TERMOS GERAIS DE SERVIÇO

Última versão datada de 28 de julho de 2022

A finalidade dos presentes Termos Gerais de Serviço consiste em definir os termos e condições que governam o fornecimento e a utilização dos Serviços OVHCloud.

Os presentes Termos Gerais de Serviço, juntamente com os Termos Específicos de Serviço aplicáveis e todos os documentos a que fazem referência, constituem um único contrato (adiante designado por "Contrato") entre a OVH OVHHOSTING - SISTEMAS INFORMÁTICOS, UNIPESSOAL, LDA , com sede na Praça de Alvalade, nº 7, 7º dtº, 1700-036 Lisboa, e inscrita com o número 508769329 (adiante designada por "OVHcloud"), e qualquer pessoa singular ou coletiva, consumidor ou empresa, de direito privado ou público, que crie uma Conta de Cliente no Sítio web da OVHcloud (adiante designado por "Cliente"). O Cliente e a OVHcloud são referenciados de forma individual e conjunta como a "Parte" ou as "Partes", respetivamente.

Os termos em maiúsculas têm o significado definido nos presentes Termos Gerais de Serviço.

Índice

1. PEDIR SERVIÇOS 1
2. SERVIÇOS 2
3. TERMOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS 3
4. MEDIDAS PARA IMPEDIR *SPAMMING* PROVENIENTE DA REDE DA OVHcloud 8
5. MITIGAÇÃO (proteção contra ataques DOS e DDOS) 9
6. APOIO OVHcloud 10
7. RESPONSABILIDADE 11
8. CONDIÇÕES FINANCEIRAS 14
9. VIGÊNCIA, RENOVAÇÃO E RESCISÃO DOS SERVIÇOS 16
10. CONFIDENCIALIDADE 17
11. PROVISÕES GERAIS 18
12. JURISDIÇÃO E DIREITO APLICÁVEL 20
13. DEFINIÇÕES 20
14. PROVISÕES APLICÁVEIS A CONSUMIDORES 22

1. PEDIR SERVIÇOS

1.1. Conta de Cliente. O Cliente tem de dispor de uma Conta de Cliente válida para pedir os Serviços OVHcloud. O Cliente cria a sua Conta de Cliente on-line no Sítio web da OVHcloud. O Cliente fornecerá todas as informações exigidas (endereço de e-mail, nome, morada, detalhes bancários, etc.), e compromete-se a fornecer informações corretas e atualizadas durante toda a vigência do Contrato. Quando uma Conta de Cliente for criada e usada por uma pessoa que atue em nome de e por conta do Cliente, essa pessoa garantirá que dispõe de plenos poderes e da autoridade para representar, celebrar e executar o presente Contrato em nome do Cliente.

1.2. Ativação de Conta. Antes da ativação da Conta de Cliente, bem como em qualquer momento durante a vigência do Contrato, a OVHcloud reserva-se o direito de confirmar a exatidão das informações do

Cliente e de solicitar documentação de apoio ao Cliente. A OVHcloud reserva-se o direito de não ativar, ou de desativar, a Conta de Cliente no caso de as informações fornecidas pelo Cliente estarem incompletas ou serem imprecisas ou fraudulentas.

1.3. Pedidos. Depois de a Conta de Cliente ter sido ativada pela OVHcloud, o Cliente poderá pedir Serviços. Dependendo dos Serviços, os Pedidos podem ser efetuados através do Sítio web da OVHcloud e/ou diretamente através do Interface de Gestão do Cliente e/ou utilizando uma API que a OVHcloud possa fornecer para essa finalidade. O Cliente é o único responsável pela gestão da sua Conta de Cliente e das credenciais de autenticação associadas (nomes de utilizador, palavras-passe, etc.). Qualquer Pedido efetuado através da Conta de Cliente é considerado como tendo sido submetido por, e ser vinculativo do Cliente, que concorda assim estar vinculado incondicionalmente pelos Termos de Serviço. As condições e prazos para o fornecimento dos Serviços variam de acordo com o Serviço pedido. Determinados Serviços só são disponibilizados após recebimento, pela OVHcloud, do pagamento correspondente e antecipado do Cliente pelos Serviços. O Cliente é responsável por garantir que os termos de entrega para os Serviços pedidos satisfazem as suas necessidades.

1.4. Encerramento de Contas. O Cliente pode solicitar o encerramento da sua Conta de Cliente, através da abertura de um pedido de suporte no Interface de Gestão do Cliente. Uma Conta de Cliente só pode ser encerrada depois de todos os Serviços associados terem sido rescindidos e pagos até ao momento da sua rescisão. No caso de a Conta de Cliente não apresentar atividade durante mais de 24 meses, por exemplo, se nenhum dos Serviços associados for utilizado durante esse período, a OVHcloud poderá decidir encerrar essa Conta de Cliente. Nesse caso, o Cliente será informado da inatividade da sua Conta de Cliente e será convidado a iniciar sessão na sua Conta nos próximos 30 dias. Se o Cliente não o fizer, a Conta será encerrada. Depois de a Conta de Cliente ser encerrada, não poderá ser reativada, e todos os dados associados a essa Conta de Cliente serão eliminados, salvaguardado o direito da OVHcloud de arquivar determinados dados para cumprir as suas obrigações jurídicas e defender os seus direitos, no âmbito da política de informações pessoais da OVHcloud.

2. SERVIÇOS

2.1. Termos de Serviço Aplicáveis. O fornecimento e utilização dos Serviços são governados pelos presentes Termos Gerais de Serviço, pelos Termos Específicos de Serviço aplicáveis a Serviços selecionados, pelo Anexo “Acordo sobre Tratamento de Dados”, e por quaisquer outras condições referenciadas pelos Termos Gerais de Serviço e pelos Termos Específicos de Serviço, tais como Termos de Utilização de Produtos de Entidades Terceiras, juntamente com quaisquer outras informações fornecidas ao Cliente no âmbito do Pedido (“Termos de Serviço”). A utilização e/ou descarga de Produtos de Entidades Terceiras fornecidos pela OVHcloud no âmbito do fornecimento dos Serviços constitui aceitação dos Termos de Utilização dos Produtos de Entidades Terceiras em conformidade com o Artigo 3.11. Os Termos Específicos de Serviço e os Termos de Utilização de Produtos de Entidades Terceiras complementam os presentes Termos Gerais de Serviço. Em caso de contradição, os Termos Específicos de Serviço, bem como os Termos Gerais de Serviço, prevalecerão sobre os Termos de Utilização de Produtos de Entidades Terceiras. Os Termos de Serviço em vigor são disponibilizados no sítio web da OVHcloud e serão enviados ao Cliente, mediante pedido ao Apoio OVHcloud. Os Termos de Serviço poderão variar, dependendo do país onde se localizarem os Serviços e a legislação local aí aplicável.

2.2. Informações relacionadas com os Serviços. A OVHcloud disponibiliza ao Cliente, através do Sítio web da OVHcloud, recursos on-line que permitem ao Cliente ser informado das características dos Serviços oferecidos. Estes recursos podem incluir, em particular, (a) informações relativas às várias funcionalidades, configurações, opções e gamas disponíveis e (b) documentação, guias técnicos e/ou exemplos (ou casos de utilização) relativos aos Serviços, para uma melhor compreensão e utilização dos Serviços. O Cliente poderá obter informações adicionais relativas aos Serviços através de contacto

com o Apoio OVHcloud, como se indica no artigo "Apoio OVHcloud" adiante. Nos casos em que a OVHcloud oferecer Serviços que cumpram normas reconhecidas ou regulamentações específicas aplicáveis a determinadas atividades, a OVHcloud comunicará o seu âmbito de responsabilidade, bem como as condições em que a OVHcloud cumpre as referidas normas ou regulamentações.

2.3. Compromissos e obrigações da OVHcloud. A OVHcloud compromete-se a agir com cuidados e competência razoáveis na prestação dos Serviços em conformidade com as características, os termos e os acordos de nível de Serviço indicados no Contrato. Em particular, a OVHcloud concorda em agir com cuidados e competência razoáveis na manutenção de uma equipa competente e responsável por apoiar o Cliente e gerir Incidentes (o "Apoio OVHcloud") e assegurar a disponibilidade e segurança dos Serviços em conformidade com os termos e níveis de desempenho aplicáveis. A OVH está sujeita a uma obrigação de atividade.

2.4. Subcontratação. Sujeita às provisões do Anexo "Acordo sobre Tratamento de Dados", a OVHcloud poderá subcontratar a totalidade ou parte dos Serviços às suas Afiliadas. Sem prejuízo das obrigações da OVHcloud perante a legislação em vigor, a OVHcloud poderá fornecer os Serviços através de Prestadores Terceiros. Porém, a menos que os Termos Específicos de Serviço estabeleçam o contrário, nenhuma disponibilização dos Serviços que implique o acesso aos Conteúdos armazenados pelo Cliente será subcontratada fora do Grupo OVHcloud de empresas. Em qualquer caso, a OVHcloud permanecerá a principal responsável pelos Prestadores Terceiros que subcontratar para fornecer os Serviços.

3. TERMOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Cumprimento dos Termos de Serviço. O Cliente concorda em pedir e usar os Serviços em conformidade com os Termos de Serviço em vigor. Os Serviços têm de ser utilizados de boa fé. Em particular, o Cliente compromete-se a respeitar os presentes Termos Gerais de Serviço, os Termos Específicos de Serviço, o Acordo para Tratamento de Dados e os Termos de Utilização de Produtos de Entidades Terceiras, além de quaisquer informações comunicadas ao Cliente no momento do Pedido. Ao utilizar os Serviços em nome de uma entidade terceira, ou ao autorizar uma entidade terceira a utilizar o Serviço, o Cliente compromete-se, antes de qualquer utilização do(s) Serviço(s) por tal entidade terceira, a comunicar e a obter a sua aprovação relativa aos Termos de Serviço, e garante o cumprimento dos Termos de Serviço pela entidade terceira referida.

3.2. Seleção dos Serviços. Antes de pedir e utilizar os Serviços, o Cliente deverá familiarizar-se com todos os Termos de Serviço aplicáveis (em especial, os Termos Específicos de Serviço e os Termos de Utilização de Produtos de Entidades Terceiras), e estudar todos documentos, configurações, opções e gamas de serviços disponíveis, de forma a selecionar os Serviços e características adequados às suas necessidades e às necessidades das entidades terceiras para quem ou em cujo nome serão usados os Serviços. Em particular, o Cliente deverá confirmar que os Serviços são adequados aos requisitos jurídicos e regulamentares aplicáveis às atividades realizadas com os Serviços. Para obter informações adicionais sobre os Serviços, o Cliente pode contactar o Apoio OVHcloud, como se estabelece adiante no artigo "Apoio OVHcloud". Os termos e as características dos Serviços serão atualizados com regularidade. O Cliente é responsável por levar em conta estas atualizações, especialmente quando fizer um novo Pedido.

