

## Condições Gerais

### 1- Sujeito e objeto

- 1.1- As presentes condições gerais, doravante CG, são destinadas a reger juridicamente os termos e condições em que se processará a prestação de serviços de internet, pela Strong Answer, Lda, sediada em Cercas de São José Bloco 9A, Loja 1, 8400-314 Lagoa com o n.º de Identificação Fiscal: 510 413 277, doravante designada pela sua marca PThost4u numerada 399677, e o subscritor dos serviços, doravante designado por CONTRATANTE.
- 1.2- Em anexo, o CONTRATANTE terá acesso as Condições específicas do serviço que desejar subscrever.
- 1.3- Com a confirmação do formulário de subscrição o CONTRATANTE aceita expressamente, sem reservas ou ressalvas, todas e quaisquer das presentes cláusulas, ou cláusulas em anexo referentes, em específico, aos serviços a subscrever.
- 1.4- O pagamento referente à subscrição do serviço novo ou à renovação de um serviço já existente é, também, considerado como aceitação, sem reservas nem ressalvas das presentes cláusulas, e cláusulas em anexo quando o sejam necessárias ao serviço. Todas as palavras ou expressões, a seguir elencadas, devem ser entendidas conforme o respetivo significado:

**pthost4u.com** - Área exclusiva para clientes PThost4u, com acesso restrito por login e password e que permite ao CONTRATANTE gerir o(s) seu(s) serviço(s), alterar os já subscritos e/ou subscrever novos, tendo acesso a datas de renovação e outras informações importantes. Permite ainda editar e modificar os dados de contacto, faturação e emails de contacto, sendo que para estas alterações deverá atender ao estipulado nestas CG.

**Backups** - Cópias de segurança.

**Código ou ID de serviço** - Código atribuído pela PThost4u ao(s) serviço(s) do CONTRATANTE, no sentido de possibilitar a sua rápida e eficiente identificação de entre os demais. A cada serviço corresponde um ID diferente e irrepetível.

**Código de pagamento ou Invoice** - Código atribuído pela PThost4u à(s) ordem(ns) de pagamento(s) efetuadas pelo contratante. Este código existe no sentido de possibilitar a rápida e eficiente identificação do pagamento em si e do(s) serviço(s) a que se refere. A cada ordem de pagamento corresponde um ID / Invoice diferente e irrepetível. O ID / Invoice é gerado pela ordem de pagamento e não pelo pagamento em si, pelo que se não for pago em quinze dias será automaticamente cancelado.

**Código de suporte ou Support PIN** - O PIN é um código identificativo gerado no pthost4u.com, pelo próprio CONTRATANTE, ou outro com acesso legítimo, e que, ao indicá-lo, permitir-lhe-á dirigir-se aos nossos serviços, por qualquer meio, requerendo dados confidenciais. O código PIN, para segurança do CONTRATANTE, tem um tempo de uso reduzido a 45 minutos e sempre que seja gerado um novo PIN, o anterior, se ainda em uso, será automaticamente apagado.

**Email autorizado** - O email autorizado é o email principal que o cliente fornece como email de contacto no ato da subscrição e que poderá ser alterado pelo cliente a todo o tempo, notificando a PThost4u da alteração ou requerendo à PThost4u que esta seja feita. Para este endereço de email serão sempre enviadas todas as informações e notificações a que a PThost4u se encontre obrigada e outras, mesmo que possam ser igualmente enviadas para outro endereço de email autorizado. Todas as alterações e solicitações confidenciais e fundamentais à prestação de serviço devem partir deste endereço de email, ou outro para o fim indicado, salvo se for indicado Support PIN.

**Email financeiro** - O endereço de email que o cliente poderá oportunamente definir no pthost4u.com ou indicar para que seja adicionado como endereço para

o qual estará a PThost4u autorizada a fornecer todos os dados acerca de questões financeiras.

**Email Técnico** - À semelhança do email financeiro, este será o endereço de email para onde a PThost4u poderá enviar todos os dados técnicos, inclusive os dados confidenciais de acesso a serviços.

**Endereço IP /Hostname** - Endereço que a PThost4u fornece ao CONTRATANTE para que a segunda possa aceder e administrar o seu serviço.

**Formulário de subscrição** - Formulário de registo online que existe na página da internet da PThost4u, que se refere a um qualquer serviço e que permite a subscrição do serviço pelo CONTRATANTE, servindo os dados fornecidos neste formulário para preenchimento dos dados do pthost4u.com.

**Partes** - Por partes deverá entender-se as intervenientes na contratação, PThost4u e CONTRATANTE.

**Procedimento de alteração de email autorizado** - Quando o CONTRATANTE perca, por algum motivo, acesso ao endereço de email autorizado deverá requerer a sua alteração por carta/fax de requerimento devidamente assinada/carimbada. Pode ser feito download do formulário de alteração em <https://www.Pthost4u.com/company/conditions>. O formulário deve fazer-se acompanhar dos documentos de junção obrigatória nela descritos. Quando empresa, cópia do documento identificativo do assinante (Ex: BI, Carta de condução) e cópia de Número de Identificação Fiscal/ certidão permanente/código de consulta de certidão permanente que comprovem os dados constantes da Área de clientes. Quando instituição ou associação, cópia dos estatutos e/ou ata de tomada de posse, bem como documento identificativo do empossado responsável (BI/CC/Carta de condução). Quando consumidor final ou pessoa singular, cópia do BI/CC ou carta de condução.

