

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CLOUD

1 OBJETO

- 1.1** O presente contrato tem como objeto a regulação das relações entre o cliente identificado no Formulário de Aquisição de Serviços (“Cliente”) e a 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), no âmbito da prestação conjunta ou individual dos serviços descritos nas cláusulas e documentos seguintes (“Serviços”).
- 1.2** Os Serviços que serão prestados pela Ar Telecom ao Cliente estão identificados e detalhados no Formulário de Aquisição de Serviços, na proposta comercial apresentada pela Ar Telecom e aceite pelo Cliente (“Proposta Comercial”), nas adendas escritas que venham a ser acordadas e que, em conjunto com as presentes condições gerais, constituem o acordo entre as partes (“Contrato”).

2 SERVIÇOS

2.1 ALOJAMENTO (HOUSING)

É o Serviço que permite ao Cliente alojar os seus equipamentos informáticos nas instalações da Ar Telecom, localizadas em Portugal. Com o serviço é disponibilizado ao Cliente:

- A instalação dos equipamentos em salas climatizadas, com sistema anti-incêndio, acesso controlado e vigiadas 24 horas por dia;
- Um ponto de rede e um IP por servidor para a conectividade Internet;
- Conectividade internet com a largura de banda indicada no Formulário de Aquisição de Serviços ou na Proposta Comercial;
- Corrente elétrica ininterrupta (UPS e gerador);
- Câmaras de vigilância nas áreas de utilização e serviços comuns;
- Sistemas de acesso restrito nos serviços comuns.

2.2 CENTRO DE DADOS VIRTUAL (VIRTUAL DATA CENTER)

É o 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 equipamento (hardware) propriedade da Ar Telecom ou de terceiros por ela contratados. O serviço disponibilizado tem as seguintes características:

- O hardware poderá ser ou não partilhado por vários clientes, sendo que cada cliente é responsável pelo respetivo acesso à infraestrutura contratada;
- O Serviço garante o acesso a volumes máximos de utilização de memória, espaço em disco, largura de banda e capacidade de processamento; e
- 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 PROTEÇÃO DE DADOS (DATA PROTECTION)

É o Serviço de proteção e salvaguarda de informação (dados) que se baseiam no alojamento de cópias de segurança, replicação de informação e de repositórios de dados nas instalações da Ar Telecom. Para efeitos deste Contrato, considera-se conteúdo todos e quaisquer dados eletrónicos, inclusive dados audiovisuais, de qualquer forma armazenados, divulgados e/ou disponibilizados pelo Cliente em quaisquer servidores hospedados em infraestrutura da Ar Telecom. O Serviço disponibilizado tem as seguintes características:

- A Ar Telecom compromete-se a disponibilizar memória, processamento e espaço em disco rígido através de servidores virtuais localizados em equipamentos de sua propriedade ou de terceiros por ela contratados para o efeito;

- b) Salvo acordo em contrário, o hardware da Ar Telecom poderá ser partilhado por vários clientes, sendo cada um deles responsável pelo respetivo acesso à infraestrutura contratada.