3.3. Ligação. Para utilizar os Serviços, o Cliente tem de garantir que dispõe de acesso a uma ligação remota (pela Internet ou por uma rede privada) da qual é o único responsável e cujos custos suporta. A Internet apresenta perigos técnicos e riscos de segurança que são exteriores às medidas técnicas utilizadas pela OVHcloud para o fornecimento dos Serviços; por conseguinte, a OVHcloud não será responsabilizada por qualquer falha dos prestadores de acesso à Internet ou de quaisquer outras

redes terceiras para transporte de dados (nomeadamente, por falta de fiabilidade dos cabos de ligação, por flutuações da largura de banda, por interrupções da ligação, etc,), nem pelas consequências das referidas falhas, especialmente se resultarem na indisponibilidade ou na descontinuação dos Serviços.

3.4. Meios de autenticação. O Cliente é responsável pela gestão e confidencialidade dos meios de autenticação necessários para se ligar a, e utilizar, os Serviços. O Cliente deverá assegurar que os Utilizadores conhecem e cumprem práticas reconhecidas para conservarem a confidencialidade das suas credenciais de autenticação. O Cliente é o único responsável por quaisquer consequências que possam decorrer da perda, divulgação ou utilização fraudulenta ou ilegal das credenciais de autenticação de Utilizadores. Em nenhuma situação será a OVHcloud responsabilizada neste sentido. O Cliente compromete-se a informar imediatamente a OVHcloud de qualquer perda ou divulgação de quaisquer credenciais de autenticação e a alterar imediatamente as referidas credenciais de autenticação.

3.5. Conteúdos. Excetuando para os elementos fornecidos pela OVHcloud, a OVHcloud não manuseia os Conteúdos e não acederá aos referidos Conteúdos para qualquer outra finalidade que não as necessárias ao fornecimento dos Serviços. A OVHcloud não realiza quaisquer operações de verificação, validação ou atualização sobre os referidos Conteúdos. Da mesma forma, a OVHcloud não realiza quaisquer cópias de segurança específicas dos Conteúdos armazenados no âmbito dos Serviços. Por conseguinte, o Cliente é o único responsável por tomar todas as medidas necessárias à preservação dos seus dados, de forma a protegê-los contra o risco de perda ou degradação, independentemente da causa. O Cliente deverá garantir que os Conteúdos são legais e utilizados em conformidade com as normas setoriais, leis e regulamentos aplicáveis. Qualquer utilização de Conteúdos ilegais ou fraudulentos (como a distribuição, publicação, armazenamento ou transmissão de conteúdos sexualmente explícitos, obscenos, ofensivos, pedófilos, antissemitas, racistas e de ódio ou materiais que incitem a crimes contra a humanidade, a atos de terrorismo, a ódio ou discriminação dirigidos a pessoas pelo seu género, religião, orientação ou identidade sexual ou incapacidade), ou a utilização ilegal ou abusiva de Conteúdos (por exemplo, utilização fraudulenta de Conteúdos, ou utilização de Conteúdos em violação de direitos pertencentes a uma entidade terceira, tais como direitos pessoais, direitos de autor, patentes, marcas registadas ou outros direitos de propriedade intelectual) no âmbito dos Serviços é proibida, e pode levar, se a OVHcloud o entender, à suspensão imediata da totalidade ou de parte dos Serviços, à desativação da Conta de Cliente e/ou à rescisão do Contrato pela OVHcloud, sem prejuízo de outros direitos e recursos que assistam à OVHcloud no âmbito do Contrato ou da lei.

3.6. Cumprimento de leis e regulamentos: atividades proibidas. O Cliente deverá utilizar os Serviços de forma razoável e deverá cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis. As ações explicitamente proibidas incluem, nomeadamente (a) o abuso, fraudulento ou excessivo, dos Serviços e dos recursos disponibilizados ao Cliente, em especial qualquer utilização cuja natureza ameace a estabilidade e a segurança dos sistemas OVHcloud que possa resultar na degradação do desempenho dos Serviços fornecidos a outros clientes OVHcloud, (b) intrusões ou tentativas de intrusão iniciadas a partir dos Serviços (incluindo, nomeadamente, análise de portas, interceções, *spoofing* e, de forma mais genérica, ataques a entidades terceiras originários de recursos disponibilizados pela OVHcloud) excetuando Testes de Penetração especificamente autorizados pela OVHcloud no âmbito dos presentes Termos Gerais de Serviço, (c) qualquer utilização ou tentativa de utilização de *spam* ou de outra técnica semelhante a *spamming* e (d) a utilização de conteúdos ilegais ou proibidos conforme especificações do parágrafo 3.5, "Conteúdos". A bem da clareza, a mineração de criptomoedas, os ataques do tipo *denial-of-service*, o *spamming* e quaisquer outras atividades concebidas para, ou capazes de, perturbar, danificar ou limitar a funcionalidade dos Serviços são estritamente proibidas. Isto não afeta o direito do Cliente de utilizar mecanismos de consenso como o "proof of stake" para confirmação de transações na blockchain, desde que tais mecanismos não sejam visados pela restrição descrita na alínea (a) acima.

3.7. Suspensão dos Serviços. A OVHcloud reserva-se o direito de suspender a totalidade ou parte dos Serviços, em caso de (a) um risco conhecido para a estabilidade e/ou segurança dos sistemas ou do ambiente da OVHcloud, para os Serviços e/ou para os Conteúdos do Cliente, (b) manutenção programada, (c) um pedido emitido por uma autoridade jurídica ou por uma autoridade judiciária competente, (d), notificação por uma entidade externa em conformidade com a legislação aplicável, ou (e) incumprimento, pelo Cliente, da totalidade ou de parte dos Termos de Serviço. A referida suspensão poderá ocorrer imediatamente e sem aviso prévio em caso de emergência ou de necessidade, e particularmente no caso de um evento como os descritos nos pontos (a), (c) e (d) acima, ou no caso de utilização ilegal ou fraudulenta dos Serviços, ou de utilização em violação dos direitos de uma entidade terceira, e mais genericamente de qualquer utilização que possa desencadear a responsabilidade da OVHcloud. Exceto nos casos de pedido emitido por uma autoridade jurídica ou de pedidos de uma autoridade judiciária competente ou de incumprimento dos Termos de Serviço, a OVHcloud envidará esforços para minimizar o impacto da suspensão sobre o funcionamento normal dos Serviços. As referidas suspensões não isentarão de nenhuma forma o Cliente da sua obrigação de pagar os montantes totais devidos à OVHcloud ao abrigo do Contrato, o que não prejudica o direito do Cliente estabelecido no artigo "Responsabilidade" adiante, se tais suspensões resultarem da incapacidade da OVHcloud em cumprir as suas obrigações. O Cliente poderá consultar o calendário de manutenção utilizando o interface fornecido para este efeito. Caso uma tal suspensão seja consequência de incapacidade do Cliente em cumprir as suas obrigações no âmbito do Contrato, a suspensão ocorrerá sem prejuízo do direito da OVHcloud a rescindir o Contrato em conformidade com o artigo "Vigência, Renovação e Rescisão dos Serviços" adiante, e sem prejuízo de outros direitos e recursos legais da OVHcloud. Exceto nos casos de rescisão ou não renovação dos Serviços, as suspensões dos Serviços não terão como consequência a eliminação dos dados do Cliente. A menos que as suspensões resultem exclusivamente de incapacidade da OVHcloud em cumprir as suas obrigações, a duração das suspensões acima mencionadas não será considerada como indisponibilidade dos Serviços, no que refere à aplicação do acordo de nível de serviço determinado no Contrato.

3.8. Atualizações dos Serviços. A OVHcloud poderá, se tal for razoavelmente justificado por motivos técnicos ou de outra ordem, e desde que não represente um custo adicional para o Cliente, modificar os Serviços em qualquer momento, e adicionar, modificar ou remover gamas, opções ou funcionalidades de Serviços, bem como melhorar o seu desempenho, sem prejuízo da adequada compensação ao Cliente nos casos em que as modificações resultem numa deterioração dos Serviços que se encontra descrita on-line no Sítio web da OVHcloud. O Cliente é responsável por se manter informado de eventuais atualizações dos Serviços, que serão imediatamente aplicáveis a todos os novos Pedidos. No que diz respeito aos Serviços em utilização pelo Cliente, este será informado por e-mail ou através do seu Interface de Gestão de eventuais atualizações (e das suas características e calendarização) cuja natureza possa deteriorar os referidos Serviços, pelo menos trinta (30) dias consecutivos antes da sua implementação. Não obstante, as modificações a Produtos de Entidades Terceiras e em casos urgentes (como riscos de segurança ou atualizações de conformidade jurídica ou regulamentar) podem originar modificações imediatas aos Serviços. Sujeito ao artigo "Condições Específicas para Consumidores", e no caso de uma atualização deteriorar os Serviços existentes e utilizados pelo Cliente (remoção de funcionalidades, deterioração do desempenho, etc.), o Cliente poderá rescindir os Serviços relevantes por carta registada com aviso de receção, ou através de formulário específico fornecido neste Interface de Gestão, no prazo de trinta (30) dias a contar da data de notificação ou da data em que a atualização em causa for implementada, exceto nos casos em que tal rescisão seja manifestamente desproporcional às atualizações realizadas pela OVHcloud.

3.9. Propriedade intelectual. Direitos de utilização. Todos os elementos (software, infraestrutura, documentação, etc.) disponibilizados ao Cliente pela OVHcloud durante o fornecimento dos serviços

e durante o prazo do Contrato permanecem da propriedade exclusiva da OVHcloud ou das entidades terceiras que tenham concedido os direitos à sua utilização. A OVHcloud concede ao Cliente uma licença não-exclusiva para utilizar os referidos elementos, apenas em conformidade com, e durante a vigência do presente Contrato. Com a exceção dos pontos acima mencionados e disponibilizados ao Cliente pela OVHcloud no âmbito do fornecimento dos serviços, o Cliente permanece como único responsável por adquirir todas as autorizações e direitos de utilização para os elementos e os Conteúdos (dados, software, aplicações, sistemas, sítios web, etc.) que utilizar e explorar, relativamente aos Serviços. O Cliente e os Utilizadores mantém todos os direitos de propriedade intelectual sobre os seus Conteúdos respetivos, que a OVHcloud não utilizará, exceto na medida necessária à realização dos Serviços. Sujeito às disposições legais obrigatórias em vigor, o Cliente não está autorizado a descompilar, desassemblar ou submeter a engenharia inversa o *software*, o código fonte e os algoritmos utilizados no âmbito dos Serviços.