**Proposta de serviço** - O que a PThost4u se compromete a prestar mediante a subscrição de um determinado serviço, que poderá ser apresentada por proposta remetida por email ou pelo que se encontra estipulado na página da PThost4u na Internet a propósito do serviço em questão.

**PUA** – Política de Utilização Aceitável - Disponível para consulta e download, e que deve ser tida como anexo integrante das presentes CG.

**PP** - Política de Privacidade – A Política de privacidade rege a forma como a PThost4u trata e processa a recolha, registo, eliminação e retificação de dados pessoais, bem como a segurança e a utilização da informação do **CONTRATANTE**, utilizadores e visitantes dos websites da PThost4u. Informando também especificamente sobre o modo de receção, tratamento, conservação, alteração e eliminação dos dados e conteúdos do **CONTRATANTE**, bem como dos dados de pagamento, dados de acesso ao suporte, financeiros, faturação e congéneres.

**Titular pagador** - Sujeito em nome do qual é levado a cabo o ato de prestar pagamento para subscrição ou renovação de serviço.

**CONTRATANTE revendedor** - **CONTRATANTE** que por aquisição de conta de revenda, servidor, ou número massivo de serviços, se dedique à revenda, com ou sem valor acrescentado, dos serviços PThost4u.

**SLA - Service Level Agreement** - Acordo sobre o nível de serviço.

**Terceiro reclamante** - Sujeito que vem junto da PThost4u arguir ser legítimo titular de um serviço, mediante apresentação de documento prova bastante da sua titularidade, muito embora não seja o inscrito no pthost4u.com.

**Username** - Código identificativo do **CONTRATANTE** no acesso aos serviços fornecidos pela PThost4u. Este código é indicado ao **CONTRATANTE** pela PThost4u.

**Password** - Código de acesso aos serviços que inicialmente é fornecido pela PThost4u, mas que deve ser alterado e zelosamente guardado pelo **CONTRATANTE**.

## 2- Sujeitos e objeto

### 2.1 - Restrições:

a) Os servidores da PThost4u não poderão ser origem, intermediários, ou endereço de destino envolvido na transmissão de “SPAM”, sendo considerado por “SPAM” todos os e-mails, não solicitados cujo alvo sejam newsgroup, faxes e emails.

Por dever de segurança e prevenção de casos de abuso, fraudes e envio de SPAM, alguns serviços dedicados têm as portas 25 e 465 bloqueadas, pelo que caso seja imprescindível para o CONTRATANTE que estas sejam desbloqueadas deverá requerê-lo para [suporte@pghost4u.com](mailto:suporte@pghost4u.com), a li apresentando justificação legítima para a sua utilização. Considerando a reputação dos seus IP e a gestão da sua rede, a PThost4u será, nestes casos, árbitro único na análise de admissão do pedido de desbloqueio.

b) É proibido ao CONTRATANTE o uso de qualquer programa/ficheiro que consuma demasiados recursos no servidor ou prejudique o bom funcionamento dos mesmos ou dos de terceiros.

c) Qualquer tentativa, por qualquer forma, de destruir ou causar danos nos servidores é proibida.

d) Nos servidores da PThost4u será interdito qualquer material relacionado com comércio de sexo e prostituição, pornografia, pedofilia, xenofobia, racismo e usurpação indevida de propriedade intelectual ou violação de direitos de autor, bem como qualquer outro conteúdo previsto como ilegal e punido nos termos da lei Portuguesa.

e) Sites que apontem para sites com os conteúdos referidos na alínea d) são igualmente tidos como proibidos.

f) É considerado interdito todas as atividades consideradas como proibidas na PUA.

g) No caso de o CONTRATANTE violar, por alguma forma o estipulado nas acima referidas alíneas: a); b); c); d) e e), a PThost4u reserva-se no direito de desativar imediatamente o serviço em questão sem qualquer obrigação de aviso prévio ou reembolso.

h) Para além das autoridades legalmente reconhecidas, entre as partes, a PThost4u será considerada arbitro único, responsável por avaliar o que é ou não considerado por violação ao estipulado como proibido nas CG.

i) Nos termos da lei, a PThost4u poderá exigir do CONTRATANTE uma indemnização pelos danos causados pela(s) violação(iões) às CG, quando assim se justifique.

## 2.2 - Obrigações:

a) Efetuar pontualmente os pagamentos a que ficará obrigado depois da subscrição do serviço.

b) Disponibilizar à PThost4u todas as informações, mesmo as confidenciais, que se afigurem justificadamente necessárias para assegurar a manutenção e boa prestação do serviço.

c) Abster-se de qualquer conduta que possa ir contra o estipulado como proibido no 2.1 ou na PUA.

d) Manter devidamente atualizados todos os dados de contacto, principalmente os usados para efeitos de faturação, estando obrigado a informar a PThost4u via email quando proceda à alteração dos dados.

e) O email indicado no pthost4u.com como email principal de contacto – email autorizado - não poderá ser alterado sem aviso/solicitação prévia à PThost4u para esse fim.

f) Se o CONTRATANTE por algum motivo perder acesso ao endereço de email autorizado terá que se submeter ao procedimento de alteração de

email autorizado com o qual expressamente concorda. Aceitando que mediante este procedimento a PThost4u poderá viabilizar o acesso legítimo ao novo email indicado no formulário. Não podendo por isso, O CONTRATANTE alegar qualquer falta nas obrigações da PThost4u quanto aos seus deveres de sigilo, confidencialidade ou segurança da informação.

