbito do presente contrato, nomeadamente a título de rescisão antecipada.
- 8.5 A denúncia deverá ser formalizada por via postal ou eletrónica (para qualquer um dos contactos divulgados no contrato), com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data pretendida para a cessação da vigência do (s) serviço (s) ou do contrato.

9 RESOLUÇÃO

- 9.1 À resolução do contrato é aplicável, com as devidas adaptações o disposto no número 8, sem prejuízo da exigência da indicação dos fundamentos que, nos termos da lei e do contrato, sejam para o efeito invocados pelo Cliente.
- 9.2 Em caso de cessação da oferta de qualquer um dos serviços contratados a Ar Telecom informará o Cliente, com uma antecedência mínima de 15 dias, por carta registada para a morada constante do presente contrato.

10 PREÇOS, PAGAMENTOS E CAUÇÃO

- 10.1 Os preços pela prestação dos Serviços são os constantes de Formulário de Aquisição de Serviços, subscrito pelo Cliente. A Ar Telecom poderá alterar os preços praticados, ou modificar as condições de prestação dos Serviços, mediante comunicação escrita (carta; fax; email; ou outros meios escritos) dirigida ao Cliente, com uma antecedência mínima de 1 mês em relação à sua entrada em vigor, podendo o Cliente cessar a prestação do Serviço, sem haver lugar a qualquer penalidade, através de comunicação escrita à Ar Telecom, enviada por correio registado com aviso de receção, até 20 dias contados após a receção da comunicação da alteração.
- 10.2 A Ar Telecom faturará mensalmente os valores a cobrar pela prestação dos Serviços.
- 10.3 Os Serviços serão faturados a partir da data efetiva da instalação.
- 10.4 O pagamento dos Serviços será efetuado através das modalidades de pagamento e até à data indicados nas respetivas faturas, considerando-se haver mora do Cliente, sempre que o prazo de pagamento seja ultrapassado.
- 10.5 Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo Cliente, a Ar Telecom reserva-se o direito de cobrar os respetivos juros de mora, à taxa legal aplicável, podendo ainda, cumulativamente, suspender a prestação do Serviço e, conseqüentemente proceder à sua extinção, mediante comunicação escrita dirigida ao Cliente com uma antecedência mínima de 20 dias sobre a data da sua verificação.

- 10.6 Eventuais reclamações do Cliente não dão lugar à suspensão do pagamento de quaisquer faturas, sendo essas reclamações resolvidas, nos termos descritos no ponto 14.
- 10.7 O pagamento poderá ser efetuado diretamente à Ar Telecom ou à (s) entidade (s) por esta contratada (s) para o efeito, e indicadas ao Cliente.
- 10.8 Poderá ser exigida ao Cliente a prestação ou o reforço de garantias, designadamente sob a forma de caução ou outras, em caso de restabelecimento de fornecimento do serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente
- 10.9 A Ar Telecom poderá ainda exigir aquelas garantias para salvaguarda do cumprimento das obrigações contratuais do Cliente, designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, sempre que tal se mostre necessário.

