

Novidades:

Esta versão atualizada tem por objetivo clarificar e simplificar os termos e melhorar a leitura do documento

Histórico:

Se desejar consultar a versão anterior deste documento, [clique aqui](#).

DO QUE SE TRATA ESTE DOCUMENTO?

Estes Termos Gerais de Serviço (« **TG** ») formam, com os documentos a que fazem referência, um contrato (« **Contrato** ») celebrado entre a OVH HOSTING - SISTEMAS INFORMÁTICOS, UNIPESSOAL LDA, sociedade unipessoal por quotas, com sede na Praça de Alvalade, nº 7, 7º dtº 1700-036, Lisboa, Portugal, e inscrita na Conservatória do Registo Comercial Lisboa sob o número 508.769.329 (« **OVHcloud** »), e qualquer pessoa singular ou coletiva, consumidor ou não, de direito privado ou de direito público que subscreva ou utilize os Serviços da OVHcloud (« **Cliente** »). Os TG definem as condições de disponibilização e de uso dos Serviços da OVHcloud no âmbito do Contrato. A OVHcloud e o Cliente são designados individualmente como uma « **Parte** » e, coletivamente, como as « **Partes** ».

O Contrato é constituído pelos seguintes documentos, listados por ordem decrescente de prevalência:

- As Condições Particulares de Serviço,
- o Contrato de Tratamento de Dados Pessoais,
- os TG,
- os Termos de Terceiros,
- as Encomendas
- todas as informações dadas a conhecer ao Cliente quando da Encomenda.

Em caso de contradição entre os documentos acima, a prevalência é determinada conforme a ordem da lista acima. Ao utilizar e/ou ao descarregar os Serviços, o Cliente aceita o conjunto dos documentos contratuais que constituem o Contrato. O Contrato exprime o acordo integral das Partes relativamente ao seu objeto, e anula e substitui todos os acordos ou discussões anteriores, bem como quaisquer termos e condições gerais do Cliente.

ÍNDICE

DO QUE SE TRATA ESTE DOCUMENTO?.....	1
1. DEFINIÇÕES.....	2
2. COMO SUBSCREVER SERVIÇOS?	4
3. SERVIÇOS	5
4. COMPROMISSOS DA OVHCLOUD E SLA.....	8

5. EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS.....	10
6. CONTEÚDOS.....	10
7. GESTÃO DO USO NÃO AUTORIZADO DOS SERVIÇOS.....	12
8. MITIGAÇÃO (PROTEÇÃO OS CONTRA ATAQUES DOS E DDOS)	12
9. APOIO AO CLIENTE.....	13
10. RESPONSABILIDADE.....	15
11. CONDIÇÕES COMERCIAIS.....	18
12. DURAÇÃO, RENOVAÇÃO E RESCISÃO DOS SERVIÇOS	20
13. CONFIDENCIALIDADE	22
14. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	23

1. DEFINIÇÕES

« **Apoio ao Cliente** »: Serviço da OVHcloud dedicado à assistência ao Cliente e à gestão dos Incidentes nos Serviços.

« **Área de Cliente** »: a parte da Conta de Cliente que permite ao Cliente subscrever, administrar, parametrizar os seus Serviços e localizar as suas faturas e extratos de consumo. O Cliente consegue aceder com o seu ID de cliente e respetiva palavra-passe.

« **Centro de Dados** » ou « **Datacenter** » : um espaço físico ou uma sala informática gerida pela OVHcloud, onde está localizado o conjunto dos equipamentos informáticos necessários ao funcionamento de um sistema de informação e destinado ao fornecimento dos Serviços.

« **Condições Particulares de Serviço** » ou « **CP** » : documentos, também conhecidos como termos específicos de serviço, que descrevem o(s) Serviço(s), suas condições de execução e de uso, bem como os Termos de Terceiros, se aplicável. As CP são publicadas no Sítio Web ou disponibilizadas mediante a pedido feito ao Apoio ao Cliente.

« **Consumidor** » : Cliente com qualidade de consumidor nos termos da Lei 24/96 de 31 de Julho.

« **Conta de Cliente** »: conta criada pelo Cliente no Sítio Web.

« **Conteúdo(s)** » : todas as informações, dados, ficheiros, sistemas, software, aplicações, sítios web e outros elementos reproduzidos, alojados, recolhidos, armazenados, transmitidos, difundidos, publicados e, de forma mais geral, utilizados ou explorados pelo Cliente e/ou pelos Utilizadores no âmbito dos Serviços.

« **Controlo das Exportações** »: restrições decorrentes das regras internacionais na matéria, nomeadamente o Regulamento (UE) 2021/821 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2021 que cria um regime da União de controlo das exportações, corretagem, assistência técnica, trânsito e transferências de produtos de dupla utilização (reformulação), bem como as regulamentações dos Estados Unidos- da América, como a EAR (*Export Administration Regulations*) e a ITAR (*International Traffic In Arms Regulations*), no caso de o Cliente comercializar soluções, serviços ou bens da OVHcloud junto de terceiros sujeitos à regulamentação dos Estados Unidos da América.

« **Crédito(s)** » ou « **Crédito(s) de Serviço** »: montante concedido pela OVHcloud ao Cliente caso os SLA não sejam cumpridos.

« **Elementos OVHcloud** »: todos os elementos incluídos nos Serviços que estão protegidos por direitos de propriedade intelectual, como, por exemplo, os programas de computador, a documentação e a Infraestrutura.

« **Encomenda(s)** »: subscrição(ões) de Serviços pelo Cliente e/ou a nota de encomenda que a representa. A renovação de Serviços é considerada uma nova Encomenda.

« **Evolução(ões)** »: qualquer interrupção ou modificação substancial de um Serviço, por exemplo, atualizações, novas versões, aditamentos, modificações, retiradas de funcionalidades, de gamas, de opções, de desempenho, ou a interrupção da comercialização de um Serviço pela OVHcloud. As Evoluções aplicam-se indiferentemente a todos os clientes, futuros e/ou existentes, dos Serviços em causa.

« **Filial(is)** »: qualquer entidade controlada pela OVHcloud, que controle esta última, ou com a qual a OVHcloud esteja sob o controlo comum de uma terceira entidade, com exceção de entidades situadas nos Estados Unidos da América. O controlo significa (a) a posse de cinquenta por cento (50%) ou mais dos direitos de voto ou de outros direitos de propriedade numa entidade, ou (b) a capacidade de orientar os negócios ou a composição do conselho de administração ou órgão equivalente de outra entidade, por meio de direitos de voto, por contrato ou de outra forma.

« **Incidente(s)** »: um ou vários eventos que causem uma interrupção ou mau funcionamento dos Serviços do Cliente.

« **Infraestrutura** »: o conjunto dos elementos físicos e virtuais que a OVHcloud coloca à disposição do Cliente no âmbito dos Serviços (nomeadamente, rede, hardware e software).

« **NIC / Nichandle** » : um ou vários números de identificação atribuídos ao Cliente pela OVHcloud. É utilizado para as Encomendas, para a faturação e para a gestão técnica dos Serviços.

« **Período de Compromisso** »: duração mínima de utilização dos Serviços selecionada pelo Cliente aquando da Encomenda. O Período de Compromisso é vinculativo e está ligado à opção tarifária escolhida pelo Cliente.

« **Produtos de Terceiros** »: qualquer produto (sistema operativo, licença, aplicação, firewall, componente de hardware, etc.) desenvolvido, detido ou fornecido por um terceiro e que a OVHcloud coloca à disposição do Cliente no âmbito dos Serviços.

« **Sanção(ões) Internacional(ais)** »: leis, regulamentos, embargos e medidas restritivas da União Europeia, ou de um dos seus membros; do Reino Unido, dos Estados Unidos da América, da Organização das Nações Unidas (incluindo as autoridades governamentais destes Estados), e qualquer outra autoridade de sanção, respeitante às sanções económicas ou comerciais, aos controlos à exportação ou ao comércio, à não proliferação, à luta contra o terrorismo e as leis, regulamentos, regras ou exigências similares em vigor.

« **Serviço(s)** »: serviços fornecidos pela OVHcloud no âmbito do Contrato.

« **Sítio Web** » : Sítio Web da OVHcloud, acessível por meio do seguinte URL:

<https://www.ovhcloud.com/pt/>.

« **SLA** » ou « **Compromisso(s) de Nível(eis) de Serviço(s)** »: compromisso assumido pela OVHcloud perante o Cliente em relação a determinados desempenhos dos seus Serviços, detalhado nas CP.

« **Termos de Terceiros** »: termos e condições contratuais específicos ao uso de Produtos de Terceiros.

« **Utilizador(es)** »: o Cliente e/ou qualquer/quaisquer pessoa(s) autorizada(s) pelo Cliente a aceder ou utilizar os Serviços sob a sua responsabilidade, como funcionários, consultores ou terceiros.

« **Versão(ões) de Pré-Lançamento** »: qualquer fase do processo de desenvolvimento de um Serviço ou de uma funcionalidade durante a qual o Cliente está autorizado, antes do seu lançamento comercial geral, a utilizar o Serviço ou a funcionalidade, a fim de participar na sua melhoria e de constatar qualquer possível disfunção.

2. COMO SUBSCREVER SERVIÇOS?

2.1. Conta de Cliente. Para subscrever Serviços, o Cliente deve dispor de uma Conta de Cliente válida. O Cliente cria a sua Conta de Cliente no Sítio Web, fornecendo as informações necessárias (identidade, dados de contacto, e-mail, informações bancárias, etc.). O Cliente garante que todas estas informações são exatas e compromete-se a mantê-las atualizadas durante todo o período de vigência do Contrato. Se a Conta de Cliente for criada e utilizada por uma pessoa que atue em nome do Cliente, essa pessoa declara e garante à OVHcloud ter os poderes e a capacidade para o fazer e para vincular o Cliente.

2.2. Verificação e ativação da Conta de Cliente. Antes da ativação da Conta de Cliente e a qualquer momento durante o período de vigência do Contrato, a OVHcloud reserva-se o direito de controlar a exatidão das informações comunicadas e de pedir documentos comprovativos. A OVHcloud poderá desativar ou recusar livremente a ativação da Conta de Cliente em caso de informações incompletas, erróneas ou fraudulentas.

2.3. Encomendas. A partir do momento em que a Conta de Cliente é ativada, o Cliente pode subscrever Serviços a partir do Sítio Web, diretamente a partir da sua Área de Cliente, ou utilizando, se tal for possível, as API disponibilizadas pela OVHcloud. O Cliente é o único responsável pela gestão da sua Conta de Cliente e dos meios de autenticação associados (identificadores, palavras-passe, etc.). Qualquer Encomenda realizada a partir da Conta de Cliente é considerada como efetuada pelo Cliente. Estas Encomendas equivalem à aceitação do Contrato pelo Cliente. As condições e os prazos de disponibilização dos Serviços variam em função do Serviço subscrito. Alguns Serviços só são disponibilizados depois de a OVHcloud ter recebido o pagamento do Cliente. Cabe ao Cliente garantir que as condições de disponibilização dos Serviços subscritos estão em conformidade com as suas necessidades.