3.10 Cumprimento de Sanções.

3.10.1. O Cliente deverá cumprir sempre quaisquer Sanções.

O Cliente declara e garante que:

a) não é, e não foi anteriormente, alguém que tenha sido designado, visado ou de qualquer forma sujeito a quaisquer Sanções;

b) não é detido nem controlado por, nem atua por ou em nome de, uma pessoa ou entidade que tenha sido designada, visada ou de qualquer forma sujeita a quaisquer Sanções; e

c) os Serviços não serão vendidos, exportados, redirecionados nem de alguma forma transferidos para pessoas ou entidades em países ou regiões sujeitas a Sanções ou embargos comerciais abrangentes, aos governos de qualquer um destes países ou regiões, ou a qualquer pessoa ou entidade que seja de qualquer forma visada pela legislação sobre Sanções, ou a qualquer pessoa ou entidade que esteja direta ou indiretamente envolvida em atos de terrorismo, ou relacionada com a utilização de armas de destruição maciça ou de mísseis; e

d) não procederá à utilização, nem à transação, venda, fornecimento, transferência ou exportação, nem intermediará a utilização, transação, venda, fornecimento, transferência ou exportação dos Serviços de tal forma que sejam violadas Sanções.

3.10.2. O Cliente deverá informar imediatamente a OVHcloud caso alguma das declarações e garantias na presente cláusula deixe de ser correta em qualquer aspeto e em qualquer momento durante o prazo do presente Contrato.

3.10.3. A OVHcloud não é obrigada a desempenhar qualquer obrigação ao abrigo desde Contrato na medida em que o desempenho de tal obrigação viole as Sanções aplicáveis à OVHcloud ou exponha a OVH a qualquer risco de ação executória ou punitiva ou de medidas restritivas ou de outras ações adversas previstas em Sanções.

3.10.4. Na eventualidade de:

a) o Cliente incumprir provisões da presente cláusula;

b) as declarações e/ou garantias estabelecidas na presente cláusula deixarem de ser corretas em qualquer aspeto e em qualquer momento durante o prazo do presente Contrato; ou

c) se aplicar a cláusula 3.10.3,

a OVHcloud, a seu critério, terá o direito de rescindir a totalidade ou parte do presente Contrato, mediante aviso por escrito ao Cliente com os referidos termos e com os efeitos especificados pela OVHcloud no referido aviso por escrito. A OVHcloud reserva-se o direito de recusar Pedidos submetidos (a) a partir de países sujeitos a Sanções, ou (b) por cidadãos dos referidos países ou por indivíduos sujeitos a Sanções.

3.11. Produtos de Entidades Terceiras. Sujeitos aos compromissos específicos assumidos no âmbito dos Termos Específicos de Serviço aplicáveis, (a) a OVHcloud não é responsável por Produtos de Entidades

Terceiras disponibilizados no âmbito dos Serviços e que possam conter erros técnicos, vulnerabilidades de segurança, incompatibilidades ou instabilidades, e não garante que os Produtos de Entidades Terceiras disponibilizados pela OVHcloud ao Cliente no fornecimento dos Serviços (nomeadamente, todas as informações e elementos relacionados, como *software*, sistemas, aplicações, etc,), e (b) o Cliente só está autorizado a utilizar os Produtos de Entidades Terceiras que lhe são disponibilizados pela OVHcloud em conformidade com os termos do Contrato, e em particular está proibido de descompilar, de aceder ao código fonte e de reinstalar os Produtos de Entidades Terceiras em quaisquer outras infraestruturas, software ou sistemas disponibilizados ao Cliente. O Cliente utiliza os Produtos de Entidades Terceiras inteiramente por sua conta e risco, em conformidade com os presentes Termos de Serviço, e é responsável por garantir que tais Serviços são adequados às suas necessidades e às finalidades para as quais os utiliza.

3.12. Continuidade e Reversibilidade dos Serviços. Salvo quando referido o contrário nos Termos Específicos de Serviço, a rescisão dos Serviços por qualquer motivo (nomeadamente, a rescisão ou não renovação do Contrato ou dos Serviços, a incapacidade de cumprir os Termos de Serviço, etc.), assim como determinadas operações de atualização ou reinstalação dos Serviços, terão como consequência automática a eliminação irreversível de todos os Conteúdos (incluindo informações, dados, ficheiros, sistemas, aplicações, sítios web e outros elementos) que sejam reproduzidos, armazenados, alojados, recolhidos, transmitidos, distribuídos, publicados e de forma mais genérica utilizados e/ou explorados pelo Cliente em relação com os Serviços, incluindo eventuais cópias de segurança. Antes da cessação ou expiração dos Serviços, e antes de prosseguir com qualquer eliminação, atualização ou reinstalação dos Serviços, o Cliente é o único responsável por executar quaisquer operações (tais como cópias de segurança, transferência para uma solução de terceiros, *Snapshots*, etc.) que sejam necessárias para proteger os seus próprios Conteúdos. A pedido do cliente, e sujeita às provisões do artigo "Confidencialidade" adiante, a OVHcloud fornecerá informações técnicas relativas aos Serviços para facilitar as operações de reversibilidade do Cliente e a recuperação de Conteúdos. Esta assistência poderá implicar encargos adicionais pelo tempo trabalhado, tendo por base as condições financeiras disponibilizadas no Sítio web OVHcloud ou mediante pedido ao Apoio OVHcloud. Porém, a OVHcloud não realiza qualquer operação de restituição ou de migração dos Conteúdos do Cliente. Estas operações são da exclusiva responsabilidade do Cliente. Excetuando (i) os dados que a OVHcloud tenha de conservar para cumprimento da legislação e regulamentos aplicáveis, (ii) os dados pessoais estipulados no Anexo "Acordo sobre Tratamento de Dados" e (iii) os dados necessários à defesa dos seus direitos, a OVHcloud não conservará cópias dos dados do Cliente depois da rescisão dos Serviços, a menos que acordado em contrário pelas Partes ou disposição em contrário nos Termos Específicos de Serviço aplicáveis.

3.13. Testes de Penetração. O Cliente poderá, diretamente ou através de um auditor externo devidamente nomeado da sua escolha, realizar testes de penetração aos Serviços (adiante designados por "Teste(s) de Penetração") sem notificação prévia à OVHcloud. Estes Testes de Penetração deverão ser realizados em conformidade com as leis e os regulamentos em vigor. O Cliente obterá a autorização dos Utilizadores e dos detentores dos direitos no âmbito do teste. No caso do Cliente solicitar a execução destes Testes de Penetração a um auditor externo, o seu contrato deverá incluir todas as condições do presente artigo. O Cliente declara e garante à OVHcloud que todas as condições para a realização dos Testes de Penetração aqui estipuladas serão respeitadas, nomeadamente pelo auditor que age sob a inteira responsabilidade do Cliente.

Em circunstância alguma poderão os Testes de Penetração (a) visar outros elementos-alvo da OVHcloud e Infraestrutura da OVHcloud para além das utilizadas exclusivamente pelo Cliente (nomeadamente infraestrutura, redes e serviços partilhados da OVHcloud), (b) perturbar o devido funcionamento dos Serviços e da infraestrutura e redes da OVHcloud e/ou (c) ter qualquer impacto sobre os Serviços, recursos, redes e infraestrutura fornecidos pela OVHcloud a outros clientes.

Qualquer tentativa de intrusão em ambientes ou sistemas utilizados por outros clientes OVHcloud é expressamente proibida.

O Cliente é o único responsável por quaisquer consequências que possam decorrer do desempenho dos Testes de Penetração, nomeadamente quando estes forem realizados por um auditor externo. O Cliente é o único responsável por realizar, e por ter realizado antecipadamente, todas as cópias de segurança necessárias para prevenir a perda de dados, e por repor e ser capaz de continuar a utilizar os elementos-alvo dos Testes de Penetração (sistemas, aplicações, dados, etc.), caso ocorra um incidente durante os Testes de Penetração.

O Cliente deverá notar que se, no âmbito dos Serviços, tiverem sido implementados mecanismos de proteção, tais como sistemas para impedir o envio de correio fraudulento ou maciço (SPAM) ou contra ataques informáticos por recusa de serviço (DOS ou DDOS), estes mecanismos não serão desativados durante os Testes de Penetração, o que poderá ter como consequência a indisponibilidade dos Serviços. O Cliente é responsável por informar quaisquer pessoas que possam ser afetadas por tal indisponibilidade.

Depois de concluídos os Testes de Penetração, será elaborado por escrito um relatório de auditoria, que será comunicado à OVHcloud à primeira solicitação ou quando a OVHcloud considerar do seu interesse (em especial no caso de uma falha ou vulnerabilidade nos Serviços ou Infraestruturas da OVHcloud, ou que possa ter impacto sobre outros clientes OVHcloud).
O relatório de auditoria, o seu conteúdo e, de forma mais genérica, todas as informações divulgadas e recolhidas no decurso da auditoria e que digam respeito, direta ou indiretamente, à OVHcloud, são consideradas estritamente confidenciais, e não poderão em circunstância alguma ser publicadas ou divulgadas a entidades terceiras sem o consentimento prévio por escrito da OVHcloud.

No caso de não conformidade pelo Cliente e/ou pelo auditor externo da totalidade ou de parte dos termos e condições do presente artigo, a OVHcloud reserva-se o direito a suspender imediatamente o acesso aos seus Serviços, sem prejuízo de quaisquer indemnizações que a OVHcloud possa reivindicar.

4. MEDIDAS PARA IMPEDIR *SPAMMING* PROVENIENTE DA REDE DA OVHcloud

4.1. Medidas para monitorização de tráfego. A OVHcloud implementa medidas técnicas destinadas a impedir o envio de e-mails fraudulentos e de spam a partir da sua Infraestrutura. A OVHcloud monitoriza o tráfego de saída do Serviço para a porta 25 (servidor SMTP) na Internet, o que envolve a monitorização do tráfego por ferramentas automáticas. O tráfego de saída referido no presente parágrafo será monitorizado pela OVHcloud com um atraso de alguns segundos, em vez de ser filtrado ou intercetado. Estas operações serão realizadas pela OVHcloud de forma concorrente e não, em nenhuma circunstância, diretamente entre os Serviços e a internet. A OVHcloud não efetuará qualquer marcação de e-mails, e não modificará os e-mails enviados pelo Cliente de nenhuma forma. Não serão armazenadas informações pela OVHcloud durante estas operações, além de dados estatísticos. As operações descritas no presente parágrafo serão realizadas regularmente e de forma completamente automatizada pela OVHcloud sem qualquer intervenção humana envolvida na monitorização do tráfego para a porta 25 (porta SMTP).

4.2 Bloqueio de e-mails identificados como spam. Caso a OVHcloud identifique e-mail como spam ou caso sejam enviados e-mails fraudulentos do servidor do Cliente, a OVHcloud informará o cliente por e-mail e bloqueará a porta SMTP do Servidor.