3 UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1** O Cliente obriga-se a fazer uma utilização adequada e razoável dos Serviços, com respeito pelas leis, normas de segurança, políticas de utilização e demais 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 de qualquer princípio geral e de Ordem Pública ou de qualquer lei ou regulamento em vigor e/ou (v) no desrespeito de qualquer norma, designadamente relativa a direitos de propriedade intelectual, propriedade industrial e proteção de dados pessoais. Em caso de violação do disposto neste número, o Cliente desonera a Ar Telecom, pese embora seja responsável por quaisquer danos daí resultantes para a Ar Telecom ou para terceiros.
- 3.3** O Cliente expressamente reconhece e aceita que a Ar Telecom não é responsável, nem detém qualquer controlo sobre os conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados ou disponibilizados pelo Cliente através da utilização dos Serviços. No entanto, o Cliente aceita que caso a Ar Telecom detete ou for notificada por terceiros de situações de uso abusivo, ilegal ou fraudulento, o acesso aos Serviços possa ser restringido.
- 3.4** O Cliente expressamente reconhece e aceita ser responsável pelos consumos decorrentes de tráfego anómalo ou fraudulento que seja por si originado ou cursado através da rede e demais sistemas da Ar Telecom, obrigando-se a liquidar junto da Ar Telecom e, eventualmente, dos seus parceiros todos os encargos daí decorrentes.
- 3.5** A Ar Telecom não é responsável pelas tentativas de intrusão internas ou externas na rede do Cliente, comprometendo-se aquela a alertá-lo assim que possível da sua ocorrência.
- 3.6** O Cliente expressamente reconhece e aceita que a Ar Telecom não será responsável pelos danos sofridos, por ele ou por terceiros, em resultado da instalação ou utilização, em equipamentos ou sistemas afetos aos Serviços, de versões não autorizadas/licenciadas de software ou de outros conteúdos.
- 3.7** O Cliente expressamente reconhece e aceita que, mediante agendamento prévio, a Ar Telecom realize auditorias periódicas aos servidores e demais equipamentos com vista a salvaguardar o cumprimento de obrigações legais e a proteção de direitos de propriedade intelectual de terceiros.
- 3.8** O Cliente assume exclusiva responsabilidade pela integridade da sua rede e equipamentos, bem como pelos arquivos, programas e/ou conteúdos, que hospedar na infraestrutura da Ar Telecom durante a utilização dos Serviços, obrigando-se a indemnizar pelos prejuízos que causar pela sua utilização indevida.
- 3.9** O Cliente obriga-se a não utilizar nem transmitir qualquer aplicação ou programa que seja suscetível de causar danos a terceiros ou à Ar Telecom, nomeadamente reputacionais, incluindo vírus, *worms*, *spam* ou similares.
- 3.10** O Cliente deverá realizar periodicamente e manter atualizadas cópias de segurança (backups) dos dados hospedados.
- 3.11** A Ar Telecom é a detentora das gamas de endereços de IP que lhe são atribuídos pelo RIPE e que controlará e administrará, durante o período contratual celebrado, reservando-se o direito de alterar ou remover os referidos endereços IP em caso de utilização incorreta.
- 3.12** O Cliente expressamente reconhece e aceita que a Ar Telecom não controla nem administra o conjunto (*pool*) de endereços de IP que tenham sido atribuídos ao Cliente por terceiros.
- 3.13** Para efeitos de acesso e utilização de alguns Serviços, a Ar Telecom indicará um código de utilizador único (*user*) e criará uma palavra-passe (*password*) de acesso para cada Cliente, que poderão ser por este alterados a qualquer momento.
- 3.14** Os referidos elementos de identificação (*user* e *password*) são intransmissíveis, não podendo ser objeto de qualquer tipo de comercialização ou cedência de uso a terceiros, assumindo o Cliente integral responsabilidade pela respetiva utilização e salvaguarda.

- 3.15** Caso sejam detetadas pela Ar Telecom situações de uso indevido e/ou abusivo dos elementos referidos em 3.13 por parte de terceiros, a Ar Telecom reserva-se o direito de barrar o acesso aos Serviços, sem necessidade de aviso prévio. A suspensão de Serviços ao abrigo da presente cláusula não será considerada para efeitos de disponibilidade.
- 3.16** É assegurada uma disponibilização dos Serviços 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 terceiros; 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) suspeita de tentativas de intrusão.
- 3.17** Sempre que as interrupções e suspensões forem de natureza previsível a Ar Telecom comunicará ao Cliente a respetiva ocorrência.
- 3.18** 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 de quaisquer pessoas; b) incentivem a prática de atos ilícitos; c) contenham conteúdos discriminatórios em razão da raça, sexo, religião e /ou outros; d) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a imagens, mensagens, produtos e/ou serviços de natureza ilícita, bem como de natureza pornográfica, pedófila ou degradante.
- 3.19** O Cliente obriga-se a não alterar unilateralmente os métodos de pagamento acordados.
- 3.20** A violação de qualquer uma das obrigações acima elencadas implica:
- A **suspensão imediata** sem aviso prévio do serviço até que a situação seja definitivamente regularizada pelo Cliente;
 - 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 mediante ordem judicial; e
 - A possibilidade de comunicação da infração às autoridades ou entidades a quem cabe a proteção dos direitos que devem ser salvaguardados.