2.4. Meios de autenticação. Quando o Cliente cria a sua Conta de Cliente, recebe os seus dados de acesso iniciais. Como medida de segurança, o Cliente deve alterar imediatamente a sua palavra-passe respeitando os critérios de segurança padrão do setor. Durante todo o período de vigência do Contrato, o Cliente é responsável pela definição e gestão dos meios de autenticação (incluindo os dados de acesso e os dos Utilizadores) e por mantê-los confidenciais. Em caso de perda ou divulgação de um

meio de autenticação, o Cliente deve, sem demora: (a) efetuar as diligências disponíveis para tornar segura a sua Conta de Cliente e os seus Serviços (nomeadamente alterar os dados de acesso afetados); e (b) informar a OVHcloud.

Atenção! O Cliente é responsável pelas consequências da utilização fraudulenta da sua Conta de Cliente ou dos seus Serviços efetuados por intermédio dos seus dados de acesso.

2.5 Encerramento da Conta de Cliente. O Cliente pode solicitar o encerramento da sua Conta de Cliente a partir da Área de Cliente, abrindo um *ticket* junto do Apoio ao Cliente. O encerramento será efetuado quando todos os Serviços associados à Conta de Cliente tiverem sido rescindidos e pagos. Em caso de não utilização de uma Conta de Cliente durante mais de vinte e quatro (24) meses, a OVHcloud pode proceder ao encerramento da Conta de Cliente. Neste caso, o Cliente é notificado por e-mail da inatividade da sua Conta de Cliente e é convidado a voltar a aceder à mesma num prazo de trinta (30) dias, a fim de a conservar. Não o fazendo, a Conta de Cliente será encerrada e não poderá ser reativada, bem como todos os dados associados serão eliminados. A OVHcloud apenas conservará a informação que deve conservar, de acordo com a sua [Política de utilização de dados pessoais da OVHcloud](#), para cumprir as suas obrigações legais e fazer valer os seus direitos.

3. SERVIÇOS

3.1. Informações sobre os Serviços. As informações sobre os Serviços e as suas características estão disponíveis no Sítio Web e junto do Apoio ao Cliente. Estas podem incluir (a) informações relativas às diferentes funcionalidades, configurações, opções e gamas disponíveis, e (b) documentação, manuais técnicos ou exemplos de utilização dos Serviços que permitam uma melhor compreensão e utilização dos Serviços. As condições e características dos Serviços evoluem regularmente e cabe ao Cliente acompanhar estas evoluções, nomeadamente antes de qualquer nova Encomenda. Quando a OVHcloud oferece Serviços que sejam conformes a normas reconhecidas ou a regulamentações aplicáveis a certas atividades, a OVHcloud indica as condições em que o faz.

3.2. Propriedade Intelectual. Direitos de uso. Os Serviços e os Elementos OVHcloud são e continuam a ser propriedade exclusiva da OVHcloud, ou de terceiros que tenham concedido à OVHcloud o direito de utilizá-los no âmbito do Contrato. A OVHcloud concede ao Cliente, a título não exclusivo, o direito de utilizar os Serviços e os Elementos OVHcloud apenas para as necessidades da atividade do Cliente e unicamente no âmbito do seu uso correto. Este direito é concedido pelo período de subscrição do Serviço em causa indicado na Encomenda correspondente. O Cliente não está autorizado a descompilar os softwares, códigos e algoritmos utilizados no âmbito dos Serviços (incluindo os Produtos de Terceiros), nomeadamente para fins de engenharia reversa, nem a instalá-los em infraestruturas diferentes das fornecidas pela OVHcloud no âmbito dos Serviços. O Cliente não está autorizado a utilizar os resultados obtidos por meio dos Serviços de inteligência artificial para outros fins que não os previstos no Contrato, nomeadamente para criar uma solução concorrente.

3.3. Ligação. A utilização dos Serviços requer uma ligação remota (internet ou rede privada), adaptada e dimensionada para a utilização prevista dos Serviços. O Cliente é responsável por tal e assume os custos associados. A rede de internet apresenta imprevistos técnicos (nomeadamente falta de fiabilidade das linhas de ligação, flutuação da largura de banda, interrupções) e riscos de segurança fora do controlo da OVHcloud. A OVHcloud não é responsável por estas falhas nem pelas suas

consequências, nomeadamente quando estas acarretam uma indisponibilidade e/ou uma descontinuidade dos Serviços.

3.4. Manutenção. Salvo indicação em contrário, a OVHcloud efetua a manutenção das Infraestruturas em que se baseiam os seus Serviços, bem como as atualizações, inclusive de versões, dos sistemas operativos e dos softwares colocados à disposição do Cliente no âmbito do Serviço.

3.5. Utilização correta dos Serviços. O Cliente compromete-se a utilizar os Serviços em conformidade com o Contrato e com as disposições legais e regulamentares aplicáveis aos Serviços e às atividades que o Cliente efetua com os Serviços, nos países onde estão situados os Datacenters de onde são fornecidos os Serviços e nos países onde as atividades são efetuadas, transitam ou são utilizadas. O Cliente compromete-se a utilizar os Serviços no respeito das limitações técnicas estabelecidas pela OVHcloud, a fim de evitar usos abusivos. O Cliente utilizará os Serviços de forma razoável e abster-se-á de qualquer ato que possa pôr em perigo a estabilidade ou a segurança das Infraestruturas e sistemas da OVHcloud, ou implicar uma degradação do desempenho dos serviços fornecidos a outros clientes da OVHcloud. A este respeito, para alguns Serviços a OVHcloud pode recolher metadados associados à sua utilização, tais como os dados associados à utilização do processador, da memória ou aos erros nos registos (*logs*). É formalmente proibida qualquer utilização fraudulenta ou ilegal dos Serviços, como o envio de e-mails fraudulentos ou de mensagens indesejadas (« **SPAM** ») a partir dos Serviços. O Cliente compromete-se a não utilizar nenhum processo de desbloqueio (*jailbreaking*) com o objetivo de descarregar em grande quantidade Conteúdos ilícitos para ou a partir dos Serviços. O Cliente abstém-se de realizar atividades de intrusão ou de tentativa de intrusão a partir dos Serviços, sem o consentimento expresso e por escrito da OVHcloud. Para fins de clarificação, a mineração de criptomoedas, os ataques informáticos por negação de serviço, bots de videojogos, trocas de tráfego (*Hitleap*, *Jingling*, etc.) e *Black Hat SEO* (descarregamento, reupload de vídeos nas plataformas de vídeo online, etc.) são estritamente proibidos. A título de exceção, o Cliente pode utilizar mecanismos de consenso, como as provas de participação (« **Proof of Stake** »), para verificar as transações efetuadas num *Blockchain*, desde que essa utilização não seja abusiva, fraudulenta e não coloque em perigo a estabilidade ou segurança dos sistemas da OVHcloud, bem como não provoque qualquer desgaste prematuro das Infraestruturas em que se baseiam os Serviços do Cliente, nem prejudique a performance dos serviços fornecidos aos clientes.

3.6. Disponibilização dos Serviços aos Consumidores. A OVHcloud compromete-se a colocar os Serviços à disposição do Consumidor no prazo previsto aquando da Encomenda, ou, na falta deste, nos trinta (30) dias seguintes à validação da Encomenda. Se não forem disponibilizados no prazo aplicável, o Consumidor pode pedir a anulação da Encomenda por carta registada com aviso de receção ou fazer o pedido por meio de um *ticket* na sua Área de Cliente, especificando no assunto da sua mensagem « Rescisão por falta de disponibilização ». A OVHcloud reembolsará então o Consumidor dos montantes pagos por estes Serviços nos trinta (30) dias seguintes à anulação da Encomenda.

3.7. Suspensão de Serviços. A OVHcloud reserva-se o direito de suspender a totalidade ou parte dos Serviços, na hipótese (a) de um risco para a estabilidade e/ou a segurança dos sistemas e ambientes da OVHcloud, dos Serviços e/ou do Conteúdo, (b) de um pedido de uma autoridade administrativa ou judicial competente, (c) de uma notificação por uma entidade externa em conformidade com a

legislação aplicável, (d) do desrespeito de todo ou parte do Contrato, ou (e) de uma manutenção planeada. Tal suspensão pode ocorrer imediatamente e sem pré-aviso em caso de urgência, nomeadamente nos casos descritos nas alíneas (a), (b) e (c), bem como em caso de utilização ilícita ou fraudulenta dos Serviços, ou de utilização feita em violação dos direitos de terceiros, e, de um modo mais geral, de qualquer utilização que possa incorrer a responsabilidade da OVHcloud. Na medida do possível, e sob reserva dos casos de requisições judiciais e administrativas e de violação ao Contrato, a OVHcloud tentará limitar o impacto da suspensão sobre o funcionamento normal dos Serviços. Estas suspensões não isentam o Cliente da sua obrigação de pagar a totalidade dos montantes devidos à OVHcloud nos termos do Contrato, sem prejuízo da possibilidade, para o Cliente, de imputar à OVHcloud a responsabilidade nos termos do artigo « Responsabilidade » abaixo, se estas suspensões resultarem de um incumprimento por parte da OVHcloud das suas obrigações. Se a suspensão resultar de um incumprimento por parte do Cliente, a suspensão não anula o direito da OVHcloud de rescindir o Contrato nos termos do artigo 12.3.º « Rescisão por incumprimento » e de pedir uma indemnização pelo prejuízo sofrido. Salvo em caso de rescisão ou de não renovação dos Serviços, as suspensões dos Serviços não implicam a eliminação dos dados do Cliente.

3.8. Produtos de Terceiros Os Serviços podem incluir Produtos de Terceiros. O Cliente utiliza os Produtos de Terceiros sob sua inteira responsabilidade, sob os termos do Contrato, e assegura-se de que os Produtos de Terceiros são adaptados às suas necessidades e às finalidades para as quais são utilizados. Salvo compromissos relativos à propriedade intelectual (artigo 3.2.º) e compromissos específicos que possam ser assumidos nas CP aplicáveis, a OVHcloud não é responsável pelos Produtos de Terceiros e não fornece qualquer garantia sobre estes. Eles podem nomeadamente conter erros técnicos, falhas de segurança, incompatibilidades ou instabilidades. Quando o Cliente instala nos Serviços licenças de Produtos de Terceiros previamente adquiridas de forma independente da OVHcloud, esta transmitirá ao licenciante e/ou ao titular dos direitos objeto dessas licenças a identidade do Cliente a fim de assegurar o respeito dos Termos de Terceiros. Os Produtos de Terceiros estão sujeitos aos Termos de Terceiros, nomeadamente os indicados a seguir¹, que podem sofrer alterações a qualquer momento.