4.3. Condições para desbloqueio. O Cliente pode solicitar o desbloqueio da porta SMTP através do Interface de Gestão. Qualquer novo e-mail identificado como spam implicará um novo bloqueio da porta SMTP pela OVHcloud, por um período mais longo e determinado de forma razoável pela OVH. Depois do

terceiro bloqueio SMTP, a OVHcloud reserva-se o direito de recusar pedidos adicionais para desbloqueio da porta SMTP.

4.4 Dados. A OVHcloud não conserva quaisquer cópias dos e-mails enviados pela porta SMTP do Serviço, mesmo nos casos em que sejam identificados como spam.

5. MITIGAÇÃO (proteção contra ataques DOS e DDOS)

5.1 Medidas de Proteção. A OVHcloud implementa proteção contra tentativas de ataques do tipo DOS e DDoS (*Distributed Denial of Service*) se estes ataques forem considerados suficientemente sérios pela OVHcloud para justificar tal proteção. Ao implementar tal proteção, a OVHcloud envidará esforços razoáveis para garantir que a operação dos Serviços do Cliente é conservada durante um ataque DOS ou DDoS. Estas medidas envolvem a monitorização do tráfego enviado para os Serviços do Cliente a partir do exterior da rede da OVHcloud. O tráfego identificado como ilegítimo será rejeitado pela OVHcloud antes de chegar à Infraestrutura do Cliente, permitindo dessa forma que os utilizadores legítimos acedam às aplicações oferecidas pelo Cliente, apesar do ataque.

5.2. Âmbito da proteção. As medidas de proteção descritas no presente artigo não serão aplicáveis em caso de ataques do tipo injeção de SQL, de força bruta, de abuso de vulnerabilidades de segurança ou ataques de natureza semelhante à dos últimos. Dada a elevada tecnicidade das medidas, a responsabilidade da OVHcloud é limitada à aplicação de esforços razoáveis e determinados ataques poderão não ser detetados pelas medidas de proteção implementadas pela OVHcloud. A Infraestrutura e o Serviço poderão ser temporariamente suspensos e ficar indisponíveis. Dada a natureza e complexidade de potenciais ataques DOS ou DDoS, a OVHcloud poderá implementar vários níveis de proteção de tráfego para preservar a sua Infraestrutura e os Serviços.

5.3. Deteção do ataque. A mitigação de um ataque DOS ou DDoS só é ativada após deteção do ataque pela OVHcloud. Portanto, até que a mitigação seja ativada, o Serviço enfrentará o ataque diretamente, o que poderá levar à indisponibilidade temporária do Serviço. A mitigação é ativada por um período indefinido de tempo e é automaticamente desativada depois de o ataque e de o tráfego ilegítimo terem terminado. Enquanto a mitigação estiver ativada, a OVHcloud não garante a acessibilidade das aplicações do Cliente, mas envidará esforços para limitar o impacto de um ataque DOS ou DDoS sobre os Serviços do Cliente e sobre a Infraestrutura da OVHcloud. Se, apesar da ativação da mitigação, um ataque DOS ou DDoS for de tal natureza que afete adversamente a integridade da Infraestrutura da OVHcloud ou da infraestrutura de outros clientes OVHcloud, a OVHcloud reforçará as suas medidas de proteção, o que poderá levar à deterioração dos Serviços do Cliente ou ter impacto sobre a sua disponibilidade, situação pela qual a OVHcloud não será responsável. A totalidade ou parte do tráfego gerado pelo ataque poderá não ser detetada pela OVHcloud, e poderá consequentemente ter impacto sobre os Serviços do Cliente.

5.4. Configuração do Cliente. A eficácia da mitigação depende também da configuração adequada dos Serviços do Cliente. Neste sentido, o Cliente tem de garantir que dispõe dos recursos adequados à devida administração da configuração dos Serviços do Cliente. O Cliente será o único responsável por garantir que protege os seus Serviços, através da implementação de ferramentas de segurança (*firewall*, etc,), da atualização periódica do seu sistema, da realização de cópias de segurança aos seus dados e por garantir a segurança do seu *software* (*scripts*, código, etc.).

6. APOIO OVHcloud

6.1. Equipa de Apoio OVHcloud. A equipa de Apoio OVHcloud é responsável por gerir incidentes que possam ocorrer relacionados com os Serviços, e por fornecer ao Cliente, mediante pedido, informações relativas ao Serviço. Exceto para os outros níveis de apoio referidos no artigo 6.4 adiante, e as informações relativas aos Serviços só estão disponíveis durante o horário de expediente. As infraestruturas da OVHcloud são monitorizadas 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Para garantir a continuidade desta monitorização 24/7/365, a OVHcloud reserva-se o direito de subcontratar parte do Apoio em conformidade com a secção "Subcontratação" do presente documento.

6.2. Contactar o Apoio OVHcloud. O cliente poderá contactar o Apoio OVHcloud por e-mail, utilizando um formulário especial disponível no Interface de Gestão ou, durante o horário de expediente, por telefone. A OVHcloud criará um *ticket* ("*Ticket* de Incidente") por cada pedido ou relatório de Incidente recebido. O Cliente será informado da criação do *Ticket* de Incidente e do seu número correspondente. O Cliente poderá aceder ao histórico e estado dos seus pedidos e Incidentes reportados através do seu Interface de Gestão. O Cliente compromete-se a não utilizar o Apoio OVHcloud de forma indevida ou abusiva. Antes de contactar o Apoio OVHcloud, o Cliente terá de consultar primeiro os recursos e informações disponíveis no Sítio web da OVHcloud (guias de utilizador, casos de utilização, documentação de produto, etc.) e no seu Interface de Gestão (notificação, monitorização, etc.). O Cliente não (a) contactará o Apoio OVHcloud para serviços ou produtos que não tenha contratado diretamente à OVHcloud nem (ii) colocará as equipas do Apoio OVHcloud em contacto direto com os seus próprios clientes ou com qualquer parte externa ao Contrato. A OVHcloud reserva-se o direito de recusar aceitar qualquer pedido que não cumpra as condições supracitadas.

O Cliente compromete-se a adoptar um comportamento adequado, cordial e respeitoso nas suas interações com o Apoio OVHcloud. A OVHcloud reserva-se o direito de deixar de responder aos pedidos do Cliente e de rescindir imediatamente o Contrato em caso de comportamento abusivo, ofensivo ou humilhante. Inclusivamente, tal comportamento poderá dar origem a ação judicial instaurada contra o Cliente, para a qual a OVHcloud poderá recorrer a quaisquer meios de prova que considere úteis e relevantes (extratos de comunicações com o Cliente, capturas de ecrã, e-mails, gravações de chamadas telefónicas, etc.). Sujeito aos outros níveis de Apoio referidos no artigo 6.4 adiante, o Apoio OVHcloud está incluído no preço dos Serviços.

6.3. Gestão de Incidentes. Em caso de avaria dos Serviços, o Cliente deverá começar por realizar os testes técnicos recomendados no Sítio web da OVHcloud. Se estes testes não resolverem o Incidente, o Cliente pode reportar o Incidente ao Apoio OVHcloud como se estabelece acima e fornecer tantas informações quanto possível para facilitar um diagnóstico correto. Quando um Incidente for reportado, o Apoio OVHcloud levará a cabo a investigação necessária à identificação da causa da avaria observada e realizará um diagnóstico. O Cliente concorda em permanecer permanentemente disponível para colaborar com a OVHcloud no sentido do diagnóstico e resolução corretos do incidente, particularmente para fornecer à OVHcloud quaisquer informações adicionais, e para realizar todos os testes e confirmações necessárias. No âmbito da resolução de Incidentes, a OVHcloud e as suas Afiliadas são expressamente autorizadas pelo Cliente para se ligarem aos Serviços do Cliente, tanto a nível de hardware como de software, para tomarem quaisquer medidas necessárias à realização de um diagnóstico. Esta ligação poderá obrigar o Cliente a efetuar uma ação sobre o seu Serviço. A OVHcloud manterá o Cliente razoavelmente informado da evolução das operações. Se a OVHcloud determinar que os seus Serviços estão disponíveis e a funcionar devidamente, ou que a existência do Incidente não pode ser confirmada, ou que o Incidente não é da responsabilidade da OVHcloud, a OVHcloud informará o Cliente em conformidade. Neste caso, o tempo gasto pela OVHcloud com a realização do diagnóstico e a assistência ao Cliente poderá ser

cobrado ao Cliente como serviço adicional fornecido, tendo por base a tabela de preços disponível do Sítio web da OVHcloud ou fornecida ao Cliente. A OVHcloud reserva-se o direito de recusar qualquer tipo de assistência se concluir, durante a sua investigação, que o Cliente está a utilizar o Serviço em violação do Contrato ou de qualquer lei ou regulamento aplicável, ou se o apoio for solicitado depois do fim do fornecimento dos Serviços. Se o Incidente aparentar ser da responsabilidade da OVHcloud, a OVHcloud concluirá o diagnóstico e trabalhará no sentido de reestabelecer a disponibilidade dos Serviços impactados. Neste caso, o trabalho realizado pela OVHcloud não implicará quaisquer encargos adicionais. O diagnóstico será criado pela OVHcloud, utilizando todos os meios necessários, e especialmente com base nas trocas realizadas entre as Partes e nos dados do sistema de informação da OVHcloud (como os dados sobre início de sessão), que o Cliente pelo presente concorda expressamente serem admissíveis e plenamente exequíveis. Sujeita a quaisquer Termos Específicos de Serviço aplicáveis e a outros níveis de Apoio referidos no artigo 6.4 adiante, a OVHcloud não dá qualquer garantia quanto a tempos para intervenção e resolução de Incidentes.

6.4. Outros níveis de Apoio. Além do Apoio Normal OVHcloud descrito acima, a OVHcloud proporciona outros níveis de Apoio que permitem ao Cliente beneficiar de serviços e de níveis de compromisso adicionais. Os termos e condições para estes níveis de Apoio estão descritos nos Termos Específicos de Serviço e nos documentos correspondentes, disponíveis no Sítio web da OVHcloud ou mediante pedido ao Apoio OVHcloud.

7. RESPONSABILIDADE

7.1. Autoridade. Cada uma das Partes declara e garante que tem plenos poderes e autoridade para celebrar e executar o Contrato. Em particular, o Cliente e a OVHcloud declaram e garantem que detêm todas as autorizações, competências e conhecimento (especialmente de natureza técnica) que lhes permite respetivamente utilizar e fornecer os Serviços em conformidade com os termos e condições do Contrato.