g) O CONTRATANTE deve assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade do username e password que lhe sejam fornecidos pela PThost4u, nomeadamente não os revelando a terceiros, não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia.

h) Caberá ao CONTRATANTE a definição dos termos de acesso e definição das condições de uso de username e passwords fornecidas pela PThost4u ao CONTRATANTE por outros utilizadores que não o próprio.

i) O CONTRATANTE compromete-se a identificar-se sempre que aceda aos serviços PThost4u, usando os elementos de identificação que lhe tenham sido atribuídos pela PThost4u, nomeadamente ID de cliente, ID de serviço ou Support PIN.

j) - O CONTRATANTE compromete-se a não utilizar, em hipótese alguma, os elementos de identificação atribuídos a outros CONTRATANTES.

k) - É direito do CONTRATANTE desistir do serviço pelo que o poderá fazer não efetuando o pagamento de renovação do serviço.

### **3- Obrigações imputadas à PThost4u:**

3.1 - Após o serviço ser subscrito pelo CONTRATANTE, a PThost4u irá, em pouco tempo, enviar um email com os dados do serviço e informações de pagamento que se entende como declaração de aceitação à subscrição do CONTRATANTE.

3.2 - Depois da criação da ficha de cliente, a PThost4u irá enviar ao CONTRATANTE os dados de acesso à área reservada pthost4u.com, sendo o login sempre igual ao email indicado pelo CONTRATANTE, então:

a) - O CONTRATANTE deve entrar na sua área reservada, verificar os dados da sua ficha de cliente procedendo, caso a estas haja lugar, às alterações necessárias, notificando a PThost4u sempre que necessário. Compreendendo, portanto, que é da sua responsabilidade prestar dados fidedignos e conformes à verdade.

b) - Três dias volvidos sobre o envio/receção do email com indicação dos dados de acesso ao pthost4u.com, os dados constantes da ficha de cliente considerar-se-ão confirmados e passarão a efetivos para efeitos de faturação, titularidade e de endereços de email autorizados.

3.3 - A PThost4u obriga-se a ativar os serviços não customizados contratados em poucas horas (normalmente, 24 horas úteis), contadas a partir do cumprimento integral das formalidades exigidas no que concerne a pagamentos (cfr. artigo 5) e salvo impedimento por força maior ou quaisquer circunstâncias externas que não possam ser controladas pela PThost4u.

3.4 - A PThost4u atribui ao CONTRATANTE um username e uma password para o acesso ao serviço subscrito, que lhe será enviado por correio eletrónico para o endereço de email principal, no momento de início da prestação do serviço.

3.5 - A PThost4u obriga-se a promover a conexão dos seus servidores à Internet como forma de operacionalizar a exibição/acesso do conteúdo do CONTRATANTE.

3.6 - Administrar o ambiente em que estiver localizado o servidor que alojar o conteúdo do CONTRATANTE conforme o estabelecido para o serviço.

3.7 - Identificar os problemas de interrupção na comunicação de dados, por TCP/IP, entre o servidor da PThost4u que alojar o conteúdo do CONTRATANTE e a Internet.

3.8 - Disponibilizar um endereço IP ou hostname que permita a ligação 24/7 ao servidor que alojar os conteúdos do CONTRATANTE.



3.9 - Quando ocorra que um servidor esteja impedido de trabalhar por necessidade de intervenção técnica, a PThost4u compromete-se a fazê-lo com a maior brevidade possível, reduzindo ao mínimo de quebra do serviço.

3.10 - Não se obriga a PThost4u a fazer backups de quaisquer dados e conteúdos de que o CONTRATANTE seja titular, salvo se expressamente contratado e nos termos que assim o for.

3.10.1 - Quando contratados Backups, o CONTRATANTE entende e aceita:

a) Os backups são, pela sua natureza, ficheiros corrompíveis, e por isso apesar da PThost4u cumprir a rotina e política contratada, os seus backups poderão excepcionalmente estar corrompidos, e como tal inaptos para reposição na data/hora pretendida. Para tal é conveniente que o CONTRATANTE tenha mais do que um ponto de restauro na sua política para garantia de redundância e diminuição da probabilidade de falha.

b) O CONTRATANTE, entendendo o que supra lhe é indicado, compreendendo que, por cautela e para mitigação de risco de perda de conteúdos, deve realizar de forma contínua e ininterrupta os backups dos seus dados e conteúdos, devendo fazê-lo sob sua responsabilidade profissional e financeira.

3.10.2 - Em prol da segurança, a PThost4u tende a fazer backups de serviços prestados a título gratuito, ou de cortesia, como sendo o caso, não exclusivo e dado meramente a título exemplificativo, dos serviços de email associados ao serviço de registo de domínio. Nestes casos, tendo a PThost4u backups das contas não lhe assistirá obrigação de os repor ou disponibilizar, podendo fazê-lo mediante o pagamento de serviço extra de manutenção, cobrando um valor a partir de 25 Euros (mais IVA).

3.10.3 - Caso os serviços estejam num estado suspenso, ainda que com backups contratados ou incluídos, a PThost4u reserva-se no direito de não os efetuar. Os backups contratados ou incluídos apenas serão levados a cabo para serviços no estado ativo e com pagamentos em dia. Nos casos, em que a PThost4u tenha efetuado, por zelo ou segurança, backups a serviços em estado diferente de ativo, não lhe assistirá obrigação de os repor ou disponibilizar,

podendo fazê-lo mediante o pagamento de serviço extra de manutenção, cobrando um valor a partir de 25 Euros (mais IVA).