3.9. Testes de intrusão. O Cliente pode realizar operações de teste de intrusão nos Serviços não partilhados (o(s) « **Teste(s) de Intrusão** ») de acordo com as condições previstas abaixo. Estes Testes de intrusão podem ser realizados pelo Cliente ou por um terceiro por este designado, que intervém então sob a sua responsabilidade. Neste caso, o Cliente deve assegurar-se de que esse terceiro aceita e respeita as condições previstas no presente artigo e no artigo 13.º (Confidencialidade). O Cliente deve obter previamente a autorização dos Utilizadores do perímetro visado pelo Teste de Intrusão e informá-los dos seus impactos potenciais (nomeadamente indisponibilidade do Serviço e perda de dados). O Cliente é o único responsável pelas consequências dos Testes de Intrusão nos Serviços e nos Conteúdos. Os Testes de Intrusão devem visar exclusivamente os Serviços utilizados pelo Cliente e não

¹ Windows: https://storage.gra.cloud.ovh.net/v1/AUTH_325716a587c64897acbef9a4a4726e38/contracts/93af107-EULA_MCSFT_VPS_PCI-ALL-1.0.pdf

VMware: https://storage.gra.cloud.ovh.net/v1/AUTH_325716a587c64897acbef9a4a4726e38/contracts/7f77e38-EULA_VMware-PT-1.0.pdf

Veeam: <https://www.veeam.com/eula.html>

cPanel: <https://cpanel.net/noc-agreements/>

devem: (a) visar outros elementos alvo e Infraestruturas para além dos utilizados exclusivamente pelo Cliente (nomeadamente as Infraestruturas, redes e serviços partilhados da OVHcloud); (b) perturbar o bom funcionamento dos Serviços, das Infraestruturas e redes da OVHcloud ou ter qualquer impacto nos Serviços fornecidos a outros clientes. As medidas de segurança nos Serviços permanecem ativas e podem causar a indisponibilidade dos mesmos. Após a conclusão de um Teste de Intrusão, um relatório de auditoria escrito deverá ser transmitido à OVHcloud (i) a pedido desta ou (ii) se o Teste de Intrusão detetar falhas ou vulnerabilidades. Todas as informações divulgadas ou recolhidas no âmbito do Teste de Intrusão (incluindo o relatório de auditoria) e relativas à OVHcloud são consideradas confidenciais nos termos do Artigo 13.º (Confidencialidade).

3.10. Versões de Pré-Lançamento. A OVHcloud reserva-se o direito de propor serviços ou novas funcionalidades sob a forma de Versões de Pré-Lançamento. Poderá ser solicitado ao Cliente que nos forneça feedback sobre a utilização da Versão de Pré-Lançamento. Os SLA indicados nas CP não são aplicáveis às Versões de Pré-Lançamento. O Cliente compreende as implicações e riscos associados à utilização de uma Versão de Pré-Lançamento e compromete-se a suportar todos os riscos inerentes (instabilidade, avarias, indisponibilidades, perda ou alteração dos dados, etc.). A este título, a OVHcloud alerta o Cliente de que é fortemente desaconselhado armazenar na Versão de Pré-Lançamento Conteúdos que apresentem um carácter vital ou essencial à sua atividade. O Cliente compromete-se a não armazenar Conteúdos que incluam dados pessoais na Versão de Pré-Lançamento. A comercialização e a continuidade subsequentes de uma Versão de Pré-Lançamento não são garantidas pela OVHcloud, que reserva-se o direito de suspender ou de pôr termo à Versão de Pré-Lançamento a qualquer momento e sem indemnização. A OVHcloud pode restringir ou suspender a Versão de Pré-Lançamento sem pré-aviso nem indemnização, se se verificar que o Cliente utiliza os Serviços que lhe são fornecidos para uma atividade que não esteja conforme ao Contrato ou às finalidades da Versão de Pré-Lançamento. Ao final da utilização da Versão de Pré-Lançamento pelo Cliente, seja qual for a causa, a OVHcloud procederá à eliminação de todos os Conteúdos armazenados pelo Cliente na Versão de Pré-Lançamento.

3.11. Subcontratação. Em aplicação do Contrato de Tratamento de Dados Pessoais, a OVHcloud está autorizada a subcontratar a totalidade ou parte dos Serviços às suas Filiais. A OVHcloud pode recorrer livremente, no âmbito da execução do Contrato, a fornecedores terceiros, sem ter de informar o Cliente nem de solicitar o seu consentimento prévio. No entanto, salvo disposição em contrário das CP em vigor ou acordo específico do Cliente, nenhuma prestação que implique um acesso aos Conteúdos armazenados pelo Cliente no âmbito dos Serviços será subcontratada fora do âmbito da OVHcloud e das suas Filiais. A OVHcloud permanece responsável pelos subcontratantes que intervêm durante a execução do Contrato.

4. COMPROMISSOS DA OVHcloud E SLA

4.1. Compromissos da OVHcloud. A OVHcloud compromete-se a garantir o cuidado e a diligência necessários ao fornecimento dos Serviços, de acordo com as características, disposições e SLA previstos no Contrato. A OVHcloud está sujeita a uma obrigação geral de meios. A título excecional, a OVHcloud está sujeita a uma obrigação de resultados relativamente aos SLA.

4.2. SLA. Para alguns Serviços, a OVHcloud prevê SLA cujos detalhes estão indicados nas CP aplicáveis. Quando estes SLA não são atingidos, o Cliente pode beneficiar dos Créditos de Serviço indicados nas CP. Para tanto, o Cliente deve (i) declarar o Incidente e comunicar todas as informações úteis ao diagnóstico e à intervenção da OVHcloud, (ii) colaborar no restabelecimento do Serviço com a OVHcloud, (iii) permanecer disponível para responder a qualquer pedido de informação complementar e proceder aos testes e verificações necessários, (iv), se necessário, dar acesso à OVHcloud à sua Área de Cliente, e (v) formular o seu pedido de atribuição dos Créditos de Serviço na sua Área de Cliente o mais tardar no prazo de trinta (30) dias a contar da constatação do Incidente pela OVHcloud. Se a OVHcloud constatar um Incidente que lhe é imputável, ela finaliza o diagnóstico e trabalha no restabelecimento da disponibilidade em colaboração com o Cliente.

4.3. Créditos de Serviço. Os Créditos de Serviço estão detalhados nas CP. Em caso algum poderão ser reembolsados ao Cliente em numerário e tampouco o seu montante total acumulado mensal poderá exceder o preço mensal dos Serviços pagos pelo Cliente para os Serviços afetados. Não será concedido qualquer Crédito de Serviço se o Cliente não tiver procedido ao pagamento da totalidade das faturas devidas a título dos Serviços. Se um mesmo evento implicar o desrespeito de vários SLA, os Créditos de Serviço não poderão ser cumulados e será atribuído o Crédito de Serviço mais favorável ao Cliente. Os Créditos de Serviço constituem uma cláusula penal para o conjunto dos prejuízos decorrentes do desrespeito, por parte da OVHcloud, dos SLA em causa, nos termos do artigo 810.º do Código Civil. Assim, o Cliente renuncia a qualquer outra solicitação, reclamação e/ou ação.

O Cliente não poderá solicitar os Créditos de Serviço quando o incumprimento dos SLA resultar, no todo ou em parte:

- (i) de acontecimentos ou fatores fora do controlo da OVHcloud, tais como, de forma não limitativa, casos fortuitos ou de força maior, atos de terceiros, problemas de ligação à rede de internet ou de funcionamento desta, mau funcionamento ou mau uso de hardware, softwares, aplicações, alterações efetuadas pelo Cliente nos Serviços que afetem a capacidade da OVHcloud de gerir ou restaurar os Serviços e outros elementos sob o controlo do Cliente (nomeadamente aplicações de software executadas nos Serviços);
- (ii) de um incumprimento pelo Cliente das obrigações que lhe incumbem no âmbito do presente Contrato (nomeadamente uma falta de colaboração na resolução do Incidente);
- (iii) de um mau uso ou de um uso inadequado dos Serviços pelo Cliente e/ou pelos seus Utilizadores (nomeadamente um mau uso da Área de Cliente, etc.);
- (iv) de uma manutenção planeada;
- (v) de uma interrupção ocorrida de acordo com os TG (nomeadamente de uma suspensão dos Serviços pela OVHcloud, nos termos do artigo 3.7.º) ou;
- (vi) de hacking ou pirataria informática.

Nestes casos, e à exceção do ponto (iv), a OVHcloud reserva-se o direito de faturar ao Cliente a intervenção realizada para restabelecer o Serviço. Isto será objeto de um orçamento a ser submetido à validação do Cliente. As causas do Incidente e a constatação de casos de exclusão enumerados acima, poderão ser constatadas pela OVHcloud por todos os meios, nomeadamente com base nos elementos do seu sistema informático (como os dados de ligação) que, por convenção expressa, serão admitidos.

5. EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Ciclo de vida. De forma a melhor responder às exigências do mercado, a OVHcloud implementa melhorias regularmente no seu catálogo de Serviços. Os Serviços seguem um ciclo de vida baseado nas seguintes etapas indicativas:

- « **Disponibilidade Geral** »: data em que o Serviço, uma nova versão ou uma nova gama de um Serviço são colocados à disposição em um ou em vários Datacenters (exceto Versão de Pré-Lançamento).
- « **Fim da Comercialização** »: data em que é interrompida a comercialização do Serviço, ou de uma versão ou de uma gama do Serviço. O Cliente já não pode subscrever um novo Serviço, opções, serviços adicionais ou novos Serviços nesta versão ou nesta gama.
- « **Fim da Assistência** »: data em que o Serviço, ou uma versão ou uma gama do Serviço, deixa de beneficiar da assistência da OVHcloud. Os SLA e Créditos associados já não são aplicáveis e as atualizações e os upgrades de versão já não são fornecidos.
- « **Fim de vida** »: data em que um Serviço, ou uma versão ou gama de um Serviço, termina.

5.2. Modificação dos Serviços subscritos. Neste contexto de evolução, a OVHcloud pode modificar os Serviços a qualquer momento. A OVHcloud informa o Cliente de qualquer Evolução suscetível de degradar os seus Serviços ou de qualquer retirada ou cessação definitiva dos seus Serviços. Esta informação é comunicada pelo menos trinta (30) dias antes da data de implementação efetiva desta Evolução, por correio eletrónico e/ou através da Área de Cliente. O Cliente pode rescindir o Serviço afetado num prazo de trinta (30) dias, ou de quatro (4) meses para os Consumidores, a contar da receção desta informação. Sem qualquer ação da sua parte neste prazo, esta Evolução é considerada aceita pelo Cliente.

A título de exceção, algumas Evoluções podem ter efeito imediato nos seguintes casos:

- (a) Evolução urgente necessária em caso de risco de segurança ou de alteração legislativa; e
- (b) modificação de Produtos de Terceiros.

Em caso de cessação definitiva do Serviço, este será automaticamente rescindido ao fim do prazo de pré-aviso comunicado pela OVHcloud. A OVHcloud reembolsará, numa base proporcional, qualquer valor pago em excesso. A contar da data efetiva da rescisão do Serviço afetado, o Cliente deixará de ter acesso ao mesmo.

6. CONTEÚDOS

6.1. Propriedade dos Conteúdos. Os Conteúdos são propriedade do Cliente, dos Utilizadores ou de terceiros a quem tenha sido concedido o direito de os utilizar.

6.2. Gestão dos Conteúdos.

6.2.1 Legalidade dos Conteúdos e da sua exploração. O Cliente deverá utilizar Conteúdos lícitos no âmbito dos Serviços e utilizá-los em conformidade com as leis e os regulamentos aplicáveis. Neste sentido, o Cliente deverá obter autorizações, licenças ou direitos de uso do Conteúdo às suas próprias custas. É proibida:

Qualquer utilização de Conteúdos ilícitos (por exemplo, divulgação, publicação, armazenamento ou transmissão de Conteúdos de carácter pedopornográfico, que promovem ou incitem a prática de crimes contra a humanidade, atos de terrorismo, de pedofilia, de antisemitismo, de racismo ou outros, ou

ainda Conteúdos que incitem ao ódio contra pessoas devido ao seu sexo, religião, orientação ou identidade sexual, ou deficiência);

Qualquer utilização ilícita ou abusiva de Conteúdos (por exemplo, utilização fraudulenta de conteúdos ou utilização de Conteúdos feita em violação de direitos pertencentes a terceiros, tais como direitos de personalidade, direitos de autor, patentes ou marcas, ou outros direitos de propriedade intelectual).