7.2. Responsabilidade da OVHcloud. Nos casos em que os Termos Específicos de Serviço aplicáveis incluam compromissos da OVHcloud relativos a níveis de serviço específicos, os pagamentos ou créditos correspondentes que possam ser devidos pela OVHcloud ao Cliente representarão, na medida máxima permitida pela lei, o único e exclusivo recurso do Cliente para qualquer incumprimento da OVHcloud relativamente ao nível de serviço determinado nos Termos Específicos de Serviço relevantes e a totalidade da responsabilidade da OVHcloud por não cumprir o nível de serviço relevante. Na ausência de um compromisso aplicável a um dado nível de serviço, e excetuando casos de dolo ou negligência grave, em nenhuma circunstância deverá a responsabilidade agregada total da OVHcloud (incluindo as suas Afiliadas, subcontratadas e fornecedores) perante o Cliente (independentemente de como decorrer), ao abrigo de ou relativamente ao presente Contrato, incluindo (entre outros) responsabilidade por incumprimento de contrato, deturpação (dolosa ou estatutária), dolo (incluindo, nomeadamente, negligência), quebra do dever estatutário, ou outras, exceder (i) o total dos montantes pagos pelo Cliente à OVHcloud pelos Serviços impactados no decurso dos seis (6) meses anteriores à reivindicação de compensação do Cliente ou (ii) os danos diretos sofridos pelo Cliente, se estes danos forem menores. Sujeita às regras específicas aplicáveis a Consumidores, qualquer ação contra OVHcloud não poderá ser intentada passados mais de três anos da data em que o Cliente tomar conhecimento dos danos.

7.3. Limitação de responsabilidade. Sob nenhuma circunstância, na medida máxima permitida pela lei, será a OVHcloud responsável, ao abrigo de ou relativamente ao presente Contrato, por qualquer:

(A) utilização dos Serviços pelo Cliente ou uma entidade terceira em incumprimento dos termos e condições do Contrato;

(B) não execução, falha, interrupção, avaria ou indisponibilidade do Serviço que seja consequência de incumprimento de qualquer obrigação do presente contrato por uma entidade terceira (excetuando as subcontratações da OVHCloud), pelo Cliente ou por um Produto de Entidade Terceira;

(C) perda ou dano indireto ou subsequente; perda comercial (nomeadamente, prejuízos comerciais, pedidos perdidos, perdas operacionais), perda de receitas, perda de reputação, danos à imagem da empresa, perda de lucros reais ou previstos, perda de contratos ou de Clientes, perda de oportunidades, perda de *goodwill*, perda de, danos a ou corrupção de dados (tais como divulgação inoportuna de informações confidenciais que lhes diga respeito e que resultem de uma vulnerabilidade ou de um ataque ao sistema, ações jurídicas de terceiros contra o Cliente, etc.), em qualquer caso independentemente de qualquer um dos tipos de perdas ou danos referidos na presente alínea (D) serem diretos, indiretos ou subsequentes.

(D) perda, divulgação ou utilização ilegal ou fraudulenta das credenciais de autenticação dos Utilizadores pelo Utilizador ou por qualquer entidade terceira;

(E) suspensão do acesso ou suspensão temporária ou permanente dos Serviços explorados em conformidade com o artigo 3º dos presentes Termos Gerais de Serviço (designadamente um pedido emitido por uma autoridade jurídica ou uma autoridade judiciária competente);

(F) perda de, danos a, alterações da totalidade ou de parte dos Conteúdos (incluindo informações, dados, aplicações, ficheiros ou outros elementos) alojados na Infraestrutura na medida em que a OVHcloud não é responsável pela continuidade das atividades do Cliente e designadamente pelas operações de realização de cópias de segurança.

(G) perda de adequação dos Serviços às necessidades do Cliente (nomeadamente quanto à confidencialidade dos dados relevantes);

(H) incidentes de segurança relacionados com a utilização da Internet, especialmente em caso de perda, alteração, destruição, divulgação ou acesso não autorizado aos dados ou informações do Cliente na, ou a partir da Internet; e

(I) deficiências nos sistemas, aplicações e outros elementos instalados pelo Cliente na Infraestrutura.

A OVHcloud RENUNCIA A TODAS AS GARANTIAS, EXPLÍCITAS OU IMPLÍCITAS, RELATIVAS AOS SERVIÇOS FORNECIDOS AO CLIENTE: O CLIENTE RECONHECE QUE A OVHcloud, AS SUAS AFILIADAS E OS SEUS DIRETORES ENCARREGADOS, FUNCIONÁRIOS, EMPREGADOS, AGENTES E FORNECEDORES NÃO SERÃO RESPONSÁVEIS POR DANOS RESULTANTES, DIRETA OU INDIRETAMENTE, DO CONTRATO EXCETO QUANDO HOUVER DOLO OU NEGLIGÊNCIA GROSSEIRA. ESTA SECÇÃO SOBREVIVERÁ À EXPIRAÇÃO OU RESCISÃO DO PRESENTE CONTRATO.

7.4. Responsabilidade do Cliente. O Cliente suporta todos os riscos relacionados com as suas atividades e é o único responsável pela utilização dos Serviços disponibilizados pela OVHcloud. O Cliente é responsável por cumprir os Termos de Serviço em vigor, nomeadamente garantindo que qualquer entidade terceira que utilize os Serviços, ou que as pessoas em cujo nome os Serviços são utilizados, cumpram os referidos Termos de Serviço. O Cliente é responsável (a) por garantir que os Serviços pedidos são adequados às suas necessidades e às necessidades das entidades terceiras para quem ou em cujo nome são usados, (b) pelos Conteúdos, tais como informações, dados, ficheiros, sistemas, aplicações, software, sítios web e outros elementos que possam ser reproduzidos, alojados, instalados, recolhidos, transmitidos, distribuídos ou publicados, e de forma mais genérica utilizados e/ou explorados no âmbito dos Serviços, bem como (c) pela gestão e utilização dos referidos Conteúdos (em especial, a sua verificação, validação, atualização, eliminação, cópia de segurança e juntamente com quaisquer medidas concebidas para proteger

contra a perda ou alteração dos Conteúdos), nomeadamente quando os Conteúdos pertencem a uma entidade terceira ou são utilizados ou explorados por ou em nome de uma entidade terceira e (d) pelo cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis. Quando o Cliente utilizar os Serviços no âmbito de uma atividade comercial, ou quando agir em nome de uma entidade terceira, o Cliente subscreverá uma apólice de seguro de responsabilidade civil, de uma companhia seguradora AAA, que cubra o montante total dos danos em que o Cliente poderá incorrer, e compromete-se a manter tal apólice de seguro (ou outro seguro equivalente) durante toda a vigência do Contrato.

7.5. **Garantia do cliente.** As Partes garantem que praticam atividades que cumprem os regulamentos em vigor. Nomeadamente, o Cliente garante a OVHcloud contra quaisquer consequências resultantes (a) de utilização ou exploração de conteúdos ilegais no âmbito dos Serviços, (b) de utilização fraudulenta dos Serviços ou de utilização que não cumpra os Termos de Serviço em vigor ou eventuais leis e regulamentos aplicáveis, (c) da utilização de Serviços em violação de direitos de entidades terceiras, (d) da falta de adequabilidade dos Serviços escolhidos às suas necessidades ou às necessidades de quaisquer entidades terceiras em cujo nome sejam utilizados os Serviços, ou (e) da perda de, ou da utilização não autorizada ou fraudulenta de credenciais de autenticação de Utilizadores. O Cliente compromete-se a tomar as medidas adequadas, em caso de ação, reivindicação ou reclamação de uma entidade terceira relativamente aos Conteúdos e/ou os Termos de Serviços, nomeadamente as apresentadas por autoridades jurídicas ou judiciárias, e a indemnizar e manter a OVHcloud isenta de responsabilidade quanto a danos, perdas e despesas que possam daí decorrer (nomeadamente, decisões judiciais, custos razoáveis com defesa jurídica, etc.).

7.6. **Entidades Terceiras.** A OVHcloud não estabelece, pelo presente, qualquer compromisso com entidades terceiras, nomeadamente com Utilizadores, e nenhuma disposição do Contrato poderá ser interpretada como criando entidades terceiras beneficiárias do presente Contrato. O Cliente é o único responsável pelo seu relacionamento com eventuais entidades terceiras (especialmente, com os Utilizadores dos Serviços), e indemnizará e manterá a OVHcloud isenta de responsabilidade contra qualquer ação, reinvidicação ou reclamação de entidades terceiras relativamente aos Serviços OVHcloud. O Cliente deverá notificar a OVHcloud por escrito, o mais rapidamente possível, quaisquer reivindicações, reclamações ou procedimentos judiciais, especificando o assunto da reivindicação e outras informações úteis, de forma a que a OVHcloud possa comunicar ao Cliente quaisquer elementos na sua posse que possam ser adequados. A OVHcloud reserva-se o direito de participar em tais litígios.

7.7. **Força Maior** Para os efeitos do presente artigo 7.7, "Parte afetada" significa uma parte do presente Contrato que seja afetada por, ou que alegue ser afetada por, um Evento de Força Maior. “Evento de Força Maior” significa um evento cuja ocorrência está para além do controlo razoável da Parte Afetada, incluindo (entre outros) os seguintes: (a) Fenómenos naturais (como terramotos ou outros desastres naturais), atos de terrorismo, operações de natureza bélica ou quase bélica, distúrbios civis ou motins; (b) incumprimentos de entidades terceiras, ações laborais (que não tenham a ver com a mão-de-obra própria da Parte Afetada), incêndios, cheias, explosões ou ataques maliciosos, ou falhas em fábricas ou equipamentos (mas apenas na medida em que qualquer um dos anteriores esteja fora do controlo razoável da Parte Afetada); e (c) alterações legislativas, regulamentares ou de normas setoriais, ou decretos ou orientações governamentais. Nenhuma Parte será considerada em incumprimento do presente Contrato nem será responsabilizada por qualquer atraso na execução, ou por qualquer incapacidade de execução, de qualquer uma das suas obrigações previstas no presente Contrato, se tal atraso ou incapacidade resultar de um Evento de Força Maior. Em tais circunstâncias, a Parte Afetada informará por escrito a outra Parte tão rapidamente quanto possível, detalhando as circunstâncias e a duração esperada do Evento de Força Maior, e manterá a outra parte regularmente informada do estado da situação. Se, apesar dos esforços da Parte Afetada em incumprimento, o período de atraso ou de não-cumprimento continuar durante mais de trinta

(30) dias consecutivos, a Parte não afetada poderá rescindir, sem incorrer em qualquer responsabilidade, a totalidade ou parte dos Serviços afetados pelo Evento de Força Maior, com efeito imediato, mediante notificação à Parte Afetada.