3.10.4 - Sempre que não haja urgência justificada ou que o SLA assim não obrigue, a reposição de backups é tratada por ordem de chegada, pelo que o tempo de espera será sempre em função do número de ocorrências e do tamanho dos ficheiros a repor, e por isso impossível de prever. Desta forma, caso pretenda obter prioridade na reposição, sem prejuízo das urgências justificadas e das obrigações de SLA, poderá solicitar a viabilidade de obter prioridade mediante o pagamento de serviço extra de manutenção taxado a um valor a partir de 25 Euros (mais IVA).

3.10.5 - Estando o CONTRATANTE devidamente advertido que da ação de parqueamento e de desparqueamento dos domínios poderá resultar em perda de informação, nomeadamente de emails, sempre que o faça e desta ação resulte necessidade de reposição de backup a PThost4u irá fazê-lo mediante o pagamento de serviço extra de manutenção cobrando um valor a partir de 25 Euros (mais IVA).

3.11 - Empenhar os melhores esforços para que o sistema bloqueie acessos indevidos e lesivos ao servidor em que estiverem inseridos os Conteúdos da CONTRATANTE.

3.12 - Facultar ao CONTRATANTE uma adequada assistência técnica para responder na maior brevidade a quaisquer solicitações ou pedidos de esclarecimentos. Os pedidos de apoio são tratados por ordem de chegada, sem prejuízo da prioridade dada a casos urgentes ou serviços com SLA contratado. A resposta às ocorrências irá sempre depender da quantidade de ocorrências em fila de espera e da sua complexidade, por este motivo é impossível prever o tempo de espera de resposta a uma determinada ocorrência.

3.13 - A PThost4u obriga-se a encetar os maiores esforços para que as suas ocorrências de suporte ao cliente sejam respondidas no menor tempo possível, afetando-lhes por processo de escala, os operadores técnicos mais aptos a responder ao assunto e da melhor forma. Considerando-se que esta

obrigação apenas se aplica quando haja razoabilidade na solicitação de auxílio e na medida que lhe seja possível prestar.

#### **4- Responsabilidades**

4.1 - O CONTRATANTE entende e aceita:

a) A política de privacidade que está publicada na página da PThost4u.

b) A impossibilidade de garantir um uso contínuo, sem interrupções e totalmente livre de utilizações não autorizadas.

c) Poderá ocorrer que o servidor esteja impedido de trabalhar e que tal possa conduzir a uma quebra dos serviços, perda ou dano de conteúdos.

d) O suporte ao CONTRATANTE da PThost4u é levado a cabo em regime de melhor esforço e por ordem de chegada, se outro não for especificamente contratado. O suporte poderá ser acedido via email, livechat ou telefone. O suporte por telefone pode ser feito através do número 707 200 99, sendo que este é um número de valor acrescentado, o CONTRATANTE poderá contactar o suporte através do número +351 249 739 099.

4.2 - Pelo que, nos casos referidos nas alíneas a) e b) do ponto 4.1, a PThost4u afasta, na medida do permitido por lei, a sua responsabilidade.

4.3 - A PThost4u não está obrigada a configurar ou a fornecer qualquer serviço que não esteja previsto expressamente na proposta de serviço.

4.4 - Não pode ser imputada qualquer responsabilidade à PThost4u por perdas (diretas, indiretas ou consequentes) ou danos emergentes da assistência a que está obrigada pelo 3.13, quer pela forma como foi prestada, aconselhada ou não prestada, salvo nos casos previstos por lei.

4.5 - A PThost4u não será responsabilizada por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos de identificação e palavras

passa, que uma vez fornecidos(as) ao CONTRATANTE passam a estar à sua inteira responsabilidade como o estipulado no 2.2 g); h) e i).

4.6 - A PThost4u exime-se de qualquer obrigação de prestar assistência ou qualquer tipo de suporte técnico e esclarecimento aos clientes do CONTRATANTE revendedor, uma vez que o serviço é prestado ao CONTRATANTE e não ao cliente final do CONTRATANTE revendedor.

4.7 - Quaisquer tipos de danos, prejuízos ou lucros cessantes que possam advir da defeituosa prestação de serviço, mesmo que por responsabilidade da PThost4u, não são ressarcíveis ao cliente do CONTRATANTE revendedor.

4.8 - A PThost4u não será responsável por qualquer litígio em que o CONTRATANTE seja parte e que o oponha a um terceiro, devido ao uso, direto ou indireto, do serviço. Nomeadamente, não se responsabilizando por qualquer irregularidade decorrente do uso do(s) nome(s) do domínio(s).

4.9 - A PThost4u não é responsável por quaisquer queixas feitas por terceiros de que os nomes de domínio registados (ou de registo solicitado) pela PThost4u infrinjam ou ofendam quaisquer regras, restrições impostas por lei no que concerne ao registo de marcas e empresas.

4.10 - A PThost4u exime-se de qualquer responsabilidade, se em qualquer momento, discricionariamente, divulgar a informação necessária para cumprir a lei, regulamentos, ordens judiciais ou públicas, e, na totalidade ou em parte, editar, recusar colocar online ou remover a informação ou conteúdos do Cliente.