6.2.2 Controlo de Conteúdos. A OVHcloud não exerce qualquer controlo a priori sobre os Conteúdos e não tem conhecimento destes últimos. Não intervém na gestão dos Conteúdos e não efetua nenhuma operação de validação ou de atualização dos Conteúdos. O Cliente tem o conhecimento e o poder de controlo sobre os Conteúdos. Apenas o Cliente conhece o tipo de Conteúdos (sensível, público, confidencial, etc.), se os Conteúdos contêm dados pessoais e de que tipo, e a criticidade do Conteúdo (importância vital, dados de teste, dados de produção, etc.).

6.2.3. Gestão e conservação dos Conteúdos autorizados. O Cliente é o único responsável pelos Conteúdos no âmbito de um Serviço, nomeadamente a sua utilização, exploração e atualização.

6.2.4. Rescisão dos Serviços.

A utilização de Conteúdos inadequados ou não autorizados a partir dos Serviços constitui uma violação grave que pode justificar a rescisão, pela OVHcloud, dos Serviços afetados ou do Contrato nos termos do artigo 7.º.

6.3. Backup e encriptação dos Conteúdos.

O Cliente é responsável por encriptar, salvaguardar e proteger os Conteúdos contra:

- (i) os riscos de perda ou de deterioração, aplicando medidas adequadas para assegurar a sua salvaguarda em suportes físicos distintos e geograficamente distantes e alheios aos Serviços;
- (ii) os riscos de divulgação, aplicando medidas para assegurar a encriptação dos dados e a proteção contra os ataques informáticos.

Desta forma, o Cliente é o único responsável pela implementação e gestão de um plano de continuidade e/ou de retoma de atividade e, de forma mais geral, de todas as medidas técnicas e organizacionais que lhe permitam prosseguir a sua atividade em caso de indisponibilidade dos Serviços, de perda ou de deterioração dos seus Conteúdos.

6.4. Recuperação de Conteúdos. O Cliente é responsável pela recuperação dos Conteúdos. A OVHcloud não coloca à disposição dos seus clientes um meio específico para recuperar os seus Conteúdos, mesmo antes da expiração ou da rescisão de um Serviço. Quando o Cliente encerra um Serviço ou quando este chega ao seu termo, o Cliente deve tomar as medidas necessárias para recuperar os Conteúdos antes da sua eliminação automática. No entanto, a pedido do Cliente, a OVHcloud pode comunicar-lhe informações técnicas confidenciais relativas ao Serviço a fim de facilitar as operações de reversibilidade dos Serviços e de recuperação dos Conteúdos. Esta prestação de assistência é paga e está sujeita à assinatura de um acordo de confidencialidade específico. Esta prestação não inclui nenhuma operação de restituição, de recuperação ou de migração dos Conteúdos.

6.5. Eliminação dos Conteúdos. Salvo disposição em contrário nas CP aplicáveis, a eliminação automática e irreversível de todos os Conteúdos, incluindo suas eventuais cópias de segurança (*backups*), ocorre quando:

- (a) os Serviços são encerrados, independentemente da causa,
- (b) algumas operações de atualização e reinstalação dos Serviços são efetuadas.

Antes da data de expiração ou de rescisão dos Serviços, e antes de proceder a operações de supressão, de atualização ou de reinstalação dos Serviços, cabe ao Cliente efetuar, sob sua exclusiva responsabilidade, todas as operações (tais como *backup*, transferência para uma solução de terceiros, etc.) necessárias à conservação dos seus Conteúdos. A OVHcloud compromete-se a não conservar nenhuma cópia dos Conteúdos do Cliente após o encerramento dos Serviços, salvo em caso de (i) acordo em contrário entre as Partes, (ii) disposição em contrário nas CP aplicáveis, ou (iii) se tratar de dados que a OVHcloud deve conservar segundo a regulamentação em vigor, dos dados referidos no Contrato de Tratamento de Dados Pessoais e dos dados necessários à defesa dos seus direitos.

7. GESTÃO DO USO NÃO AUTORIZADO DOS SERVIÇOS

7.1 Casos de e-mails fraudulentos e indesejados. A OVHcloud utiliza ferramentas automáticas que verificam o tráfego emitido a partir dos Serviços quando este tem como destino uma porta 25 (correspondente aos servidores SMTP) na Internet. As ferramentas automáticas (i) não filtram os e-mails, (ii) não interceptam os e-mails, (iii) não classificam os e-mails (os e-mails não são « etiquetados »), (iv) não modificam os e-mails; e (v) não armazenam os e-mails. As ferramentas automáticas verificam os e-mails com uma diferença de tempo de alguns segundos, em paralelo com o tráfego. Isto permite não afetar a performance do Serviço. Graças às verificações regulares, as ferramentas automáticas geram estatísticas. Se a OVHcloud suspeitar que os e-mails fraudulentos ou indesejados são enviados a partir dos Serviços, pode suspender a emissão de e-mails a partir do Serviço afetado, bloqueando a porta SMTP do servidor. Na sequência de uma suspensão, o Cliente deve verificar a utilização que é feita do Serviço, bem como a segurança do seu ambiente, a fim de remediar a situação de forma permanente. Após a primeira suspensão, o Cliente pode pedir a reativação da funcionalidade de envio de e-mails a partir da Área de Cliente. A partir da terceira suspensão, a OVHcloud pode recusar a reativação da funcionalidade de envio de e-mails até o fim da vigência do Serviço. A OVHcloud não conserva qualquer cópia dos e-mails enviados a partir da porta SMTP do Serviço, mesmo quando identificados como spam.

7.2 Uso não autorizado. O Cliente deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir o uso não autorizado dos Serviços.

7.3 Suspensão e rescisão. A OVHcloud pode suspender ou rescindir os Serviços afetados, ou o Contrato, por incumprimento grave em caso de uso não autorizado dos Serviços pelo Cliente ou por um Utilizador.

8. MITIGAÇÃO (PROTEÇÃO OS CONTRA ATAQUES DOS E DDOS)

A OVHcloud fornece uma funcionalidade de software de proteção da Infraestrutura contra os ataques informáticos massivos por negação de serviço (*Denial of Service*, ou « **DoS** ») ou por negação de serviço distribuído (*Distributed Denial of Service*, ou « **Ddos** »). Este tipo de ataque consiste em tornar os serviços indisponíveis para os utilizadores legítimos, enviando um grande número de pedidos ao serviço a fim de saturar as suas capacidades. O Cliente é informado de que um tal ataque pode levar à indisponibilidade dos Serviços, ou à sua degradação, mesmo quando a proteção está ativada. Esta proteção oferta é uma funcionalidade de software que monitoriza o tráfego proveniente da Internet (redes externas à rede da OVHcloud) com destino à Infraestrutura. Se o software detetar tráfego que

considera ilegítimo, este tráfego é bloqueado antes de chegar aos Serviços, a fim de limitar os efeitos do ataque, evitando saturar as suas capacidades e permitindo aos Serviços tratar os pedidos dos utilizadores legítimos. A proteção é ativada por um período de tempo indeterminado a partir da deteção do ataque pela ferramenta de vigilância de software e é automaticamente desativada quando a ferramenta deixa de detetar tráfego ilegítimo com destino aos Serviços. Até à ativação da proteção, os Serviços visados pelo ataque suportam este último na sua totalidade. A funcionalidade de proteção é complexa devido à natureza de tais ataques.

Esta proteção é parcial e:

- a) intervém apenas no que diz respeito aos ataques acima referidos, e não em relação a outros tipos de ataques (como ataques por injeção SQL, de força bruta, de exploração de falhas de segurança, etc.);
- b) só é ativada se o ataque for detetado, o que não é garantido;
- c) limita o impacto de um tal ataque quando ativado, mas não garante nem a ausência de impacto nos Serviços (uma parte dos pedidos maliciosos pode chegar aos Serviços), nem a acessibilidade dos Serviços;
- d) depende da configuração e da gestão dos Serviços do Cliente, incluindo as medidas de segurança implementadas em relação aos Serviços.

Se o ataque informático for suscetível de prejudicar a integridade das Infraestruturas ou dos outros clientes da OVHcloud mesmo com a ativação da proteção, a OVHcloud reforçará as medidas de proteção. Este reforço pode levar a uma degradação dos Serviços ou afetar a sua disponibilidade.

9. APOIO AO CLIENTE

9.1. O que é o Apoio ao Cliente? A equipa de Apoio ao Cliente é responsável por gerir os Incidentes encontrados no âmbito dos Serviços e fornecer ao Cliente, a pedido, informações relativas às condições e características dos Serviços. Sob reserva dos outros níveis de Suporte disponíveis indicados no Artigo 9.4º, o Suporte está incluído no preço dos Serviços. O Apoio ao Cliente não dá assistência a Produtos de Terceiros. Ele é fornecido em inglês ou em francês, e as informações prestadas relativamente aos Serviços são fornecidas exclusivamente em horário comercial. O funcionamento das Infraestruturas é objeto de vigilância 365 dias por ano, 24 horas por dia e 7 dias por semana. A fim de assegurar a continuidade da gestão dos Incidentes, a OVHcloud reserva-se a possibilidade de confiar a uma Filial uma parte do Apoio ao Cliente, nas condições previstas no artigo 3.11.º « Subcontratação ».

9.2. Recurso ao Apoio ao Cliente. O Cliente pode consultar de forma útil os recursos e informações disponíveis no Sítio Web (guia do utilizador, exemplos de uso, documentação, etc.) e na Área de Cliente (relatórios, monitorização, etc.) antes de contactar o Apoio ao Cliente. Os meios de contacto e de intervenção do Apoio ao Cliente são definidas nas CP e no Sítio Web. O Cliente pode acompanhar o estado e o histórico dos seus pedidos e declarações de Incidentes na sua Área de Cliente. O Cliente compromete-se a não recorrer de forma abusiva ao Apoio ao Cliente. O Cliente abster-se-á de (i) contactar o Apoio ao Cliente relativamente a produtos ou serviços que não tenha contratado diretamente junto da OVHcloud, ou (ii) colocar as equipas do Apoio em contacto com os próprios clientes do Cliente ou com qualquer terceiro no Contrato. A OVHcloud reserva-se o direito de recusar atender pedidos que não respeitem o Contrato, podendo rescindi-lo de imediato. O Cliente

compromete-se a adotar uma conduta adequada, cordial e respeitosa, nas suas relações com o Apoio ao Cliente. A OVHcloud reserva-se o direito de deixar de responder aos pedidos do Cliente e de rescindir imediatamente o Contrato em caso de comportamento injurioso, abusivo ou degradante. Estes comportamentos poderão ser objeto de medidas judiciais contra o Cliente. Neste contexto, a OVHcloud poderá recorrer a todos os meios de prova que considere úteis e adequados (extratos de comunicações com o Cliente, capturas de ecrã, e-mails, registos de telecomunicações, etc.).