8. CONDIÇÕES FINANCEIRAS

8.1. Preço dos Serviços. Os preços dos Serviços faturados ao Cliente serão os preços em vigor no momento da faturação, tal como publicados no Sítio web OVHcloud. Os preços também poderão ser comunicados mediante solicitação enviada ao Apoio OVHcloud. A menos que seja definido em contrário, todos os preços são em Euros. A OVHcloud oferece vários tipos de tarifas, dependendo do tipo de Serviço (preço fixo mensal, preço fixo anual, preço por utilização, etc.). Estas tarifas podem estar ligadas a um compromisso com um Prazo particular e/ou um método de faturação específico. No caso de serem disponibilizados vários tipos de preços para o mesmo Serviço, o Cliente poderá selecionar um preço à sua escolha quando submeter o seu Pedido. Todos os impostos aplicáveis aos Serviços (exceto os impostos sobre lucros da OVHcloud) serão acrescentados ao preço dos Serviços e serão devidos pelo Cliente sem que tal seja considerado uma alteração do preço, como se estipula no artigo 8.2 do presente Contrato. Na ausência de um regime especial de preços, os preços dos Serviços incluirão o custo da aquisição das licenças e dos direitos para utilizar as ferramentas, o *software* e os Sistemas Operativos usados pela OVHcloud e/ou que sejam disponibilizados ao Cliente pela OVHcloud no âmbito dos Serviços. O Cliente é responsável por adquirir e por cumprir as suas obrigações relativas a todas as licenças e direitos de utilização que sejam necessários à operação ou à utilização dos Conteúdos no âmbito dos Serviços. Os métodos de cálculo dos preços dos Serviços, bem como as unidades de faturação, estão definidos no Sítio web da OVHcloud e nos Termos Específicos de Serviço aplicáveis. O Cliente é responsável por observar esta condição antes de submeter o seu Pedido. Cada unidade de faturação será faturada e devida pela totalidade, mesmo nos casos em que não for totalmente utilizada. Alguns Serviços implicarão custos adicionais de instalação ou ativação.

8.2. Alterações aos preços. A OVHcloud reserva-se o direito de alterar os seus preços em qualquer momento. As alterações aos preços serão imediatamente aplicáveis a novos Pedidos. Se os Serviços estiverem a ser utilizados no momento em que um preço subir, o Cliente será informado dessa alteração por e-mail pelo menos com trinta (30) dias consecutivos de antecedência. Nesse caso, e sujeito ao artigo "Condições Específicas para Consumidores", o Cliente terá direito a rescindir os Serviços, sem quaisquer penalidades, no prazo de trinta (30) dias consecutivos a contar da notificação da referida subida de preços. Essa rescisão será notificada por carta registada com aviso de receção ou através de formulário específico fornecido no Interface de Gestão. Na falta da referida rescisão, considerar-se-á que o Cliente aceitou os novos preços. Este direito de rescisão não é aplicável no caso de aumento de preço devido a circunstâncias imprevisíveis e que tornem a execução excessivamente onerosa para a OVHcloud, que não aceitara assumir o risco.

8.3. Faturação. Os Serviços serão faturados com base nos Pedidos e nos Serviços do Cliente da forma determinada pela OVHcloud no seu sistema de informação, que se considerará admissível e plenamente aplicável ao Cliente. A periodicidade (mensal, anual, ou outra) das faturas e o momento da sua emissão (no momento do pedido ou no fim de um período) varia de Serviço para Serviço. Os termos de faturação dos preços dos Serviços encontram-se definidos no Sítio web OVHcloud e nos Termos Específicos de Serviço aplicáveis. O Cliente é responsável por ter estes em consideração antes de submeter o seu Pedido. Depois de cada pagamento, a OVHcloud enviará uma fatura ao Cliente. O Cliente concorda expressamente que esta fatura lhe seja enviada por via eletrónica. A fatura é enviada ao Cliente por e-mail e/ou disponibilizada ao Cliente através do Interface de Gestão. O Cliente é responsável por conservar uma cópia da fatura, em conformidade com a regulamentação

em vigor. As faturas disponibilizadas ao Cliente no Interface de Gestão permanecerão disponíveis durante um período de doze (12) meses depois da sua disponibilização.

8.4. Pagamento. Dependendo do Serviço, as faturas devem ser pagas quando são recebidos, no entendimento de que as faturas são emitidas ou no momento do Pedido, ou no fim de um período. O Cliente é responsável por selecionar o seu método de pagamento pretendido, entre os métodos de pagamento disponíveis no Interface de Gestão.
Os métodos de pagamento disponíveis podem variar de Serviço para Serviço e estão publicados no Sítio web da OVHcloud. O Cliente é responsável por observar esta condição antes de submeter o seu Pedido. Relativamente aos Serviços cujo pagamento seja feito no fim de um período, a OVHcloud reserva-se o direito de faturar o Cliente pelos referidos Serviços antes do fim de um mês civil, no caso de os Serviços totais consumidos pelo Cliente durante o mês em questão atingirem um montante significativo. O Cliente é totalmente responsável pelo pagamento dos Serviços em conformidade com o Contrato. O Cliente compromete-se a selecionar um método de pagamento válido na sua Conta de Cliente, e a conservar os fundos necessários ao pagamento dos Serviços durante a vigência do Contrato. Exceto no caso do direito de cancelamento referido no artigo "Condições Específicas para Consumidores", o Cliente permanecerá responsável por pagar o preço na sua totalidade. Consequentemente, (i) o Cliente renuncia a quaisquer direitos para reivindicar reembolsos resultantes da não utilização, da utilização parcial, da suspensão ou da cessação da utilização dos Serviços antes do fim da Vigência do Serviço e (2) no caso de pagamentos fraccionados (p.ex., prestações mensais ou anuais), o Cliente permanecerá responsável por pagar o preço total durante todo o período de compromisso contratado no momento do Pedido. Estas provisões não prejudicam o direito do Cliente de responsabilizar a OVHcloud em conformidade com o artigo "Responsabilidade" do presente documento, caso uma tal situação implique a incapacidade da OVHcloud em cumprir as suas obrigações.

8.5. Débito Direto. Sujeito à aceitação prévia da OVHcloud, o Cliente poderá pagar as suas faturas por débito direto à conta bancária registada no Interface de Gestão de Cliente. As condições estipuladas no formulário de débito direto, preenchido pelo Cliente para inscrever a sua conta bancária, governarão todos os pagamentos efetuados por esse método. Ao selecionar este método de pagamento, o Cliente autoriza a OVHcloud a debitar o montante à sua conta bancária no prazo de 3 (três) dias a contar da data da fatura. O Cliente garante ser o titular legítimo da conta bancária registada no seu Interface de Gestão. O Cliente concorda em notificar imediatamente a OVHcloud de quaisquer alterações às suas informações bancárias. O Cliente será responsável por renovar a autorização de débito direto sempre que necessário, já que a sua validade poderá expirar no caso de este método de pagamento não ser utilizado durante 36 meses.

8.6. Incumprimento ou atraso no pagamento. Em caso de incumprimento ou de atraso no pagamento, incluindo pagamentos parciais, a OVHcloud poderá cobrar ao Cliente (i) penalidades por pagamento tardio a partir do dia seguinte à data limite de pagamento e (ii) juros sobre o montante em atraso à taxa de mora aplicável de acordo com os Regulamentos das Comunidades Europeias (Atraso no pagamento de transações comerciais) de 2002, e vencendo-se diariamente a partir da data limite de pagamento até à data do pagamento efetivo, independentemente de ser antes ou depois de sentença. Inclusivamente, se o referido incumprimento ou pagamento em atraso persistir durante mais de quatro (4) dias consecutivos após a notificação enviada por e-mail para o Cliente, sem necessidade de qualquer notificação adicional ou aviso formal, (a) todos os montantes que permanecerem por liquidar pelo Cliente ao abrigo do Contrato tornar-se-ão devidos independentemente dos seus termos de pagamento, e (b) a OVHcloud terá direito a, imediatamente e sem aviso prévio, suspender a totalidade ou parte dos Serviços do Cliente (nomeadamente, os serviços que tenham sido pagos), recusar novos Pedidos ou a renovação dos Serviços e rescindir a totalidade ou parte do Contrato. Em caso de incumprimento ou de atraso no pagamento, os Clientes

empresariais também serão responsáveis pelo pagamento de uma taxa fixa de recuperação no valor de 40 (quarenta) dias, sem prejuízo do direito de a OVHcloud exigir, mediante a apresentação de documentos comprovativos, compensação adicional em casos onde as taxas de recuperação sejam superiores à referida taxa fixa de recuperação.

8.7. Litígios. Na eventualidade de qualquer divergência relativa à faturação ou natureza dos Serviços, o Cliente terá de notificar o Apoio OVHcloud através do seu Interface de Gestão no prazo de um (1) mês a contar da data de emissão da fatura. Na ausência da referida notificação, e sem prejuízo do direito do Cliente a contestar mais tarde a fatura, o Cliente será responsável por liquidar todas as faturas não pagas segundo os termos do Contrato. Em caso de incapacidade de faturar os Serviços corretamente ou no prazo adequado, a OVHcloud reserva o direito de faturar ou de corrigir a faturação em qualquer momento, sujeita a quaisquer limitações aplicáveis e obrigatórias.

9. VIGÊNCIA, RENOVAÇÃO E RESCISÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Vigência dos Serviços. O Contrato é celebrado por um período indeterminado e permanecerá em vigor enquanto o Cliente utilizar os Serviços da OVHcloud. A vigência dos Serviços está indicada com o preço selecionado pelo Cliente no momento da submissão do seu Pedido (a "Vigência"). No caso de pagamentos de taxa fixa ou de montante fixo (mensais, anuais ou outros), e sujeito ao Artigo "Condições Específicas para Consumidores" e à secção "Rescisão por incumprimento", o Cliente compromete-se a utilizar os Serviços durante a Vigência. Em caso de rescisão antecipada ou de suspensão dos Serviços, o Cliente pagará o preço total dos Serviços, sem qualquer redução ou reembolso. Em caso de pagamento por utilização, os Serviços são disponibilizados durante um período indeterminado, e o Cliente poderá rescindir os Serviços em qualquer momento de acordo com os procedimentos em vigor.

9.2. Renovação dos Serviços. As condições para renovação dos Serviços variam consoante o tipo de Serviço, como estipulado nos Termos Específicos aplicáveis a tais Serviços. Alguns Serviços renovam de forma automática ("Renovação automática"), enquanto outros são renovados mediante pagamento antecipado pelo Cliente. Nos casos de Renovação automática, o Cliente é responsável por selecionar o método de renovação da sua escolha e o período de compromisso inicial. Para determinados Serviços, o modo de Renovação automática está ativado por predefinição. As renovações sujeitas a pagamento antecipado serão automaticamente rejeitadas em caso de incumprimento do pagamento ou de pagamento irregular (montante incorreto, pagamento incompleto, pagamento que não inclui as referências exigidas, ou emitido através de um método ou procedimento não aceite pela OVHcloud). A OVHcloud reserva-se o direito de rescindir a renovação, designadamente, com aviso prévio razoável, no caso de fim de vida de um Serviço.