4.11 - A PThost4u não é responsável nos termos destas CG nem em termos extracontratuais, por quaisquer perdas ou danos (incluindo perdas ou danos naturalmente emergentes no decurso dos acontecimentos) incluindo, sem limitação, lucros cessantes, perda da reputação, ou qualquer outra perda financeira ou danos resultantes de, ou relacionados com:

a) Quaisquer atos, omissões, falhas ou atrasos ocorridos sem negligência ou dolo da parte da PThost4u, ou quando a boa prestação do serviço esteja sujeita a influência de circunstâncias externas e não controláveis pela PThost4u.

b) Falha de um Registo ou falha dos servidores por motivos de força maior.

c) Bloqueio de IP provocado por casos relacionados com abuso ou envio massivo de emails, estando, por prevenção, os servidores da PThost4u limitados ao envio máximo de 500 Emails por hora.

4.12 - A PThost4u, não afasta com estas CG, as responsabilidades que lhe são impostas pela Lei N° 24/96 ou qualquer outra responsabilidade que nos termos lei não possa ser afastada.

4.13 - A PThost4u responsabiliza-se pelos prejuízos e danos emergentes da defeituosa prestação dos seus serviços ou incumprimento das obrigações que lhe são imputadas nestas CG nos termos e nas medidas estipuladas pela lei e pelo seu SLA infra:

Latências - médias mensais:			Penalizações sobre a mensalidade	
Local	<i>Round Trip</i> max.	<i>Packet loss</i> max.	Disponibilidade	Crédito
Portugal (via Giga PIX)	10ms	0,5%	< 99,9% a 99,50%	5%
Portugal (PT)	10ms	0,5%	99,49% a 99,00%	10%
Europa Ocidental	40ms	0,5%	98,99% a 98,00%	15%
Europa	60ms	0,5%	97,99% a 95,00%	30%
EUA	130ms	0,5%	94,99% a 90,00%	50%
.	-	-	89,99% a 80,00%	75%
-	-	-	< 79,99	100%

4.14 - O cluster de DNS da PThost4u é um conjunto de servidores da PThost4u distribuídos globalmente com o intuito de oferecer um serviço de resolução de nomes, traduzindo um nome no IP correspondente. Estes servidores

encontram-se sincronizados, garantindo que todos possuem as mesmas zonas de DNS. É condição técnica que exista apenas uma zona de DNS por domínio ou host.

4.15 - Um nome de domínio que esteja, por indicação do CONTRATANTE, configurado no cluster DNS da PThost4u caso esteja de forma não cumulativa em estado inativo, sem responder com qualquer conteúdo, transferido ou legitimamente reclamado por terceiros deverá ser retirado do cluster de DNS da PThost4u. Sempre que o CONTRATANTE não o faça voluntária e imediatamente, para dar seguimento a esta obrigação, a PThost4u procederá à sua renomeação.

4.16 - A renomeação será levada por incremento de um algarismo sequencial a começar no um.

4.17 - Considerando que o CONTRATANTE conhece a sua obrigação de remoção de domínios cluster de DNS da PThost4u entende e aceita que a PThost4u proceda à remoção/renomeação nos termos do 4.15 e 4.16.

4.18 -A PThost4u reserva-se no direito de suspender algum ou todos os serviços contratados pelo presente, se o CONTRATANTE incumprir em alguma das suas obrigações ou responsabilidades nestas cláusulas estipuladas bem como nas condições específicas aplicáveis.

4.19 - A PThost4u será forçada a suspender algum ou todos os serviços contratados pelo presente no caso de assim ser solicitada a fazê-lo por via judicial ou por autoridade com poderes para tal.

4.20 - Nos casos previstos no 4.18 e 4.19 a PThost4u, antes de suspender o serviço, se assim não for de urgência por motivos de carácter preventivo, irá notificar o CONTRATANTE via email para o email autorizado, que o serviço irá ser suspenso num prazo de 24 horas se a situação não for regularizada por parte do CONTRATANTE.

4.21 - Nos termos do 4.20, quando haja necessidade de, em medida de carácter preventivo, suspender de imediato o serviço em questão, o

CONTRATANTE será notificado, pela mesma via, mas após suspensão do serviço, e assim será mantido até que a situação seja regularizada.

4.22 - O CONTRATANTE é o único responsável pelos seus conteúdos enquanto durar a presente subscrição de serviço. O CONTRATANTE está, por isso, ciente que sempre que a PThost4u seja, legalmente, questionada sobre o utilizador de determinado serviço que esteja na sua infraestrutura irá identificá-lo sem que este o possa considerar violação de dever de sigilo ou privacidade.

4.23 - No cumprimento do estipulado no 4.20, 4.21 e 4.22 a PThost4u irá notificar, via email, o CONTRATANTE sempre que casos de abuso sejam detetados ou denunciados, concedendo um prazo razoável para a resolução do problema.

4.24 - Nos casos previstos pelo 4.20, 4.21, 4.22 e 4.23 o CONTRATANTE compromete-se a sanar o abuso ou outro problema relatado no prazo que lhe é oferecido.

4.25 - Caso o CONTRATANTE não cumpra o estipulado no 4.24 haverá lugar a uma intervenção forçosa pela PThost4u, que o CONTRATANTE declara autorizar, no sentido de, somente, averiguar e tentar resolver a situação.