11 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

- 11.1 O Cliente é responsável pelo cumprimento das obrigações contraídas no presente contrato, ainda que o Serviço seja usufruído por terceiros.
- 11.2 O Cliente compromete-se, aquando da celebração do presente contrato, a fornecer os respetivos dados de identificação societária e fiscal de forma verdadeira, correta e atual, responsabilizando-se civil e criminalmente pelas informações prestadas.
- 11.3 O Cliente deve informar a Ar Telecom sobre toda e qualquer alteração societária, nomeadamente alteração de denominação social, de sede, cisão, fusão, insolvência ou Processo Especial de Revitalização e Recuperação de Empresas.
- 11.4 O incumprimento do Cliente de alguma disposição deste contrato, respetivos anexos, adendas e demais condições aplicáveis, conferem à Ar Telecom o direito de resolver o contrato e implicam o pagamento pelo Cliente, de: a) preço da instalação e ativação, descontos e promoções, caso as mesmas hajam sido objeto de oferta condicionada em troca de um compromisso de permanência ou outro assumido pelo Cliente), b) equipamentos; c) Eventuais débitos pendentes d) valor de rescisão antecipada (cfr 11.5).
- 11.5 Quando existam períodos mínimos de vigência, a cessação deste contrato, ou qualquer ato do Cliente que impeça a prestação do serviço antes do fim desses períodos, implica o pagamento, de todas as mensalidades vencidas, valor de rescisão antecipada, ofertas/descontos, e ou valores promocionais concedidos em função da subscrição do respetivo período de fidelização,
- 11.6 A duração do período mínimo de vigência estabelecida no Formulário de Aquisição de Serviços, está associada a um valor global contratual que será sempre devido em caso de incumprimento contratual pelo cliente ou rescisão antecipada.
- 11.7 Compete ao Cliente regular as relações entre si e cada um dos utilizadores autorizados, devendo comunicá-lhes as obrigações que sobre si recaiam nos termos deste contrato.
- 11.8 O Cliente é responsável pela segurança da sua Rede, dos seus Sistemas e equipamentos
- 11.9 O cliente tomou conhecimento e concorda com a Política de Utilização Responsável dos serviços (PUR), disponível no site da Ar Telecom (www.artelecom.pt) e que faz parte integrante do presente contrato.

12 RESPONSABILIDADE DA AR TELECOM

- 12.1 A Ar Telecom é responsável por procurar em cada momento prestar o melhor serviço ao Cliente e otimizar as respetivas condições de acesso.
- 12.2 A Ar Telecom não será responsável, designadamente, por danos causados (i) por culpa do Cliente ou de terceiros, salvo a responsabilidade por atos de representantes ou auxiliares da Ar Telecom em caso de dolo ou culpa grave, (ii) em cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades competentes, (iii) por situações de força maior que não possa controlar, como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, terremotos, inundações, ou outros cataclismos naturais, ou outras situações não controláveis pela Ar Telecom que sejam enquadráveis no conceito de força maior e que impeçam ou prejudiquem o cumprimento deste contrato.
- 12.3 A Ar Telecom não pode garantir a qualidade técnica das condições de interligação da sua rede com outras redes, nacionais e internacionais, que suportam o serviço, quando estas sejam asseguradas através de equipamentos que não sejam controlados, direta ou indiretamente pela Ar Telecom.
- 12.4 Exceto quando o contrário resultar expressamente da lei, a Ar Telecom não será responsável por quaisquer danos e/ou lucros cessantes sofridos pelo Cliente em caso de atrasos, falhas ou erros de transmissão, interrupções ou degradação do Serviço, deficiente receção ou de não receção de determinada emissão, ou outras que tenham implicação na receção e emissão de sinal, sempre que tal se ficar a dever a circunstâncias de força maior ou caso fortuito.
- 12.5 A Ar Telecom não será igualmente responsável pelo conteúdo da informação ou de quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através da Internet.

13 SUSPENSÃO, RESTRIÇÃO E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 13.1 Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas no presente contrato, a Ar Telecom pode recusar, suspender, limitar a oferta do serviço, bem como resolver o contrato em caso de incumprimento pelo Cliente do contrato, respetivos anexos, adendas e demais condições aplicáveis, ou caso se verifique alguma das seguintes situações:
- O Cliente viole as condições de acesso e de utilização do serviço, ou qualquer utilizador o faça a partir do equipamento instalado no Cliente;
 - A infraestrutura de suporte não permita a prestação do Serviço nos padrões de qualidade exigidos pela Ar Telecom;
 - O Cliente forneça dados falsos, incompletos, ou inexatos no preenchimento dos documentos relativos à prestação do serviço;
 - Se verifique uma degradação do Serviço, motivada designadamente por uma alteração das condições de acesso;
 - O Cliente utilize os serviços e respetivas ligações de forma e para fins abusivos;
 - O Cliente não tiver efetuado o pagamento das faturas no prazo estipulado;
 - Existindo fundadas suspeitas da utilização da rede, por parte do Cliente ou de terceiros, para fins ilícitos.
- 13.2 A suspensão ou extinção do serviço por falta de pagamento de faturas poderá ter lugar mediante comunicação escrita, (carta, fax, ou correio eletrónico,) da Ar Telecom dirigida ao Cliente, para os contactos facultados no pedido de adesão, ou para os que vierem a ser atribuídos pela Ar Telecom no âmbito da prestação do serviço, com uma antecedência mínima de 20 dias sobre a data da sua verificação, indicando os motivos da suspensão e meios ao dispor do cliente para evitar a mesma e bem assim para a retoma do serviço.