4 PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 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.
- 4.3** Os Serviços poderão ser interrompidos 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, nomeadamente de integridade da rede, respeito pelos planos de ordenamento do território e defesa do meio ambiente. Nas situações de caso fortuito ou de força maior a suspensão não carece de pré-aviso.
- 4.4** Sem prejuízo das cláusulas 3.16 e 3.17 acima e 4.5. abaixo, poderão ser acrescentadas novas funcionalidades sem necessidade de aviso prévio ao Cliente, desde que se mantenham todas as funcionalidades originalmente contratadas.
- 4.5** Sem prejuízo da contratação expressa de níveis de serviço (“SLA” ou “NdS”) específicos para um ou mais Serviços, a Ar Telecom assegura uma disponibilidade anual mínima de 347 dias (95%), sendo quaisquer períodos de indisponibilidade serão contabilizados a partir do momento em que esta seja reportada à Ar Telecom. As suspensões do Serviço nos termos das cláusulas 3.15, 3.16 e 3.20 não serão contabilizadas para efeitos de indisponibilidade.
- 4.6** Em caso de incumprimento por parte da Ar Telecom dos NdS o Cliente terá direito, mediante solicitação escrita, a um crédito do valor correspondente a 1/30 (um trinta avos) da mensalidade por cada dia completo de indisponibilidade.
- 4.7** Salvo acordo expresso em contrário, não haverá compensação entre os valores devidos pela utilização dos Serviços e os créditos que decorram da indisponibilidade.

- 4.8** Salvo na situação de interrupção prevista nas cláusulas 3.15, 3.16 e 3.20 ou qualquer impossibilidade técnica ou legal imputável a terceiros, a Ar Telecom obriga-se a cumprir os níveis de qualidade de serviço fixados no presente Contrato.

5 INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

- 5.1** Salvo indicação em contrário no Formulário de Aquisição de Serviços ou na Proposta Comercial, a Ar Telecom procederá à instalação e ligação dos Serviços contratados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis a contar da data de receção do Contrato subscrito pelo Cliente, salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à Ar Telecom, que, neste caso, informará o Cliente, no prazo máximo de 15 dias da 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 de instalação, o Cliente poderá resolver o Contrato, sem haver lugar a qualquer penalização, bem como solicitar por escrito o reembolso do valor da instalação que tenha sido pago.

6 SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

- 6.1** A Ar Telecom disponibiliza ao Cliente um serviço de atendimento telefónico, divulgado no seu *website* (www.artelecom.pt) para participação de avarias, de pedidos de suporte técnico e de pedidos de alterações ao Serviço.
- 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 e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos utilizados.
- 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 DURAÇÃO

- 7.1** O presente Contrato entrará em vigor na data da sua assinatura e termina no último dia do período de duração previsto na Cláusula 9 do Formulário de Aquisição de Serviços (“Duração”).
- 7.2** O Cliente reconhece e aceita que a Ar Telecom é obrigada a realizar investimento significativos que cumpram com o fornecimento dos Serviços no âmbito deste Contrato. O Cliente reconhece que para beneficiar dos preços propostos pela Ar Telecom deverá (i) cumprir a Duração do Contrato indicada no Formulário de Aquisição de Serviços e (ii) pagar os encargos remanescentes até ao final do referido período de Duração.