9.3. Rescisão por incumprimento. Sem prejuízo de outros direitos de rescisão previstos no Contrato, qualquer das Partes poderá rescindir o presente Contrato com efeitos imediatos, mediante aviso por escrito à outra Parte, caso a outra Parte não cumpra qualquer provisão do presente Contrato, por ser este incumprimento irremediável ou (se o incumprimento for remediável) não remediar o incumprimento num prazo de sete (7) dias consecutivos após ter sido notificada nesse sentido, por carta registada com aviso de receção.

Não obstante o acima referido, em caso de utilização dolosa, ilegal ou fraudulenta os Serviços, ou de violação do Artigo 3º "Termos de utilização dos Serviços" dos presentes Termos Gerais de Serviço, ou de utilização que viole os direitos de terceiros, a OVHcloud terá o direito de rescindir os Serviços relevantes ou o Contrato na sua totalidade, com efeito imediato, por e-mail e sem aviso prévio formal. O parágrafo presente não será considerado uma renúncia do direito da OVHcloud a suspender ou interromper os Serviços em conformidade com as provisões do Contrato, especialmente em caso de não-conformidade pelo Cliente com os Termos de Serviço. As rescisões

por incumprimento não prejudicam o direito a quaisquer indemnizações que sejam pedidas pela parte lesada.

10. CONFIDENCIALIDADE

10.1. Compromissos. As Partes comprometem-se, relativamente às informações confidenciais que receberem da outra Parte, ou às quais tenham acesso durante a vigência do presente Contrato, a (a) utilizar estas informações confidenciais apenas para as finalidades exclusivas de execução do Contrato, (b) preservar o sigilo das referidas informações com o mesmo grau de cuidado utilizado para as suas próprias informações confidenciais, e (c) conceder acesso às referidas informações confidenciais apenas aos seus associados e Afiliadas que necessitem de conhecer essas informações de acordo com a sua função, e desde que estes destinatários tenham sido previamente notificados da natureza confidencial das informações e estejam vinculados a um acordo de confidencialidade que seja pelo menos tão cautelar como as presentes provisões. Cada Parte está também autorizada a comunicar as informações confidenciais da outra Parte aos seus assessores, desde que estes pertençam a uma profissão regulamentada (p.ex., advogados, técnicos oficiais de contas e auditores). As Partes não partilharão nem concederão acesso às informações confidenciais da outra Parte a outras pessoas além das referidas acima sem o consentimento prévio por escrito da outra Parte. As Partes serão responsáveis por qualquer incumprimento das obrigações e restrições pelos seus representantes e pelas entidades terceiras com quem partilhou informações confidenciais. Serão consideradas confidenciais as provisões do Contrato e todas as informações comunicadas entre as Partes, ou a que as Partes tenham acesso durante a execução do Contrato, independentemente da sua forma ou natureza (tais como, nomeadamente, informações financeiras, informações de *marketing*, segredos comerciais, *know-how*, informações relacionadas com segurança e os termos de utilização dos Serviços). Para que as informações sejam consideradas confidenciais, não é necessário que a natureza confidencial das informações seja mencionada no documento ou noutros suportes que contenham as informações, nem indicada no momento da sua divulgação. As Partes comprometem-se a cumprir esta obrigação de confidencialidade durante toda a Vigência do Contrato, e por um período de dois (2) anos a contar da sua rescisão, independentemente da causa.

10.2. Exceções. Os compromissos de confidencialidade acima definidos não se aplicam a informações relativamente às quais a Parte destinatária possa demonstrar que (a) a Parte destinatária tomou conhecimento legítimo das informações sem que lhe tivesse sido solicitado para manter a sua confidencialidade antes de a outra Parte as ter partilhado, ou (b) as informações eram, ou passaram a ser, do domínio público sem que tal tivesse qualquer relação com incumprimento ou omissão da Parte destinatária (ou de pessoas pelas quais seja responsável) em incumprimento do presente Contrato, ou (c) as informações tornaram-se legitimamente conhecidas pela Parte destinatária através de uma entidade terceira que a Parte destinatária (após averiguação diligente) não sabia estar obrigada a manter a confidencialidade, (d) foram desenvolvidas de forma independente pela Parte destinatária posteriormente à referida divulgação, por funcionários sem acesso a, ou que não utilizem, informações confidenciais da outra Parte, ou (e) a divulgação das referidas informações foi autorizada pela outra Parte conforme previsto nas provisões do Contrato. Não obstante o referido anteriormente, cada uma das Partes reserva para si o direito de divulgar informações recebidas da outra Parte (a) para a finalidade exclusiva de defesa dos seus direitos, desde que as informações confidenciais sejam conservadas pelo prazo legalmente exigido para a sua utilização como prova, e só podem ser divulgadas às pessoas que necessitem de conhecê-las no decurso da ação ou procedimento jurídico em questão (juízes, advogados, etc.), estando tais pessoas vinculadas ao segredo profissional ou a um acordo de confidencialidade, ou (b) a pedido de uma autoridade jurídica ou judiciária competente, desde que a divulgação seja estritamente limitada ao pedido da referida autoridade e, sujeita aos requisitos ou interdições legais em contrário, a Parte destinatária informará a outra Parte do referido pedido.

11. PROVISÕES GERAIS

11.1. Remoção. Se qualquer provisão do presente Contrato, ou a aplicação dessa provisão, for determinada por um tribunal da jurisdição competente como sendo inválida ou não executável por qualquer motivo e em qualquer medida, essa provisão será interpretada pelos tribunais de tal forma que permaneça o mais próxima possível da intenção original das Partes.
As Partes substituirão essa provisão por uma provisão válida e executável que, tanto quanto possível, atinja os resultados comerciais pretendidos pela provisão original. Todas as restantes provisões do presente Contrato permanecerão plenamente em vigor.

11.2. Títulos. Os títulos dos artigos e parágrafos são inseridos apenas para facilidade de referência e não afetarão a interpretação do presente Contrato.

11.3. Renúncia. As falhas ou atrasos da OVHcloud no exercício de quaisquer direitos ou compensações previstos no presente Contrato ou na lei não deverão ser entendidas como uma renúncia a esses ou quaisquer outros direitos ou compensações, e não impedem nem restringem o exercício futuro desses ou quaisquer outros direitos ou compensações. O exercício singular ou parcial da OVHcloud desses direitos ou compensações não impede nem restringe o exercício futuro desses ou quaisquer outros direitos ou compensações.

11.4. Totalidade do acordo O Contrato é estabelecido pelos Termos de Serviço, que constituem a totalidade do acordo entre o Cliente e a OVHcloud relativamente ao seu objeto, excluindo quaisquer termos e condições gerais do Cliente, outros documentos, debates e partilhas anteriores entre as Partes. Revoga e substitui todos os acordos, disposições, garantias adicionais, contratos adicionais, declarações, promessas, representações e entendimentos de qualquer natureza feitos pelas ou em nome das partes e relativamente às mesmas, independentemente de verbais ou escritos. 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. 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 11.4 poderá excluir ou restringir a responsabilidade de cada uma das partes que decorra da sua deturpação ou ocultação fraudulenta pré-contratual.
A OVHcloud poderá, em qualquer momento e por direito, alterar os Termos de Serviço em vigor. Tais alterações serão imediatamente aplicáveis a todos os novos Pedidos. O Cliente será notificado, por e-mail ou através do seu Interface de Gestão, de quaisquer alterações aos Termos de Serviço aplicáveis aos Serviços que estejam a ser distribuídos ao Cliente. Estas alterações aos Termos de Serviço entram em vigor trinta (30) dias consecutivos depois do envio da notificação. Não obstante o acima referido, quaisquer alterações aos Termos de Utilização de Produtos de Entidades Terceiras e quaisquer implementações de novos regulamentos poderão aplicar-se imediatamente, na medida em que a OVHcloud não controla essas ocorrências. Sujeito às condições aplicáveis a Consumidores, o Cliente poderá rescindir os Serviços correspondentes no prazo de trinta (30) dias consecutivos a contar da entrada em vigor dos novos Termos de Serviço, desde que a alteração modifique as obrigações do Cliente ou da OVHcloud previstas nos Termos de Serviço. Esta rescisão deverá ser notificada através de carta registada com aviso de receção ou através do formulário fornecido no Interface de Gestão.

11.5. Recusa de Parceria ou Representação. Nenhuma disposição do presente Contrato se destina, nem deverá considerar-se que destina, a estabelecer qualquer tipo de parceria ou empreendimento

conjunto entre as Partes. As Partes continuarão como contratantes independentes no decurso da sua atividade, e nenhuma das partes será representante da outra Parte. Nenhuma disposição do presente autoriza qualquer Parte a celebrar ou assumir quaisquer compromissos por, ou em nome de, a outra Parte. Cada uma das Partes confirma que (i) age em seu nome próprio e não em benefício de outra pessoa e que (ii) é inteiramente independente e responsável pela gestão da sua atividade e dos seus assuntos, bem como por todas as suas ações, e que assumirá todos os riscos relacionados com as suas atividades.

11.6. Atribuição. Nenhuma Parte poderá atribuir nem transferir parte ou a totalidade dos seus direitos e obrigações previstos no presente Contrato sem o consentimento prévio por escrito da outra Parte. Não obstante o acima referido, cada Parte terá direito a transferir a totalidade ou parte do Contrato às suas Afiliadas, desde que notifique a outra Parte por escrito tão rapidamente quanto possível e permaneça responsável por qualquer incumprimento do presente Contrato cometido pelas referidas Afiliadas. As operações seguintes não serão consideradas atribuições ou transferências nos termos do presente artigo, sendo por conseguinte autorizadas: (a) alterações de acionistas, alterações de participações ou alteração do controlo de cada uma das Partes, e (b) fusões, aquisições, venda de ativos ou da atividade comercial, desinvestimentos ou quaisquer outras operações que envolvam uma transferência dos ativos de cada uma das Partes. Se uma das Partes realizar uma das operações mencionadas nos pontos (a) ou (b) acima, deverá informar a outra Parte. Se a realização da operação implicar o benefício de um concorrente direto da outra Parte ou de uma parte com quem a outra Parte tenha um litígio pré-existente, essa outra Parte terá direito a rescindir o Contrato sem qualquer prejuízo.

11.7. Avisos. As informações comunicadas por e-mail serão consideradas como recebidas à hora indicada pelo servidor da OVHcloud. Estas informações serão conservadas pela OVHcloud durante toda a Vigência do Contrato, e durante os três (3) anos seguintes. A menos que sejam referidos outros meios de comunicação ou destinatários no Contrato, todas notificações, avisos formais e outras comunicações previstas no Contrato serão consideradas devidamente entregues se forem enviadas para:

OVHcloud: Por carta registada com aviso de receção para o endereço OVH HOSTING - SISTEMAS INFORMÁTICOS, UNIPESSOAL, LDA , Support Service - Praça de Alvalade, nº 7, 7º dtº 1700- 036 Lisboa

Cliente: Por carta registada com aviso de receção para o endereço postal fornecido pelo Cliente na sua conta de Cliente, ou por e-mail para endereço de e-mail indicado na conta do Cliente.