14 RECLAMAÇÕES

- 14.1 Caso o Cliente tenha alguma reclamação relativamente à prestação do Serviço deverá dirigir-se, por escrito, à Ar Telecom.
- 14.2 A reclamação deve ser apresentada pelo Cliente no prazo máximo de 30 dias contados a partir do conhecimento dos factos.
- 14.3 As reclamações serão registadas/tipificadas informaticamente pela Ar Telecom, que analisará e responderá ao Cliente no prazo máximo de 30 dias contados a partir do momento em que a mesma haja sido recebida.

15 DADOS PESSOAIS

- 15.1 Os dados pessoais do Cliente são de fornecimento obrigatório, salvo quando assinalado que o fornecimento é facultativo, pelo que, o Cliente dá o seu consentimento ao tratamento dos mesmos para as finalidades previstas no número seguinte.
- 15.2 Os dados pessoais destinam-se à identificação do Cliente, à faturação, à cobrança e a ações de informação legalmente obrigatórias, bem como à divulgação de alterações aos produtos e Serviços subscritos.
- 15.3 A Ar Telecom poderá comunicar os dados constantes das faturas emitidas por serviços prestados ao Cliente, que se encontrem em dívida, a entidade externa que tenha contratado para proceder à cobrança do respetivo crédito, a qual apenas poderá tratar os dados por conta da Ar Telecom para fins de cobrança, enquanto Subcontratantes, nos termos e para os efeitos do disposto na Lei n.º 67/98.
- 15.4 Nos termos da Lei n.º 67/98, de 28 de Outubro, é garantido o acesso do Cliente aos seus dados pessoais, para efeitos da sua respetiva correção ou aditamento. Para tal, o Cliente deverá dirigir-se (pessoalmente ou por escrito) à Ar Telecom, entidade responsável pelo tratamento de dados.

16 COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

- 16.1 Todas as comunicações ao Cliente serão efetuadas para a morada indicada no Formulário de Aquisição de Serviços, por fax ou correio eletrónico para os contactos indicados ou outros que venham a ser indicados pelo Cliente.
- 16.2 Em caso de litígio e para efeitos de realização de citação ou notificação, as partes convencionam a morada correspondente à sede do Cliente que constar dos registos comerciais públicos à data do litígio.
- 16.3 Não obstante, o Cliente obriga-se a comunicar à Ar Telecom, por escrito, qualquer alteração de morada/sede indicada no Formulário de Aquisição de Serviços no prazo máximo de 10 dias a contar da data da respetiva atualização nos registos comerciais públicos, sob pena de o Cliente se considerar citado no endereço inicialmente indicado.

17 DIVERSOS

- 17.1 O presente contrato é composto pelos seguintes documentos, que dele fazem parte integrante: Formulário de Aquisição de Serviços, Proposta Comercial, Níveis de Serviço, PUR – Política de utilização responsável dos serviços e Termos do Site AWS e Notificação de Privacidade AWS.

- 17.2 Em tudo o não previsto nas presentes Condições Gerais, Formulário de Aquisição de Serviços e eventuais Adendas ao Contrato, aplicar-se-á o disposto na Proposta Comercial.
- 17.3 Em caso de conflito entre os documentos que integram o contrato prevalece o teor da Proposta Comercial.
- 17.4 Ao presente contrato será aplicável a lei portuguesa e as partes convencionam o foro da comarca de Lisboa como competente para dirimir qualquer litígio.