8 DENÚNCIA E DESATIVAÇÃO

- 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 (“Desativação”).
- 8.2** O pedido de desativação de qualquer Serviço será assinado por um representante com poderes para o efeito acompanhada dos documentos necessários para a confirmação da identificação do subscritor ou, em caso de representação, da identificação e confirmação dos poderes do representante (e.g. a pessoa de contacto identificada no ponto 2 do Formulário da Aquisição de Serviços).
- 8.3** Caso o Cliente no pedido de Desativação não identifique qual o Serviço que pretende cessar, considerar-se-ão abrangidos todos os Serviços em vigor à data em que o pedido for recebido pela Ar Telecom.
- 8.4** Nem o pedido de Desativação, nem o efetivo desligamento dos Serviços isentarão o Cliente de qualquer pagamento devido ao abrigo do presente Contrato, incluindo montantes não vencidos, valores decorrentes da mora, bem como dos encargos de decorrentes da cessação do Contrato.

8.5 O pedido de desativação deverá ser enviado por via postal ou eletrónica, no primeiro caso para o endereço referido na cláusula 1.1 e, no segundo, para artelecom@artelecom.pt.

9 CESSAÇÃO DE OFERTA DE SERVIÇOS

9.1 Em caso de cessação da oferta de qualquer dos Serviços, a Ar Telecom informará o Cliente, com uma antecedência mínima de 15 dias, por carta registada para a morada do Cliente (e.g., para a pessoa de contacto identificada no ponto 2 do Formulário de Aquisição de Serviços).

9.2 Durante o prazo referido na cláusula 9.1. acima, o Cliente fornecerá à Ar Telecom o destino pretendido dos dados armazenados e quaisquer outras informações relevantes que possam ser necessárias para garantir a sua integridade.

10 PREÇOS, PAGAMENTOS E CAUÇÃO

10.1 Os preços pela prestação dos Serviços são os constantes do Formulário da Aquisição de Serviços (“Preços Praticados”), ou no que for omissivo, nos tarifários gerais da Ar Telecom que estiverem em vigor.

10.2 A Ar Telecom poderá alterar os Preços Praticados, ou modificar as condições de prestação dos Serviços, mediante comunicação escrita dirigida ao Cliente, com uma antecedência mínima de um mês em relação à sua entrada em vigor. Para efeitos desta cláusula, bem como da cláusula 10.3, não se considerarão alterações dos Preços Praticados as modificações aos tarifários gerais da Ar Telecom.

10.3 Se o Cliente pretender não aceitar as alterações aos Preços Praticados propostas ao abrigo da cláusula 10.2 acima, poderá solicitar a cessação da prestação do Serviço, sem qualquer pagamento adicional após o vencimento da data da sua Desativação, fazendo-o através de comunicação escrita dirigida à Ar Telecom, nos termos da cláusula 8, até 20 (vinte) dias após a data da comunicação da alteração. Caso nenhuma comunicação em contrário seja recebida pela Ar Telecom as alterações entrarão em vigor na data indicada.

10.4 O Cliente aceita que a soma do conjunto dos valores referidos no Formulário de Aquisição do Serviço corresponde ao valor total do Contrato e que o referido valor inclui os investimentos a serem feitos pela Ar Telecom, nomeadamente equipamentos, licenças e infraestrutura, a serem pagos em prestações mensais ao longo da duração do Contrato, conforme referido na cláusula 9 do Formulário de Aquisição de Serviço.

10.5 Os Serviços serão faturados a partir da data efetiva da instalação/ativação, que é a data relevante para efeitos da contagem da Duração.

10.6 O pagamento dos Serviços será efetuado através das modalidades de pagamento acordadas entre as partes e até à data indicada nas respetivas faturas.

10.7 Em caso de incumprimento 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 dos Serviços.

10.8 No prazo de 20 dias a contar da notificação da mora e caso o Cliente não liquide os montantes em dívida, incluindo juros, a Ar Telecom poderá resolver o Contrato, sem prejuízo do direito a cobrar os montantes remanescentes até ao final da Duração do Contrato (“Resolução por Incumprimento”).

10.9 A Resolução por Incumprimento será comunicada por escrito ao Cliente.

10.10 Eventuais reclamações do Cliente, nomeadamente ao abrigo da cláusula 4.6, não dão o direito ao Cliente de reter o pagamento de quaisquer faturas, sendo essas reclamações resolvidas nos termos descritos na cláusula 14.