4.26 - Quando haja lugar a intervenção forçosa por parte da PThost4u no sentido de resolver uma situação problemática resultante do incumprimento pelo CONTRATANTE do aqui estipulado no que concerne a regras de

segurança antivírus e do acima descrito esta intervenção será cobrada dentro da seguinte tabela:

Descrição	Preço
Abusos relacionados com “Phishing”	50.00€
Abusos relacionados com SPAM	50.00€
Outros tipos de abusos	50.00€ /hora
Resolução de problemas de vírus	50.00€ /hora

Os montantes cobrados pela intervenção forçosa da PThost4u serão faturados com IVA devido à taxa legal em vigor, de forma imediata, devendo a fatura ser paga a pronto pagamento.

4.27 - No caso de incumprimento reiterado por parte do CONTRATANTE do que lhe é imposto pelo 4.25, a PThost4u reserva-se no direito de suspender os serviços ora contratados, comunicando-lhe via email.

## 5- Custos e formas de pagamento

5.1 - Os valores dos serviços abrangidos por estas CG são os definidos nas tabelas de preço expostas na página da PThost4u, aos quais, na visualização por omissão, acrescerá IVA à taxa legal em vigor.

a) Dando seguimento ao preceituado por lei, a PThost4u viabiliza a possibilidade de o CONTRATANTE visualizar todos os preços com IVA incluído, para tal este terá apenas que acionar esta opção de visualização no rodapé do site da PThost4u.

b) Nos termos da lei, o IVA será aplicado à taxa legal em vigor, a todos os CONTRATANTES residentes em Portugal e com dados fiscais emitidos pelo Governo Português, bem como a todos os consumidores finais residentes no



espaço da EU, sendo que os avisos de pagamento e as faturas são emitidas em EUROS.

5.2 - A PThost4u reserva-se o direito de, razoavelmente, atualizar os preços referidos na alínea anterior, informando com antecedência de pelo menos cinco dias úteis sobre a data de renovação do respetivo serviço, para o endereço de email principal.

5.3 - Encontrando na alteração de preços motivo bastante, o CONTRATANTE poderá fazer uso do seu direito de rescisão nos termos em que é previsto no ponto 2.2 k).

5.4 - O tempo de prestação de serviço começa a contar a partir do momento em que este é ativo pela PThost4u e termina na data indicada respetivamente na área de cliente do CONTRATANTE.

5.5 - A PThost4u compromete-se a enviar avisos de pagamento, por correio eletrónico para email autorizado/principal, com quinze e cinco dias de antecedência à data de expiração indicada na área de clientes do CONTRATANTE no que concerne a serviços e trinta, quinze, cinco e um dia(s) de antecedência no que concerne a domínios. (crf.5.4).

5.6 - Os pagamentos deverão ser efetuados, garantindo a sua boa cobrança, até à data de expiração indicada no pthost4u.com do CONTRATANTE, (cfr. 5.4). A boa cobrança, dependendo do método de pagamento, poderá ir até 4 dias úteis.

5.7 - Findo o prazo previsto na área de clientes do CONTRATANTE para o respetivo pagamento do serviço a PThost4u concederá no máximo 48 horas, decorridas as quais será enviado um último aviso a dar conhecimento que o serviço se encontra suspenso ou em suspensão.

5.8 - Após o envio do aviso mencionado no ponto 5.7, sem que o CONTRATANTE proceda ao pagamento, o serviço será suspenso.

5.9 - Prevendo os casos em que o CONTRATANTE pretenda reativação do serviço, a PThost4u manterá a suspensão durante o tempo máximo que a tipologia de serviço permitir, isto antes de ser dada ordem do seu cancelamento final, inviabilizando, a partir daí, a sua reativação. No caso de servidores dedicados, vps, e cloud servers, os serviços poderão ser definitivamente eliminados 8 dias após a data de expiração.

5.10 - No caso de o CONTRATANTE requerer à PThost4u a reativação do serviço suspenso, o pagamento deverá ser referente à data em que deveria ter sido inicialmente prestado e não à data em que é requerida a sua reativação.

5.11 - Uma vez decorrido o tempo mencionado no ponto 5.9, a PThost4u reserva-se no direito de fazer o cancelamento do serviço e eliminação dos conteúdos.

5.12 - Após o pagamento pelo CONTRATANTE do serviço subscrito, a PThost4u disponibilizará ao CONTRATANTE a respetiva Fatura.

A PThost4u prontifica-se ainda a, em situações extraordinárias e devidamente justificadas, fazê-lo antecipadamente em fatura a pagamento que será, também, válida como recibo após boa cobrança e por junção do respetivo comprovativo de pagamento.

5.13 - A PThost4u enviará ao CONTRATANTE um email de aviso, para o endereço de email autorizado logo que o documento contabilístico esteja disponível.

5.14 - Para que a PThost4u possa cumprir os pontos 5.12 e 5.13, o CONTRATANTE deverá manter os seus dados de contacto e de faturação devida e corretamente atualizados e conforme o ponto 2.2 d). Caso os dados de faturação se considerem incorretos, incongruentes e o cliente não os retifique em tempo útil a fatura será emitida a consumidor final.

5.15 - Para a PThost4u o titular do serviço é o inscrito no pthost4u.com.

5.16 - A fatura será emitida em nome do titular do serviço, segundo o

inscrito no pthost4u.com, e ora assim o CONTRATANTE assume sobre sua responsabilidade a verificação da congruência destes dados e a sua conformidade com a verdade.

5.17 - A PThost4u exime-se da obrigação de proceder à anulação/reemissão de documentos fiscais caso estes tenham sido emitidos dentro da legalidade e não tenham sido reclamados dentro do prazo máximo de 15 dias contínuos após a data da sua emissão.