9.3. Gestão dos Incidentes. Em caso de falha dos Serviços, o Cliente efetua em primeiro lugar os testes técnicos recomendados no Sítio Web. Se estes testes não permitirem resolver o Incidente, o Cliente reporta-o ao Suporte, comunicando todas as informações para permitir a correta realização do diagnóstico. Se um Incidente for reportado, o Apoio ao Cliente procede às investigações para identificar a causa e estabelecer o diagnóstico. O Cliente compromete-se a permanecer disponível para colaborar com a OVHcloud no diagnóstico e resolução do Incidente, nomeadamente para lhe fornecer qualquer informação complementar e para proceder a todos os testes e verificações indispensáveis. Para gerir os Incidentes, o Cliente autoriza expressamente a OVHcloud e as suas Filiais a acessar os seus Serviços, tanto ao nível do hardware como do software, e a efetuar todas as operações necessárias ao tratamento do Incidente. Tal poderá requerer uma intervenção por parte do Cliente. A OVHcloud compromete-se a manter o Cliente informado acerca do avanço das operações. A OVHcloud efetua o diagnóstico por todos os meios. A OVHcloud não dá qualquer garantia de tempo de intervenção e de resolução de Incidentes no âmbito do Apoio ao Cliente. Se a OVHcloud constatar que os Serviços estão disponíveis e em bom estado de funcionamento, e que a existência do Incidente não pode ser confirmada ou que o Incidente não é da sua responsabilidade, a OVHcloud informa o Cliente de tal. Neste caso, o tempo despendido pela OVHcloud para realizar o diagnóstico e ajudar o Cliente pode ser faturado a título de serviços complementares com base na tarifa disponível no Sítio Web e mencionada aquando da declaração de Incidente. A OVHcloud reserva-se o direito de recusar assumir a responsabilidade pelos Incidentes se o Cliente utilizar o Serviço em violação do Contrato ou das leis ou regulamentos em vigor.

9.4. Outros níveis de Apoio ao Cliente. Além do Apoio ao Cliente descrito acima, a OVHcloud propõe outros níveis de Apoio ao Cliente que permitem ao Cliente ter acesso a serviços e níveis de compromisso adicionais. Estes níveis de Apoio ao Cliente estão descritos nas CP e na documentação correspondente, disponível no Sítio Web ou mediante solicitação ao Apoio ao Cliente.

9.5. Reclamações para os Consumidores. Quaisquer reclamações relacionadas com os Serviços poderão ser enviadas ao seguinte endereço:

- Em primeira instância, a OVH HOSTING – SISTEMAS INFORMÁTICOS, UNIPessoal, LDA (Serviço de Apoio): Praça de Alvalade, nº 7, 7º dtº 1700 036 Lisboa, Portugal. A OVHcloud disponibiliza ao Consumidor um formulário de reclamação na sua Área de Cliente, que também tem a possibilidade de contactar o Apoio ao Cliente por telefone, por meio do número 213 155 642, de segunda a sexta-feira das 9h às 18h.

- Caso continue insatisfeito com as soluções amigáveis internas, o Consumidor pode consultar mais informações sobre resolução de litígios online no sítio web da Comissão Europeia: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Esta hiperligação é fornecida como previsto pelo Regulamento

(EU) Nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Concelho, apenas para fins informativos. A OVHcloud não está obrigada a participar na resolução de litígios on-line.

10. RESPONSABILIDADE

10.1. Capacidade. Cada uma das Partes declara e garante possuir a autoridade e a capacidade necessárias à celebração do Contrato e ao cumprimento das obrigações que lhe incumbem.

10.2. Responsabilidade da OVHcloud. A RESPONSABILIDADE DA OVHcloud (INCLUINDO A DAS SUAS FILIAIS E EVENTUAIS SUBCONTRATANTES) SÓ PODE SER INVOCADA EM CASO DE CULPA COMPROVADA QUE CAUSE UM PREJUÍZO DIRECTO AO CLIENTE, COM EXCLUSÃO DE QUALQUER PREJUÍZO INDIRECTO DE QUALQUER NATUREZA, E SEGUNDO AS LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES A SEGUIR PREVISTAS.

10.3. Limitação de responsabilidade. OS CRÉDITOS DE SERVIÇO CONSTITUEM UMA CLÁUSULA PENAL PARA O CONJUNTO DOS PREJUÍZOS DECORRENTES DO DESRESPEITO, POR PARTE DA OVHcloud, DOS SLA EM CAUSA, NOS TERMOS DO ARTIGO 810.º DO CÓDIGO CIVIL. ASSIM, O CLIENTE RENUNCIA A QUALQUER OUTRA SOLICITAÇÃO, RECLAMAÇÃO E/OU AÇÃO. NA AUSÊNCIA DE UM SLA, E EXCETUANDO CASOS DE DOLO OU NEGLIGÊNCIA GRAVE, A RESPONSABILIDADE TOTAL CUMULATIVA DA OVHcloud (INCLUINDO AS SUAS FILIAIS E EVENTUAIS SUBCONTRATANTES) POR PERÍODOS DE DOZE (12) MESES CONSECUTIVOS E POR ENCOMENDA, POR QUALQUER FALHA OU DANO, NÃO PODERÁ EXCEDER (I) A SOMA CORRESPONDENTE AO TOTAL DOS MONTANTES PAGOS PELO CLIENTE PELOS SERVIÇOS IMPACTADOS DURANTE OS SEIS (6) MESES ANTERIORES À REIVINDICAÇÃO DE COMPENSAÇÃO PELO CLIENTE OU (II) O PREJUÍZO DIRECTO SOFRIDO PELO CLIENTE, SE FOR INFERIOR. ESTE MONTANTE CONSTITUI UM LIMITE MÁXIMO GLOBAL DA RESPONSABILIDADE DA OVHcloud E DAS SUAS FILIAIS PERANTE O CLIENTE. NO ENTANTO, ESTA LIMITAÇÃO NÃO SE APLICA (I) EM CASO DE DOLO OU CULPA GRAVE (II) ÀS GARANTIAS PREVISTAS NO ARTIGO 10.7º (GARANTIAS).

10.4. Exclusões. A OVHcloud NÃO É RESPONSÁVEL, NA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI:

- i) POR QUALQUER ATO OU OMISSÃO DE UM TERCEIRO FORA DO CONTROLO RAZOÁVEL DA OVHcloud;
- ii) POR DANOS INDIRECTOS, CONFORME ORDINARIAMENTE ACEITO PELA JURISPRUDÊNCIA, INCLUINDO NOMEADAMENTE PERDA DE ENCOMENDAS, DE CLIENTES OU DE OPERAÇÕES, LUCROS CESSANTES, DANOS À IMAGEM;
- iii) PELA RESTITUIÇÃO DOS DADOS E PELOS DANOS LIGADOS À PERDA OU ALTERAÇÃO DA TOTALIDADE OU DE PARTE DO CONTEÚDO NA MEDIDA EM QUE A OVHcloud SÓ É RESPONSÁVEL PELA DISPONIBILIDADE DOS ESPAÇOS DE ARMAZENAMENTO, OU EVENTUALMENTE DE *BACKUP*, CONFORME OS NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) EVENTUALMENTE ACORDADOS;
- iv) DANOS CAUSADOS POR FALHAS DOS FORNECEDORES DE SERVIÇOS DE INTERNET OU DOS OPERADORES DE REDES DE COMUNICAÇÕES (COMO LINHAS DE LIGAÇÃO NÃO FIÁVEIS, LARGURA DE BANDA FLUTUANTE OU INTERROMPIDA, ETC.), NOMEADAMENTE QUANDO ESSAS FALHAS RESULTAM NA INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO;
- v) POR CONTEÚDOS ILÍCITOS UTILIZADOS OU EXPLORADOS PELO CLIENTE E/OU PELOS SEUS UTILIZADORES A PARTIR DOS SERVIÇOS;
- vi) PELA PERDA, DIVULGAÇÃO OU UTILIZAÇÃO FRAUDULENTA OU ILÍCITA DOS MEIOS DE AUTENTICAÇÃO PARA ACEDER À CONTA DE CLIENTE OU AOS SERVIÇOS;
- vii) PELO USO DOS SERVIÇOS PELO CLIENTE OU POR UM UTILIZADOR DE MANEIRA NÃO-CONFORME COM O CONTRATO OU COM A DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA;
- viii) PELA DETERIORAÇÃO DOS SISTEMAS, APLICAÇÕES E OUTROS ELEMENTOS INSTALADOS PELO CLIENTE OU PELOS SEUS UTILIZADORES NA INFRAESTRUTURA;

- ix) PELA INADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS ÀS NECESSIDADES DO CLIENTE, NOMEADAMENTE NO QUE DIZ RESPEITO À SENSIBILIDADE DO CONTEÚDO;
- x) POR INCIDENTES DE SEGURANÇA RELACIONADOS COM O USO DA INTERNET PELO CLIENTE E/OU PELOS SEUS UTILIZADORES, NOMEADAMENTE EM CASO DE PERDA, ALTERAÇÃO, DESTRUIÇÃO, DIVULGAÇÃO OU ACESSO NÃO AUTORIZADO A DADOS OU INFORMAÇÕES DO CLIENTE DENTRO OU A PARTIR DA INTERNET;
- xi) PELA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA OU DEFINITIVA DOS SERVIÇOS EFETUADA NOS TERMOS DO ARTIGO 3.7º.

10.5. As disposições do Artigo 10.º alocam os riscos entre a OVHcloud e o Cliente. O preço dos Serviços tem em conta esta alocação e as limitações de responsabilidade.

10.6. Responsabilidade do Cliente. O Cliente assume todos os riscos e perigos associados às suas atividades e é nomeadamente o único responsável pelo uso dos Serviços em conformidade com o Contrato, incluindo quando os Serviços colocados à sua disposição são utilizados por ou por conta de terceiros, nomeadamente dos Utilizadores. Se o Cliente utilizar os Serviços por conta de terceiros, ou autorizar terceiros a utilizar os Serviços, compromete-se, antes da sua utilização, a comunicar-lhes e a fazer validar as condições contratuais em vigor da OVHcloud e dos Produtos de Terceiros aplicáveis a estes Serviços. O Cliente garante à OVHcloud o respeito destas condições.

O Cliente é responsável por:

- a) tomar conhecimento da documentação e das gamas, opções e configurações disponíveis no Sítio Web, a fim de selecionar as que considera mais adequadas;
- b) verificar a adequação entre as suas necessidades técnicas e operacionais (ou as do terceiro em cujo nome os Serviços serão utilizados) e os Serviços ;
- c) certificar-se de que a utilização prevista do Serviço e dos Produtos de Terceiros está em conformidade com as leis aplicáveis às atividades realizadas no âmbito da utilização deste Serviço e dos Produtos de Terceiros, nomeadamente as que dizem respeito ao Controlo das Exportações e/ou próprias da sua atividade.