10.11 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.

10.12 No caso de reinstalação de um Serviço após uma suspensão decorrente de mora ou de qualquer violação do Contrato imputável ao Cliente, a Ar Telecom pode exigir que o Cliente forneça ou reforce garantias, nomeadamente sob a forma de caução.

10.13 A Ar Telecom poderá ainda exigir tais garantias para salvaguarda do cumprimento das obrigações contratuais do Cliente, designadamente pagamento de custos e outros encargos eventualmente devidos a terceiros.

11 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

11.1 O Cliente será responsável pelo cumprimento das obrigações resultantes do presente Contrato, ainda que o Serviço se destine a ser usufruído por terceiros.

11.2 O Cliente compromete-se, aquando da celebração do presente Contrato, a fornecer e manter atualizados os seus dados de identificação societária e fiscal de forma verdadeira, correta e atual, nos termos da cláusula 16.2.

11.3 O Cliente deverá informar a Ar Telecom sobre toda e qualquer alteração ocorrida, nomeadamente alteração de denominação social, de sede, cisão, fusão, insolvência ou de Processo Especial de Revitalização e Recuperação de Empresas ou similar.

11.4 O período de Duração estabelecido no Formulário de Aquisição de Serviços está associado a um valor global contratual que será sempre devido em caso de incumprimento contratual pelo Cliente ou rescisão antecipada.

11.5 O Cliente será responsável por regular as relações entre si e cada um dos utilizadores autorizados, devendo comunicar-lhes as obrigações que sobre si recaiam nos termos deste Contrato.

11.6 O Cliente é responsável pela segurança da sua rede, sistemas e equipamentos.

11.7 O Cliente declara ter tomado conhecimento e concordar com a Política de Utilização Responsável dos Serviços (“PUR”), disponível no *website* da Ar Telecom (www.artelecom.pt) e que, na sua versão mais recente, fará parte integrante do presente Contrato.

12 RESPONSABILIDADES 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) situações que não podem ser controladas pela Ar Telecom, como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, insurreições civis, decisões governamentais, terremotos, inundações ou outras catástrofes naturais, ou ainda outras situações não controláveis pela Ar Telecom que possam ser incluídas 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 diretamente controlados 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 e armazenados no âmbito dos Serviços.

13 SUSPENSÃO, RESTRIÇÃO E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1 Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas no presente Contrato, nomeadamente na cláusula 3 acima, a Ar Telecom pode recusar, suspender ou limitar a oferta do Serviço, bem como resolver o Contrato em caso de incumprimento pelo Cliente, ou caso se verifique alguma das seguintes situações:

- a) O Cliente viole as condições de acesso e de utilização dos Serviços, ou qualquer utilizador o faça a partir do equipamento utilizado pelo Cliente;

- b) A infraestrutura de suporte não permita a prestação do Serviço nos padrões de qualidade exigidos pela Ar Telecom;
- c) O Cliente forneça dados falsos, incompletos, ou inexatos no preenchimento dos documentos relativos à prestação do Serviço, nomeadamente do Formulário de Aquisição de Serviços ou na comunicação à Ar Telecom de elementos com base nos quais foi elaborada a Proposta Comercial;
- d) Se verifique uma degradação do Serviço, motivada designadamente por uma alteração das condições de acesso; e
- e) Existindo fundadas suspeitas da utilização da rede, por parte do Cliente ou de terceiros, para fins ilícitos.

13.2 A suspensão ou cessação do serviço nos termos da cláusula 13.1 acima deve seguir o procedimento referido na cláusula 10.8 acima.

14 RECLAMAÇÕES

14.1 Caso o Cliente pretenda submeter alguma reclamação relativamente à prestação do Serviço, nomeadamente ao abrigo da cláusula 4.5 e 4.6, notificará a Ar Telecom por via postal ou para o email referido na cláusula 8.5. acima.

14.2 A reclamação será apresentada pelo Cliente no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir do conhecimento dos factos que lhe deram origem.