5.18 - Nos casos em que o serviço seja faturado em nome diverso do titular do pagamento, mas conforme o inscrito na área de cliente do CONTRATANTE, nos termos do 5.17, a PThost4u reserva-se no direito de não só recusar a anulação do documento fiscal como de não reconhecer ao titular pagador qualquer direito de titularidade sobre o serviço.

5.19 - Quando ocorra o previsto no 5.18, vindo o titular pagador reclamar a gestão de serviços, a PThost4u, reserva-se no direito de o conceder, se uma vez notificado o CONTRATANTE para o email autorizado/principal, este não lhe fizer oposição válida e fundamentada em cinco dias úteis.

5.20 - Quando o terceiro reclamante venha reivindicar titularidade legítima de um serviço, mediante apresentação de prova, que a PThost4u entenda bastante, dessa titularidade, a PThost4u reserva-se no direito de lhe conceder a gestão e /ou direito de renovação do serviço se uma vez notificado o CONTRATANTE para o email autorizado/principal, este não lhe fizer oposição válida e fundamentada em cinco dias úteis.

5.21 - Findos os 5 dias úteis previstos para a oposição do CONTRATANTE no 5.19 e 5.20, a PThost4u, reserva-se no direito de conceder a gestão do serviço e/ou direito de renovação ao terceiro reclamante se a oposição não for devidamente fundamentada e válida, ou o CONTRATANTE não responder.

5.22 - Quando a PThost4u seja notificada ou perceba um pagamento para renovação ou subscrição de um serviço aceitá-lo-á independentemente do titular do pagamento corresponder ou não com o titular inscrito na área de clientes como CONTRATANTE.

5.23 - Da ação de pedido ou alteração dos dados do CONTRATANTE na área de clientes para cedência dos serviços a terceira pessoa, entende-se a leitura e aceitação das presentes CG e especiais pelo aceitante desta cedência.

5.24 - Nos casos previstos no 5.33 não haverá lugar à retificação de documentos fiscais emitidos anteriormente em nome do CONTRATANTE cedente.

5.25 - Nos casos em que se verifique a cedência prevista no 5.23 o CONTRATANTE cedente, pela alteração dos dados da ficha de cliente perderá qualquer direito ou titularidade do serviço junto da PThost4u.

5.26 - Para CONTRATANTES revendedores que optem pela cedência dos seus clientes diretamente à PThost4u, esta será feita pela passagem da titularidade inscrita nas fichas de cliente ao próprio cliente final do revendedor.

5.27 - Nos termos do 5.26, esta cedência é feita conforme os acordos particulares estabelecidos, sendo que independentemente do acordado, a PThost4u não se responsabiliza por:

a) Danos, prejuízos, ou resolução de problemas preexistentes, ou ainda que supervenientes, que advenham da prestação de serviço do CONTRATANTE revendedor, ora cedente.

b) - Renovação de serviços que não lhe sejam pagos nas datas devidas ou por antecipação.

c) - Garantir tratamentos especiais ou individualizados anteriormente prestados pelo CONTRATANTE revendedor aos clientes finais do revendedor.

5.28 - Quando haja cedência nos termos do 5.26, a PThost4u não poderá ser acionada judicialmente por qualquer incumprimento contratual advindo da relação anterior entre CONTRATANTE revendedor e cliente final do

CONTRANTE revendedor, bem como por qualquer dano, prejuízo ou lucro cessante que deste incumprimento possa advir.

5.29 - O CONTRATANTE revendedor entende e aceita que pelo ato da cedência conforme 5.26, está obrigado a dar a conhecer expressamente aos seus clientes finais os termos do 5.26, 5.27 a), b) e c), 5.28, 5.29, 5.30, 5.31, 5.32 e 5.33.

5.30 - O CONTRATANTE revendedor assume por sua responsabilidade que os clientes finais cedidos nos termos do 5.26, leram e aceitam as presentes CG e demais anexos complementares obrigatórios, bem como as datas e os valores de renovação dos serviços cedidos.

5.31 - Pela criação da ficha de cliente nos termos do 5.26 e consequente notificação do cliente final do revendedor acerca desta, entende-se que este leu e aceita as nossas CG e demais anexos complementares obrigatórios.

5.32 - Nos termos do 5.26, a veracidade, a conformidade e a oferta dos dados para criação da ficha do cliente cedidos é da exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE revendedor. Sendo que o cliente final cedido, será notificado da criação desta ficha e nos termos do 3.2.

5.33 - Assim, também nos termos do 3.2 a) e b) o cliente final cedido terá o tempo regulamentar para proceder a alterações ou correções dos dados oferecidos pelo CONTRATANTE revendedor, findo o qual os dados serão considerados confirmados.

5.34 - Tendo o CONTRATANTE algum montante disponível na sua conta-corrente, e não tenha desativado a opção de renovação por conta-corrente, todos os serviços a renovar irão ser debitados diretamente da conta-corrente sobre o valor disponível.

## **6- Dos pedidos de suporte e comunicação**

6.1 - As comunicações feitas entre a PThost4u e o CONTRATANTE serão levadas a cabo por email para o(s) endereço(s) de email fornecidos para dados de contacto da área de clientes do CONTRATANTE, salvaguardando todas as comunicações que, por lei, prevejam outra forma.