Os Serviços não constituem uma garantia de continuidade de serviços, de proteção e de conservação dos dados do Cliente. O Cliente é o único responsável, nomeadamente em caso de alojamento de Conteúdos ou/e dados sensíveis e/ou necessários à continuidade das suas atividades, pela realização de cópias de segurança (*backup*) dos seus dados, pela implementação e gestão de um plano de continuidade e/ou de retoma de atividade e, de um modo mais geral, por todas as medidas técnicas e organizacionais suscetíveis de permitir ao Cliente prosseguir a sua atividade em caso de uma falha grave dos Serviços passível de afetar a continuidade da sua atividade e a disponibilidade e a integridade dos seus Conteúdos e dados. A subscrição a um serviço de *backup* não exonera o Cliente da sua responsabilidade de implementar esses planos.

O Cliente declara possuir as competências e os conhecimentos técnicos necessários e ter tomado conhecimento das características dos Serviços antes de os utilizar.

O Cliente é responsável (a) pelos Conteúdos, (b) pela sua gestão e por seu uso (incluindo o seu controlo, validação, atualização, eliminação, salvaguarda, bem como por qualquer medida que possa protegê-lo contra as perdas e alterações dos Conteúdos), incluindo quando pertencem a terceiros ou são utilizados ou explorados por ou em nome de terceiros, e (c) pelo respeito das leis e regulamentações em vigor.

Se o Cliente utilizar os Serviços no âmbito de uma atividade profissional, ou quando agir por conta de terceiros, compromete-se a subscrever e manter, durante toda a vigência do Contrato, um seguro de responsabilidade civil que cubra o conjunto dos danos suscetíveis de lhe serem imputados junto de um organismo notoriamente solvente.

10.7. Garantias. O Cliente garante a OVHcloud em relação à responsabilidade por todas as consequências, nomeadamente todas as reclamações ou ações judiciais provenientes de terceiros, resultantes (a) da utilização ou exploração de Conteúdos ilícitos no âmbito dos Serviços, (b) da utilização fraudulenta dos Serviços ou não conforme às leis e regulamentos em vigor, (c) do uso de Serviços e Produtos de Terceiros feita em violação dos direitos de terceiros (em particular os direitos de propriedade intelectual de terceiros), (d) da inadequação dos Serviços selecionados às suas necessidades ou às de terceiros, (e) da perda ou do uso não autorizado ou fraudulenta dos meios de autenticação dos Utilizadores e (f) da perda de dados de terceiros. O Cliente intervirá no âmbito de todos os pedidos, reclamações e/ou ações de terceiros que ponham em causa os Conteúdos e/ou as disposições do Contrato, incluindo as autoridades administrativas e judiciais.

Assim, o Cliente indemnizará a OVHcloud por todos os prejuízos resultantes e cobrirá todos os custos legais razoáveis (honorários razoáveis de advogados, oficiais de justiça, etc.), bem como as indemnizações concedidas a um terceiro por transação ou decisão vinculante proferida contra a OVHcloud. O Cliente não aceitará nenhuma transação que ponha termo a esta reclamação ou ação sem o consentimento prévio por escrito da OVHcloud.

O Cliente é o único responsável pela relação que mantém com terceiros, nomeadamente com os Utilizadores, e garante a OVHcloud relativamente à responsabilidade quanto a todos os pedidos, reclamações e/ou ações de terceiros que ponham em causa os Serviços. O Cliente compromete-se a notificar a OVHcloud por escrito, o mais rapidamente possível, de todos os pedidos, reclamações e/ou ações de terceiros que ponham em causa os Serviços, especificando o objeto do pedido, bem como todas as informações úteis para que a OVHcloud possa comunicar ao Cliente os elementos úteis em sua posse.

Se a reclamação ou a ação se basearem num incumprimento por parte da OVHcloud, o Cliente poderá invocar a responsabilidade da OVHcloud nas condições previstas no Artigo 10.º « Responsabilidade ».

10.8. Caso fortuito ou Força Maior. Nenhuma das Partes será responsável pelo incumprimento das suas obrigações – exceto a do pagamento do preço dos Serviços – se esta resultar direta ou indiretamente de um caso fortuito ou de força maior, tal como reconhecido no direito português. As Partes declaram que os seguintes acontecimentos serão considerados casos de caso fortuito ou de força maior: greves, incluindo do pessoal de um dos seus subcontratantes, atos de vandalismo, atos de guerra ou de ameaça de guerra, sabotagem, atos terroristas, incêndios, epidemias, terremotos, inundações, explosões e interrupções no fornecimento de energia elétrica fora do controlo da Parte impedida. A Parte impedida deve (i) empreender esforços comercialmente razoáveis para limitar os efeitos do acontecimento; (ii) continuar a executar as obrigações que não são afetadas pelo acontecimento; (iii) informar por escrito a outra Parte, o mais rapidamente possível, da existência, das circunstâncias, do impacto nos Serviços e da duração estimada do acontecimento ou dos seus efeitos; e (iv) manter a outra Parte regularmente informada da evolução da situação após a comunicação inicial.

Se o caso fortuito ou de força maior se mantiver por um período superior a trinta (30) dias corridos, qualquer das Partes poderá rescindir de pleno direito os Serviços afetados.

11. CONDIÇÕES COMERCIAIS

11.1. Preço dos Serviços. Os preços dos Serviços subscritos são os preços em vigor no Sítio Web no momento em que a Encomenda é efetuada. Salvo especificação em contrário, os preços estão em euros. Exceptionalmente, as Partes podem acordar o preço dos Serviços através de um orçamento da OVHcloud, que constituirá a Encomenda depois de assinado pelo Cliente. Quando o preço é mencionado sem impostos (nomeadamente no que se refere aos Serviços destinados aos não Consumidores), o IVA e qualquer outro imposto aplicável aos Serviços (excluindo impostos sobre os rendimentos da OVHcloud) serão adicionados ao preço dos Serviços e serão devidos sem que tal possa ser considerado uma alteração de preço. Salvo tarifas especiais, o preço dos Serviços inclui o custo de aquisição de licenças e direitos de uso das ferramentas, softwares e sistemas operativos utilizados pela OVHcloud e/ou, quando aplicável, disponibilizados ao Cliente pela OVHcloud como parte dos Serviços. Cabe ao Cliente adquirir e pagar as licenças e os direitos de uso necessários à exploração dos Conteúdos. Para mais detalhes sobre a forma como os preços dos Serviços são calculados, o Cliente pode consultar o Sítio Web e as CP aplicáveis. A intervenção de um especialista ou a apresentação de relatórios sobre os Serviços são faturadas adicionalmente, segundo as tarifas em vigor.

11.2. Alteração de preços. A OVHcloud pode alterar os preços dos Serviços a qualquer momento. Para qualquer nova Encomenda, as alterações de preço são aplicáveis imediatamente. Para os Serviços em andamento que tenham sido subscritos sem Período de Compromisso e/ou em casos de alterações decorrentes de aumentos do custo dos Produtos de Terceiros, da eletricidade e dos componentes eletrónicos, o preço pode ser modificado pela OVHcloud depois de ter informado o Cliente, por e-mail, pelo menos trinta (30) dias antes da data em que a alteração produz efeitos. Neste caso, o Cliente terá, a partir desta informação, um prazo de trinta (30) dias corridos, ou de quatro (4) meses para os Consumidores, para rescindir sem penalidades os respetivos Serviços e Produtos de Terceiros, por correio registado com aviso de receção ou pelos meios disponíveis na sua Área de Cliente. Decorrido este prazo, considerar-se-á que o Cliente aceitou os novos preços, que serão então aplicáveis ao Cliente. Este direito de rescisão não se aplica em caso de aumento de preço resultante de circunstâncias imprevisíveis. Exceto em favor dos Consumidores, este direito de rescisão não é aplicável no caso de aumento de preço devido a alteração anormal das circunstâncias que fundaram a decisão de contratar e que tornem a execução das obrigações contratuais excessivamente onerosa para a OVHcloud, risco não assumido pela OVHcloud.

11.3. Faturação. Os Serviços são faturados de acordo com o consumo e com as Encomendas do Cliente verificadas pela OVHcloud no seu sistema de informação. A periodicidade (mensal, anual ou outra) e o momento de faturação (no momento da Encomenda ou ao final do período) variam conforme o Serviço. As condições de faturação são definidas no Sítio Web e nas CP dos Serviços em causa. O Cliente aceita que as faturas lhe sejam transmitidas de forma eletrónica por e-mail e/ou disponibilizadas na sua Área de Cliente e acessíveis durante doze (12) meses após a sua disponibilização. Cabe ao Cliente conservar uma cópia, de acordo com a regulamentação em vigor.

11.4. Pagamento. As faturas são devidas a partir do momento em que são recebidas. O Cliente deve escolher um método de pagamento de entre os que são aceites pela OVHcloud e publicados no Sítio Web. Para os Serviços devidos ao final do período, a OVHcloud poderá faturá-los antes do fim do mês civil em curso, se os Serviços consumidos durante o mês atingirem um montante total significativo. É responsabilidade do Cliente pagar o montante total das suas faturas, o que implica registar um método de pagamento válido na sua Conta de Cliente, e dispor dos fundos necessários ao pagamento dos Serviços durante toda a duração do Contrato. Para os Serviços com faturação mediante a utilização (“*pay as you go*”), cada unidade iniciada é faturada e devida na íntegra, mesmo que não seja utilizada na totalidade. O Cliente será responsável pelo pagamento do preço total dos Serviços. Não será possível qualquer reembolso em caso de não utilização, utilização parcial, suspensão ou encerramento da utilização dos Serviços antes do fim do período de utilização subscrito inicialmente. Por conseguinte, e sob reserva de eventual exercício do direito de arrependimento pelo Consumidor nos termos do artigo 12.4.º « Direito de arrependimento (cancelamento) para consumidores »:

(i) no caso de um pagamento em montante único ou por subscrição (mensal, anual ou outra), o montante total dos Serviços continuará a ser integralmente devido e será faturado ao Cliente até ao fim do período em causa, e

(ii) no caso de Serviço(s) subscrito(s) com Período de Compromisso, o montante total dos Serviços permanecerá integralmente devido e será faturado ao Cliente até ao fim do Período de Compromisso.

A título de exceção ao acima disposto, o Cliente será reembolsado no caso de os Serviços não lhe terem sido entregues.

11.5. Débito directo. Caso a OVHcloud disponibilize ao Cliente a possibilidade de pagar por débito directo por meio da conta bancária registada na Área de Cliente, sob reserva de aceitação prévia da OVHcloud, aplicam-se as regras do presente artigo. Ao fornecer uma autorização de débito directo assinada, o Cliente autoriza a OVHcloud a debitar a sua conta bancária do montante da Encomenda mediante a realização de uma ou mais ordens de débito directo, num prazo de três (3) dias a partir da data de emissão da fatura. O Cliente garante ser o titular legítimo da conta bancária registada na Área de Cliente. O Cliente compromete-se a informar, sem demora, à OVHcloud, qualquer alteração de dados bancários e a renovar a autorização de débito directo sempre que necessário. As autorizações de débito directo caducam quando não tiver existido uma ordem de débito directo por um período superior a três (3) anos.