14.3 As reclamações serão registadas/tipificadas informaticamente pela Ar Telecom, que analisará e responderá ao Cliente no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir do momento da sua receção.

15 DADOS PESSOAIS

15.1 Os dados pessoais do Cliente são de fornecimento obrigatório, salvo quando assinalado que são facultativos, sendo a sua comunicação uma obrigação legal e contratual e um requisito necessário para a celebração do Contrato, tendo como consequência da sua recusa em fornecer esses dados a impossibilidade de celebrar o Contrato.

15.2 Os dados pessoais facultados pelo Cliente destinam-se única e exclusivamente às seguintes finalidades:

- 15.2.1 Para realização das diligências pré-contratuais necessárias ao processamento do pedido do Cliente;
- 15.2.2 Para execução do Contrato, nomeadamente em termos de moradas de entrega, morada de faturação do serviço e outras comunicações;
- 15.2.3 Para cumprimento das obrigações legais a que Ar Telecom está sujeita, nomeadamente no âmbito da legislação das comunicações e legislação fiscal;
- 15.2.4 Para efeito dos interesses legítimos prosseguidos pela Ar Telecom, nomeadamente prevenção de fraudes e outros abusos de utilização dos serviços pelo Cliente.

15.3 Qualquer outra finalidade a que os dados sejam destinados, nomeadamente, aquelas no âmbito da comunicação e marketing, serão objeto de consentimento prévio pelo Cliente.

15.4 O Cliente declara estar desde já informado que os seus dados pessoais irão ser conservados durante o período de execução do seu Contrato e, findo este, pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais a que a Ar Telecom se encontra vinculada, sendo posteriormente apagados.

15.5 A Ar Telecom poderá comunicar os dados pessoais a terceiros caso tal se revele necessário no âmbito do cumprimento de obrigações legais a que se encontre vinculada, nomeadamente à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), Comissão Nacional de Proteção de Dados ou à Autoridade Tributária.

15.6 A Ar Telecom não irá transferir os dados pessoais para fora do território da União Europeia. Caso a Ar Telecom venha a subcontratar prestadores de serviços localizados fora da União Europeia, optará por aqueles estabelecidos em países com um enquadramento jurídico adequado.

15.7 A Ar Telecom poderá utilizar os dados pessoais para efeitos de produção de decisões automatizadas no âmbito da execução do Contrato, nomeadamente, a definição de perfis que

permitam uma melhor execução das obrigações contratuais da Ar Telecom e a prestação dos Serviços em níveis de conformidade adequados.

- 15.8** A Ar Telecom informa que o Cliente tem o direito de solicitar o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, dentro das limitações legais, além do direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo. No entanto, a Ar Telecom informa que o exercício de alguns destes direitos poderá originar, em alguns casos, a impossibilidade de fornecer um ou mais Serviços no âmbito do Contrato.
- 15.9** Poderá obter mais informações quanto à forma como os seus dados pessoais são tratados pela Ar Telecom através de email enviado para: dpo@artelecom.pt.

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 por correio eletrónico para os contactos indicados ou outros que venham a ser indicados pelo Cliente.
- 16.2** 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 alteração.

17 LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

- 17.1** O presente Contrato é regulado pela lei portuguesa.
- 17.2** Todos os litígios emergentes deste Contrato ou com ele relacionados serão resolvidos pelo Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro foro.

18 DISPOSIÇÕES FINAIS

- 18.1** O presente Contrato é composto pelos seguintes documentos, que dele fazem parte integrante: i) Formulário de Aquisição de Serviços; ii) Proposta Comercial; iii) Níveis de Serviço (SLA); e iv) Política de Utilização Responsável dos Serviços (PUR).
- 18.2** Em tudo o não previsto nas presentes Condições Gerais, no Formulário de Aquisição de Serviços e em eventuais adendas ao Contrato, aplicar-se-á o disposto na Proposta Comercial.
- 18.3** Em caso de conflito entre os documentos que integram o Contrato prevalece o teor da Proposta Comercial.