6.2 - Para saber qual é, proceder à alteração ou para adicionar mais endereços de emails ao email geral, o 1º Contraente poderá:

- a) Entrar na sua área de cliente, executando as ações pretendidas;
- b) Requerê-lo por email para [suporte@pthost4u.com](mailto:suporte@pthost4u.com) a partir do endereço de email autorizado.
- c) Caso haja dificuldades na identificação de qual é o seu email autorizado, poderá pedir à PThost4u, através do seu atendimento ao cliente para dar uma indicação parcial e indecifrável à vista de terceiros, de forma que o seu titular possa identificar qual o endereço de email que alocou como email geral.

Nestes casos, para agilizar o suporte, sem prejuízo na segurança da informação, a PThost4u poderá dar-lhe uma pista deste email:

- Por escrito através do uso da camuflagem do endereço de email com a substituição de alguns caracteres do endereço de email por símbolos como \* ou #.
- Ao telefone indicando o domínio associado ao email ou oferecendo uma pista, mas omitindo partes da totalidade do endereço.

6.3 - Nos contactos diretos, para afastar a entropia, de forma a que nos seja viável prover respostas imediatas, ainda que de impacto nulo no serviço, ser-lhe-á pedido o seu ID de cliente, podendo acrescer-lhe o método de identificação por dois ou três fatores. Assim, poder-lhe-á ser pedido, que indique qual o email geral da conta, o número de contribuinte associado, alguns dos serviços da sua conta, dados de morada, IDs de serviço, ou outros que possam evidenciar que o sujeito que nos contacta é de facto o CONTRATANTE.

Excetuando-se destas obrigações os contactos comerciais de informação e pré-venda.

6.4 - Para alterar o email autorizado, quando outra forma lhe esteja vedada, o CONTRATANTE terá que se submeter ao procedimento de alteração de email autorizado através de formulário que poderá obter no nosso website ou requerer através do email [legal@Pthost4u.com](mailto:legal@Pthost4u.com). Para verificação da identidade do sujeito que submete o formulário ser-lhe-á solicitado meio de prova de identidade pessoal e, caso se aplique, da sua legitimidade de ação em nome de uma empresa ou outra entidade.

6.5 – O CONTRATANTE poderá usar o Support PIN para se identificar quando se dirija aos serviços da PThost4u, que por escrito, quando não provenha de email autorizado, ou por qualquer outra via.

## **7- Comunicações, lei e Foro:**

### **7.1 - Comunicações:**

a) Para efeitos de citação no âmbito de ação judicial, nomeadamente destinada ao cumprimento de obrigações pecuniárias emergentes da subscrição deste serviço, as partes convencionam a morada indicada no formulário de subscrição online/área de clientes do CONTRATANTE.

b) O CONTRATANTE obriga-se, como o já estipulado no 2.2 d), à comunicação de qualquer alteração da morada indicada no formulário de subscrição online/área de clientes, sendo que, para efeitos de citação, se não o fizer no prazo máximo de trinta dias incorrerá no risco de se considerar citado no endereço constante no formulário de subscrição online/pthost4u.com.

c) O CONTRATANTE pode desistir do serviço por qualquer motivo, desde que o faça nos termos dispostos no 2.2 k) e/ou, para consumidores finais nos prazos previstos pela lei dos contratos à distância. Ficam ainda salvaguardadas outras circunstâncias legalmente acauteladas onde sejam expressamente previstas outras formas.

d) Quando o CONTRATANTE proceda ao respetivo pagamento do serviço, este considera-se automaticamente renovado e durante o tempo correspondente ao montante prestado.

e) A PThost4u pode recusar a subscrição do serviço sem se obrigar a justificar a sua recusa.

f) A PThost4u reserva-se no direito de, a qualquer momento, apresentar alteração a estas condições, desde que notifique o CONTRATANTE com antecedência de cinco dias, via email.

g) - As alterações referidas no 6.1 f) só começarão a produzir efeitos para serviços subscritos ou renovados depois da sua publicação na página da PThost4u.

## 7.2 - Lei e Foro:

a) A PThost4u não está sujeita a obrigação de vigilância sobre as informações que o CONTRATANTE transmite ou armazena por seu intermédio, nem pode por estas ser responsabilizada, nos termos do DL no 7/2004 de 7 de Janeiro.

b) A declaração de nulidade, invalidade ou ineficácia de uma das cláusulas destas CG por Tribunal legalmente reconhecido, não afeta a validade e eficácia das restantes e a manutenção do contrato.

c) No caso previsto no 6.2 b), a manutenção do contrato quanto à parte infetada de vício fica sujeita às normas supletivas aplicáveis, com recurso, se necessário, às regras de integração de negócios jurídicos, conforme o prevê art.º 16o/2 do DL n.o 446/85, de 25 de Outubro.

d) Quando não se faça uso do disposto no 4.2 b) ou, quando do seu uso resulte um desequilíbrio de prestações gravemente atentatório da boa-fé, vigorará, nos termos do art.º 14º do DL n.o 446/85, de 25 de Outubro, o regime da redução dos negócios jurídicos.



e) Para resolução de qualquer litígio, quando assim seja previsto, deverá atender-se à solução prevista na Lei 63/2011 de 14 de Dezembro.

f) Para a resolução de litígios entres as partes que não possam ser resolvidos segundo a 6.2 d) deverá considerar-se unicamente como competente o foro da comarca de Faro.

g) A prestação do serviço rege-se pelas presentes CG e demais legislação portuguesa aplicável.