11.6. Incumprimento e atraso do pagamento. Em caso de incumprimento ou de atraso do pagamento, serão exigíveis, juntamente com o valor devido pelos Serviços prestados, penalizações por mora no dia seguinte à data limite de pagamento, independentemente de decisão judicial. O seu montante é calculado aplicando a taxa de juros moratórios máxima autorizada pela legislação, considerando o fato de o Cliente se tratar ou não de um Consumidor. Além disso, qualquer falta ou atraso de pagamento (mesmo que parcial) dos montantes devidos pelo Cliente, de mais de quatro (4) dias corridos após informação ao Cliente por e-mail, implica de pleno direito e sem outras formalidades (a) o vencimento antecipado e a exigibilidade imediata de todos os montantes restantes que seriam devidos pelo Cliente no âmbito do Contrato, independentemente das condições de pagamento originais, e (b) a possibilidade de a OVHcloud suspender imediatamente e sem pré-aviso a totalidade ou parte dos

Serviços do Cliente (incluindo os que eventualmente tiverem sido pagos), de recusar qualquer nova Encomenda ou renovação de Serviços, e de rescindir, de pleno direito, por e-mail, o Contrato na totalidade ou em parte. Em caso de incumprimento ou de atraso de pagamento, os Clientes que não sejam Consumidores são obrigados a pagar uma indemnização fixa para despesas de cobrança de quarenta (40) euros. No caso de os custos de cobrança serem superiores a esta indemnização fixa, a OVHcloud terá o direito de faturar aos Clientes que não sejam Consumidores estes custos de cobrança, mediante apresentação dos comprovativos correspondentes.

11.7. Contestação. Qualquer desacordo relativo às faturas deve ser reportado ao Apoio ao Cliente da OVHcloud, por intermédio da Área de Cliente, num prazo de três (3) meses após a emissão das mesmas. Caso contrário, o Cliente é obrigado a pagar as faturas em dívida, nas condições previstas no Contrato. Em caso de erro de faturação, a OVHcloud fica autorizada a regularizar as referidas faturas, no limite das regras de prescrição em vigor.

12. DURAÇÃO, RENOVAÇÃO E RESCISÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Duração dos Serviços. O Contrato permanece em vigor enquanto o Cliente utilizar Serviços ou enquanto uma Encomenda estiver a decorrer. A duração inicial dos Serviços está especificada na Encomenda e pode prever um Período de Compromisso. O Cliente informará a OVHcloud da sua decisão de não renovar os Serviços pelos meios disponíveis na sua Área de Cliente ou contactando o Apoio ao Cliente. Poderá ser necessária uma confirmação do Cliente para concluir o seu pedido de não renovação dos Serviços.

12.2. Renovação dos Serviços. As condições de renovação dos Serviços são definidas nas Encomendas ou nas CP de cada Serviço. As renovações são efetuadas de forma automática (« **Auto-renew** ») ou mediante pagamento prévio.

12.2.1. Renovação automática efetuada por Auto-renew. O Auto-renew está ativado de forma predefinida para determinados Serviços. Em caso de Auto-renew, cabe ao Cliente selecionar, na sua Área de Cliente, o modo de renovação da sua escolha, e nomeadamente a duração inicial aplicável. O Cliente pode alterar a duração dos períodos de renovação futuros até vinte e quatro (24) horas antes do fim do período inicial ou do período de renovação em curso. Quando o período inicial tem início no decurso do mês civil, o ciclo de renovação do Serviço é realinhado segundo um ciclo calendário aquando da primeira renovação, para que os períodos de renovação seguintes comecem no primeiro (1º) dia do mês civil. Se o Cliente não desejar que um Serviço seja renovado automaticamente, deve desativar a função de Auto-renew na sua Área de Cliente nas modalidades seguintes: (a) para os Serviços com um ciclo de renovação mensal, antes do dia dezanove (19) do mês, o mais tardar às vinte e três horas (23h00) segundo o horário de Paris; (b) para os Serviços com um ciclo de renovação não mensal (trimestral, semestral, anual, etc.), antes do décimo nono (19º) dia do mês que precede a sua data de renovação, o mais tardar às vinte e três horas (23h00), horário de Paris. Se o Auto-renew for desativado nas condições acima, o Serviço em causa poderá ser rescindido e eliminado pela OVHcloud no final do período inicial ou do período de renovação em curso, exceto se o Cliente reativar a função de Auto-renew pelo menos vinte e quatro (24) horas antes da data de expiração dos Serviços ou pagar os Serviços para o próximo período de renovação.

12.2.2. Renovação mediante pagamento prévio. As renovações condicionadas a pagamento prévio serão automaticamente rejeitadas em caso de falta de pagamento ou de pagamento irregular (nomeadamente montante errado, pagamento incompleto, que não contenha as referências exigidas ou efetuado por um meio ou um procedimento não aceite pela OVHcloud).

12.2.3. Não-renovação em caso de fim de vida ou interrupção da comercialização dos Serviços. A OVHcloud poderá pôr fim a qualquer renovação com um prazo de pré-aviso razoável, nomeadamente se os Serviços estiverem em fim de vida ou já não forem comercializados pela OVHcloud.

12.3. Rescisão por incumprimento. Em caso de incumprimento por uma das Partes (a « **Parte Faltosa** ») das suas obrigações e, nomeadamente, em caso de incumprimento do Artigo 3.º « Serviços », do Artigo 6.º « Conteúdos » e/ou do Artigo 11.º « Condições Comerciais » dos TG, que não seja corrigido após sete (7) dias corridos contados a partir da receção de uma carta registada com aviso de receção que especifique as violações, a outra Parte poderá pôr fim aos Serviços e Encomendas afetados. Esta rescisão será notificada à Parte Faltosa por carta registada com aviso de receção. No entanto, em caso de uso malicioso, ilícito ou fraudulento dos Serviços, ou de um uso feito em violação dos direitos de um terceiro, a OVHcloud pode, de pleno direito, rescindir os Serviços em causa ou o Contrato na sua totalidade, por e-mail e sem notificação prévia. Isso não exclui o direito da OVHcloud de suspender ou interromper os Serviços nas condições previstas no Contrato, nomeadamente em caso de desrespeito das disposições do mesmo. As rescisões por incumprimento não impedem qualquer indemnização que possa ser reclamada à Parte Faltosa. Em caso de incumprimento contratual por parte da OVHcloud, nenhuma redução de preço ou execução específica poderá ser solicitada pelo Cliente.

12.4. Direito de arrependimento (cancelamento) para Consumidores. Consumidores possuem direito de arrependimento, tal qual previsto na legislação. e podem exercer este direito no prazo de catorze (14) dias a contar do dia seguinte ao da Encomenda, sem ter de justificar qualquer motivo nem pagar qualquer penalização, salvo despesas de devolução, se aplicável.

Este direito de cancelamento deve ser exercido antes do fim do prazo de catorze (14) dias, a partir da sua Área de Cliente por meio do formulário respetivo, ou preenchendo e enviando à OVHcloud, por carta registada com aviso de receção, o formulário de cancelamento abaixo ou qualquer outra declaração clara, que exprima a sua vontade de exercer tal direito.

Formulário de cancelamento

*« Aos cuidados de OVH HOSTING – SISTEMAS INFORMÁTICOS, UNIPESSOAL, LDA (Serviço de Apoio) – -
Praça de Alvalade, nº 7, 7º dtº 1700 036 Lisboa, Portugal*

- Pela presente comunico/comunicamos

() que resolvo/resolvemos (*) do
meu/nosso (*) contrato para a prestação*

do seguinte serviço (): - Solicitado em*

()/recebido em (*): Nome do(s)*

consumidor(es):

Endereço do(s) consumidor(es):

- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel) Data:»

() Riscar o que não interessar.*

O direito de cancelamento por arrependimento, se validamente exercido, permite ao Consumidor obter o reembolso dos bens e Serviços em questão, após dedução de um montante proporcional ao número de dias em que esses bens e Serviços lhe foram disponibilizados.

Se o Cliente exercer tal direito de cancelamento por meios eletrónicos, a OVHcloud confirmará o recebimento desse pedido no prazo de 24 horas a contar do recebimento. A OVHcloud procederá ao reembolso sem atrasos indevidos e em nenhuma hipótese após 14 dias contados do dia em que a OVHcloud tiver recebido a notificação do Cliente relativa ao seu direito de cancelamento. A OVHcloud reembolsará o Cliente utilizando os mesmos meios de pagamento utilizados para a transação inicial, a menos que o Cliente tenha acordado expressamente de outra forma.

O consumidor não pode exercer tal direito de cancelamento em relação a Serviços integralmente prestados antes do fim do prazo de cancelamento a que se refere o presente artigo, ou para os bens e Serviços confeccionados de acordo com as especificações do consumidor ou claramente personalizados. Neste caso, será informado, no momento da Encomenda, quanto a esse facto e à renúncia respetiva do direito de cancelamento neste caso.

12.5 Rescisão para os Consumidores. Em conformidade com a legislação portuguesa, qualquer pedido de rescisão do Contrato pelo Consumidor será efetivo a contar do dia seguinte ao da sua receção pela OVHcloud, se todas as informações necessárias à sua identificação forem fornecidas. O Consumidor pode também pedir que esta rescisão produza efeito mais de dez (10) dias após a receção pela OVHcloud do seu pedido de rescisão.

13. CONFIDENCIALIDADE

13.1. Compromissos. Relativamente às informações confidenciais da outra Parte que lhe sejam divulgadas ou a que tenha acesso no âmbito do presente Contrato, cada Parte compromete-se, a: (a) utilizar essas informações confidenciais unicamente para efeitos da execução do presente Contrato; (b) preservar a confidencialidade dessas informações com o mesmo grau de cuidado como se fossem as suas próprias informações confidenciais; e (c) dar acesso a essas informações confidenciais apenas aos seus colaboradores e Filiais que necessitem de as conhecer tendo em conta a sua função e na condição de que esses destinatários sejam previamente informados da natureza confidencial da informação e que estejam vinculados por umacordo de confidencialidade pelo menos equivalente ao presente compromisso. Qualquer das Partes pode comunicar as informações confidenciais da outra Parte aos seus consultores se fizerem parte de uma profissão regulamentada sujeita ao sigilo profissional (como advogados, contabilistas ou auditores). Cada uma das Partes deve abster-se de divulgar informações confidenciais da outra Parte a outras pessoas sem o consentimento prévio e por escrito da outra Parte, e compromete-se a que todas as pessoas a quem divulga essas informações respeitem a confidencialidade das mesmas. São consideradas informações confidenciais os termos do Contrato e todas as informações comunicadas entre as Partes ou às quais as Partes têm acesso no âmbito da execução do Contrato, seja qual for a sua forma e natureza (nomeadamente informações financeiras e de marketing, segredos industriais, *know-how*, informação relativa à segurança e às condições de uso dos Serviços). Para que uma informação seja considerada confidencial, não é necessário que o seu carácter confidencial seja mencionado no documento ou outro suporte que contém essa informação, nem que seja especificado no momento em que a informação é divulgada.

Cada uma das partes compromete-se a respeitar a sua obrigação de confidencialidade durante toda a vigência do Contrato, bem como durante um período de dois (2) anos a contar do fim da vigência do mesmo, seja qual for a causa.

13.2. Exceções. Os compromissos de confidencialidade não se aplicam às informações sobre as quais a Parte que as recebe possa demonstrar que (a) tinha um conhecimento legítimo dessas informações sem ter de as manter confidenciais, antes de a outra Parte as comunicar ou lhes dar acesso, (b) se encontram no domínio público sem que a Parte que as recebe (ou as pessoas pelas quais é responsável) tenha infringido a obrigação de confidencialidade, (c) foram-lhe comunicados por um terceiro de forma legítima e com autorização para as divulgar, (d) resultam de desenvolvimentos realizados pela Parte que as recebe e/ou pelos seus colaboradores, independentemente do Contrato, ou (e) a divulgação das informações foi autorizada pela outra Parte. A OVHcloud poderá partilhar informações sobre o volume de consumo do Cliente com o parceiro que tenha realizado a referência do mesmo à OVHcloud. Cada uma das Partes pode divulgar informações confidenciais recebidas da outra Parte para defender os seus direitos no âmbito de uma ação judicial contra a outra Parte. Neste caso, as informações serão conservadas durante o tempo legal necessário para a produção da prova e só podem ser divulgadas às pessoas que, no âmbito da ação ou do processo em causa (magistrados, consultores, etc.), necessitem de ter conhecimento das mesmas, que sejam sujeitas ao sigilo profissional ou, na sua falta, vinculadas por um acordo de confidencialidade. Qualquer das Partes pode igualmente divulgar informações confidenciais recebidas da outra Parte a pedido de uma autoridade administrativa ou judicial competente, desde que informe antecipadamente a outra Parte, sob reserva de qualquer disposição legal ou de qualquer outra ordem de restrição, e divulgue apenas as informações confidenciais estritamente necessárias para dar cumprimento a esse pedido.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Direito aplicável e tribunais. O Contrato é regido pelas leis portuguesas. As Partes emvidarão todos os esforços para resolver de forma amigável qualquer conflito que surja entre elas. A Parte mais diligente notificará a outra Parte da existência e dos motivos do conflito por carta registada com aviso de receção. Na falta de acordo amigável após um prazo de trinta (30) dias após esta notificação e se o Cliente não for um Consumidor as Partes acordam expressamente em submeter o litígio aos tribunais de Lisboa, incluindo em caso de pluralidade de requeridos, de reclamações contra fiadores ou de procedimentos sumários ou de conservação. Em caso de litígio de montante reduzido com um Consumidor, a OVHcloud terá de submeter o litígio à mediação de conflitos de consumo, se solicitado pelo Consumidor. A jurisdição é expressamente atribuída ao tribunal da localidade de residência do réu, ou, à escolha deste, da localidade onde se efetuou a entrega das mercadorias ou o serviço foi executado.

14.2. Prescrição. Exceto se previsto em contrário em norma de ordem pública na legislação aplicável, as Partes acordam expressamente, em derrogação dos prazos de prescrição legais, que o Cliente não poderá instaurar qualquer ação contra a OVHcloud decorrido um prazo de três (3) anos a contar da ocorrência ou da descoberta do dano em questão, sob pena de prescrição.

14.3. Sanções Internacionais e Controlo das Exportações.

O Cliente compromete-se a respeitar permanentemente as Sanções Internacionais e a regulamentação em matéria de Controlo das Exportações.

O Cliente assegura que:

- a) Não foi designado, visado ou sujeito a Sanção Internacional;
- b) Não é de propriedade de ou controlado por, nem atua em nome ou por conta de, uma pessoa singular ou coletiva designada, visada ou sujeita a uma Sanção Internacional;
- c) Os Serviços não serão utilizados, vendidos, exportados, desviados ou transferidos de qualquer forma para pessoas ou entidades situadas em países ou regiões que sejam objeto de Sanções Internacionais ou de embargos comerciais. O mesmo se aplica a qualquer governo de países ou regiões, ou a qualquer pessoa ou entidade que esteja de outra forma abrangida por Sanções Internacionais, direta ou indiretamente envolvida em atos de terrorismo ou relacionada com armas de destruição em massa ou com aplicações de mísseis;
- d) Não utiliza, trata, vende, fornece, transfere ou exporta, nem negocia o uso, a venda, o fornecimento, a transferência ou a exportação de bens, de serviços, de softwares ou de tecnologias sujeitos a Sanções Internacionais ou a restrições no âmbito do Controlo das Exportações.

O Cliente deve informar imediatamente a OVHcloud se uma das afirmações acima deixar de ser verdadeira.

A OVHcloud não é obrigada a cumprir as suas obrigações nos termos do Contrato se tal violar as regras aplicáveis ou a expuser a um risco de ação coerciva, de medidas punitivas, restritivas ou desfavoráveis a título de Sanções Internacionais ou do Controlo das Exportações. A OVHcloud poderá também, a seu critério, rescindir automaticamente a totalidade ou parte do Contrato, informando o Cliente por escrito.

14.4. Divisibilidade. Se uma cláusula do Contrato for declarada nula nos termos de uma lei, de um regulamento ou de uma decisão judicial definitiva, tal cláusula será considerada não escrita, sem que isso afete a validade das outras cláusulas do Contrato. Neste caso, as Partes devem, sempre que possível, substituir a cláusula anulada por outra que corresponda ao espírito e ao objeto do Contrato.

14.5. Efeito em relação a terceiros. A OVHcloud não assume nenhum compromisso em relação a terceiros, incluindo os Utilizadores. O Cliente é a única Parte que tem uma relação contratual com os Utilizadores e é responsável pelas relações que mantém com os mesmos.

14.6. Títulos. Os títulos dos artigos têm como único objetivo facilitar as referências, sem valor contratual ou significado particular.

14.7. Não renúncia. O facto de a OVHcloud não valer-se, num determinado momento, de uma disposição do Contrato e/ou tolerar um incumprimento do Contrato por parte do Cliente não pode ser interpretado como uma renúncia pela OVHcloud a valer-se posteriormente de tal disposição.

14.8. Alterações ao Contrato. A OVHcloud pode alterar o Contrato a qualquer momento e de pleno direito. Estas alterações são imediatamente aplicáveis a todas as novas Encomendas. Relativamente aos Serviços em uso, o Cliente é notificado por e-mail ou através da Área de Cliente de qualquer alteração do Contrato em vigor. As alterações entrarão em vigor trinta (30) dias corridos após o envio desta notificação. No entanto, as alterações dos Termos de Terceiros e as alterações tendo por objetivo a conformação da OVHcloud a exigências legais ou regulamentares podem ter efeitos imediatos, na medida em que a OVHcloud não as controla. Quando novas condições forem desfavoráveis para o Cliente e sejam significativas, alterando de forma relevante o Contrato, este pode rescindir os Serviços afetados por carta registada com aviso de receção ou a partir do respectivo formulário na sua Área de

Cliente, num prazo máximo de trinta (30) dias corridos a contar da entrada em vigor das referidas alterações.

14.9. Independência. O Contrato não confere a uma Parte o direito de representar a outra para qualquer fim e não tem por objeto ou efeito a criação de uma sociedade irregular ou de facto, uma sociedade em participação, uma joint venture ou outra forma de grupo empresarial ou de associação. Cada Parte deve manter-se totalmente independente, ser responsável pela gestão dos seus negócios e por todos os seus atos, assumindo sozinha todos os riscos associados à sua atividade.

14.10. Cessão de Contrato. Nenhuma das Partes pode ceder a sua posição contratual relativamente ao Contrato, ainda que parcialmente, sem o consentimento prévio e por escrito da outra Parte. A título de exceção, a OVHcloud pode realizar tal cessão, total ou parcialmente, a uma das suas Filiais.

14.11. Comunicações. Para qualquer troca de informações por e-mail, a data e a hora do servidor da OVHcloud farão fé entre as Partes. Estas informações serão conservadas pela OVHcloud durante todo o período das relações contratuais e durante os três (3) anos seguintes. Sob reserva dos outros meios de comunicação e destinatários previstos no Contrato, todas as notificações, notificações para cumprir (notificações extrajudiciais) e outras comunicações previstas no Contrato são consideradas válidas se tiverem sido enviadas:

À OVHcloud: Por carta registada com aviso de receção para o seguinte endereço: Apoio ao Cliente - OVH HOSTING – SISTEMAS INFORMÁTICOS, UNIPessoal, LDA - Praça de Alvalade, nº 7, 7º dtº 1700 036 Lisboa, Portugal;

Ao Cliente: Por carta registada com aviso de receção para o endereço associado à sua Conta de Cliente ou por e-mail.

14.12. Publicidade e promoção. Durante toda a duração de utilização dos Serviços pelo Cliente, a OVHcloud está autorizada a promover a relação comercial mantida com o Cliente no âmbito da condução habitual das suas atividades de comunicação. A OVHcloud poderá igualmente fazer referência às marcas e logótipos do Cliente em qualquer meio de comunicação, incluindo todos os sítios web explorados pela OVHcloud em todo o mundo.

14.13. Acordo sobre provas. Os dados em suporte digital e os dados do sistema de informação da OVHcloud constituem provas juridicamente admissíveis, dotadas da mesma força probatória que qualquer documento elaborado, recebido ou conservado por escrito. Estes dados poderão ser validamente produzidos pela OVHcloud no âmbito de qualquer litígio e serão oponíveis ao Cliente em caso de disputa. Os dados incluem nomeadamente os registos (*logs*) de eventos, os extratos de consumo, os resumos das Encomendas, os resumos dos pagamentos ou ainda os relatórios de gestão de incidentes.

14.14. Cálculo dos prazos. Salvo previsão em contrário no presente Contrato, os prazos são calculados em dias corridos, e começam a correr a partir do dia seguinte ao evento que os desencadeou.

14.15. Ausência de declarações pré-contratuais. Exceto se o Cliente for um Consumidor, cada uma das Partes, reconhece que, ao celebrar o presente Contrato, não se apoiou em quaisquer declarações verbais ou escritas, cauções ou outras garantias, certificações, representações ou compromissos que tenham sido celebrados por, ou em nome de, a outra Parte (mesmo que de forma inocente ou negligente) relativamente ao objeto do presente Contrato em qualquer momento antes da sua assinatura (no seu conjunto, “Declarações pré-contratuais”), além das que são estabelecidas no presente Contrato. Exceto se o Cliente for um Consumidor, cada uma das Partes renuncia a todos os

direitos e compensações a que de outra forma teria direito de acordo com as referidas Declarações pré-contratuais. Nenhuma disposição do presente artigo 14.15.º poderá excluir ou restringir a responsabilidade de cada uma das Partes que decorra da sua deturpação ou ocultação fraudulenta pré-contratual.

14.16. Outras disposições obrigatórias relativas a consumidores. Os presentes TG são adoptados sem prejuízo de disposições obrigatórias previstas na legislação portuguesa para as transações com consumidores, em particular o Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro e a Lei 24/96 de 31 de Julho, já que as disposições obrigatórias prevalecerão no local onde sejam obrigatórias.

14.17. Sobrevivência de determinadas obrigações.

Os seguintes artigos do Contrato sobreviverão à sua rescisão ou expiração, seja qual for a causa:

Artigo 3.2.º (Propriedade intelectual. Direitos de uso)

Artigo 10.º (Responsabilidade)

Artigo 13.º (Confidencialidade)

Article 14.1.º (Direito aplicável e tribunais)

Artigo 14.2.º (Prescrição)

e, de um modo mais geral, qualquer cláusula que, por natureza, se destine a sobreviver à rescisão do Contrato.

_____ FIM DO DOCUMENTO _____