11.8. Publicidade e promoção. A menos que seja decidido em contrário pelo Cliente, através do formulário disponível para o efeito no Interface de Gestão, a OVHcloud está autorizada a mencionar o seu relacionamento comercial com o Cliente no decurso normal da sua atividade perante clientes e perspetivas. Para qualquer outra menção feita pela OVHcloud sobre o Cliente, e quaisquer outras utilizações de sinais (logótipos, marcas registadas, etc.), designadamente para fins publicitários, exposições, conferências e em publicações especializadas para profissionais de mercados, bem como nas suas brochuras, documentos comerciais e no sítio web da OVHcloud, será solicitado consentimento prévio ao Cliente.

11.9. Provas admissíveis. Fica expressamente acordado que os dados do sistema de informação da OVHcloud ou das suas subcontratadas, tais como registos de início de sessão, registos de consumo, resumos de pedidos e pagamentos, relatórios de Incidentes ou outros relatórios, podem ser usados como provas perante o Cliente, e que são considerados admissíveis, nomeadamente no contexto de contencioso jurídico.

11.10. Cálculo dos prazos. Os períodos serão calculados em dias consecutivos e contam-se a partir do dia seguinte ao do evento que os desencadeou.

11.11. Permanência. Não obstantes o termo ou a rescisão antecipada do presente Contrato, as provisões dos Artigos "Confidencialidade", "Responsabilidade", "Propriedade Intelectual", "Avisos", "Jurisdição e Direito Aplicável" do Contrato que, pela sua natureza ou em resultado de provisões específicas, se prolongam para além do termo ou desta rescisão, tanto para as Partes como para os seus cessionários, até às respetivas datas de fim de validade.

11.12. Língua. As Partes solicitam especificamente e por este meio que o Contrato e toda a documentação relacionada sejam redigidos em língua portuguesa

12. JURISDIÇÃO E DIREITO APLICÁVEL

12.1. Jurisdição. Se o Cliente não foi considerado consumidor ao abrigo da legislação aplicável em matéria de defesa do consumidor, as Partes concordam que todos os procedimentos judiciais a empreender e relacionados com quaisquer litígios decorrentes do presente Contrato serão instituídos e ouvidos nos tribunais de _Lisboa_ mesmo no caso em que existam vários arguidos, reclamações contra fiadores e procedimentos sumários ou de conservação.

12.2. Direito aplicável. O presente Contrato e quaisquer litígios ou reivindicações decorrentes ou relacionadas com o mesmo (nomeadamente litígios ou reivindicações relativas a obrigações não contratuais) serão regidos pelas leis de _Portugal_ sem consideração de princípios de conflito com disposições legais que possam exigir a aplicação de outras leis.

13. DEFINIÇÕES

"Afiliada" significa, relativamente a cada Parte, qualquer entidade (i) que seja controlada, direta ou indiretamente, por essa Parte, (ii) que controle, direta ou indiretamente, essa Parte, ou (iii) que esteja sob o mesmo controlo direto ou indireto dessa Parte, desde que "controlo" signifique (a) a titularidade de cinquenta por cento (50%) ou mais dos direitos de voto ou de outros interesses de participação numa entidade, ou (b) a capacidade de gerir os assuntos comerciais ou a composição do conselho de administração ou órgão equivalente de outra entidade, através da titularidade dos direitos de voto, por via contratual ou de outra forma.

"Conta de Cliente" (ou Nic ou Nichandle) significa a referência Conta/Cliente para início de sessão que permite ao cliente subscrever os Serviços OVHcloud.

"**Conteúdos**" significa informações, dados, ficheiros, sistemas, aplicações, sítios web e outros elementos que sejam reproduzidos, alojados, recolhidos, armazenados, transmitidos, distribuídos, publicados e de forma mais genérica utilizados e/ou explorados pelo Cliente, no âmbito dos Serviços.

"Incidente" significa qualquer evento que cause ou que possa causar uma interrupção ou uma perturbação dos Serviços fornecidos ao Cliente pela OVHcloud.

"Infraestrutura" significa todos os elementos físicos e virtuais pertencentes ao Grupo OVHcloud ou sob sua responsabilidade, disponibilizados pela OVHcloud no contexto dos Serviços tais como, por exemplo, rede, largura de banda, recursos físicos e software e/ou aplicações.

"**Sanções**" significa as leis, regulamentos, embargos e medidas restritivas administradas, promulgadas ou aplicadas pela União Europeia, pela França, por todos os restantes estados da União Europeia, pelo Reino

Unido, pelos Estados Unidos da América, pelas Nações Unidas (incluindo qualquer uma das respetivas autoridades governamentais), e por qualquer outra autoridade competente em matéria de sanções, relacionadas com sanções económicas ou comerciais, controlos comerciais ou à exportação, não-proliferação, anti-terrorismo e leis, regulamentos, regras ou requisitos semelhantes e oportunamente em vigor.

"Interface de Gestão" ou "Gestor" significa o interface disponibilizado pela OVHcloud, ao qual o Cliente acede remotamente após autenticação (por credenciais de início de sessão e palavra-passe).

"Pedido" significa qualquer pedido de Serviços submetido pelo Cliente.

"**Elementos OVHcloud**" significa todos os elementos (incluindo software, dados, Infraestrutura, documentos, etc.) disponibilizados ao Cliente pela OVHcloud como parte dos Serviços no âmbito do presente Contrato.

"**Apoio OVHcloud**" significa a equipa da OVHcloud responsável por apoiar o Cliente e tratar dos Incidentes.

"**Sítio web da OVHcloud**" significa o Sítio web SAS da OVH, acessível em www.ovhcloud.com ou em quaisquer outros sítios web derivados pertencentes às suas Afiliadas.

"Serviços" significa todos os serviços, como a utilização de produtos, Elementos OVHcloud (infraestrutura, rede, etc.) e o acesso ao apoio, fornecidos pela OVHcloud ao Cliente ao abrigo do Contrato.

"Termos Específicos de Serviço" significa o documento que descreve um ou mais Serviços fornecidos pela OVHcloud, estabelecendo os termos e as condições de desempenho e utilização específicos para tal(is) Serviço(s), e que é publicado no Sítio web da OVHcloud ou disponibilizado ao Cliente por solicitação ao Apoio OVHcloud.

"Termos de Serviço" significa a versão mais recente dos termos e condições aplicáveis aos Pedidos, nomeadamente os Termos Gerais de Serviço e os Termos Específicos de Serviço aplicáveis aos Serviços em causa, disponíveis no Sítio web da OVHcloud ou por solicitação ao Apoio OVHcloud.

"Produtos de Entidades Terceiras" significa qualquer produto (como um sistema operativo, aplicação, *firewall* ou componente de *hardware*) desenvolvido e detido por uma entidade terceira e disponibilizado ao Cliente pela OVHcloud, ou que o Cliente direta ou indiretamente adquiriu a essa entidade terceira.

"**Termos de Utilização de Produtos de Entidades Terceiras**" significa os termos contratuais específicos para a utilização dos Produtos de Entidades Terceiras disponibilizados pela OVHcloud no âmbito dos Serviços.

"**Prestadores Terceiros**" significa entidades terceiras como, nomeadamente, fornecedores de energia, fornecedores de redes, gestores de pontos de interligação de redes ou centros de dados coinstalados, fornecedores de equipamento e de software, transportadores, fornecedores técnicos, empresas de segurança.

"Utilizador(es)" significa o Cliente e quaisquer outras pessoas que acedam a, ou utilizem, os Serviços (incluindo o acesso a, ou a utilização de, quaisquer produtos configurados nos Serviços pela OVHcloud, pelo Cliente, pelos seus próprios clientes ou por qualquer entidade terceira) sob a responsabilidade do Cliente.

14. PROVISÕES APLICÁVEIS A CONSUMIDORES

Estas provisões só se aplicam aos Clientes que sejam considerados consumidores ao abrigo da legislação de proteção dos consumidores e complementam as restantes provisões dos presentes Termos Gerais de Serviço, que se mantêm plenamente aplicáveis aos referidos Clientes sujeitos às provisões expressamente derrogadas pelo artigo 14.2 seguinte.

14.1. Determinações adicionais. Esta secção 14.1 complementa as restantes provisões dos presentes Termos Gerais de Serviço, que se mantêm plenamente aplicáveis aos consumidores Clientes.

14.1.1. Fornecimento dos Serviços. A OVHcloud confirmará o Pedido no prazo de 5 (cinco) dias consecutivos a contar da data da submissão do Pedido, ou da data em que os Serviços forem fornecidos ao Cliente, consoante o que ocorrer primeiro. A OVHcloud compromete-se a entregar o Serviço ao Cliente no prazo indicado no Pedido. Se não tiver sido indicado qualquer prazo ou se não houver acordo quanto à data de entrega, a OVHcloud fornecerá o Serviço no prazo de [trinta] ([30]) dias a contar do dia seguinte ao da confirmação do Pedido. Se o Serviço não for fornecido no prazo acima mencionado, o Cliente poderá solicitar o cancelamento do Pedido por carta registada com aviso de receção ou através da criação de um ticket no seu Interface de Gestão indicando como assunto da mensagem "Rescisão por não-entrega dos Serviços". Em caso de indisponibilidade dos Serviços devidamente provada pela OVHcloud, os montantes pagos antecipadamente pelos Serviços cancelados serão reembolsados no prazo de trinta (30) dias a contar do cancelamento do Pedido. O fornecimento de Serviços nos primeiros 14 dias após confirmação de um Pedido por solicitação do Cliente eliminará parte ou totalidade dos direitos do Cliente no período de reflexão previsto na lei Portuguesa. O Cliente declara expressamente que solicita o fornecimento dos Serviços durante o período de disponibilidade do direito de cancelamento.

14.1.2 Direito de cancelamento. O Cliente goza do direito legal de cancelamento. Poderá exercer este direito, sem ter de fundamentar os seus motivos nem de pagar quaisquer penalidades além de taxas de devolução, durante um período de catorze (14) dias a contar do dia seguinte ao do Pedido. O direito de cancelamento será exercido antes da data de fim de validade acima mencionada, através do formulário disponível para o efeito no Interface de Gestão ou preenchendo o seguinte formulário para cancelamento e endereçando-o à OVHcloud por carta registada com aviso de receção, ou por qualquer outra declaração que manifeste claramente a sua intenção de exercer este direito.

Formulário para cancelamento:

"Ao cuidado do/a OVH HOSTING - SISTEMAS INFORMÁTICOS, UNIPESSOAL, LDA (Serviço de Apoio):
Venho / vimos (*) pela presente notificar-vos a minha / nossa (*) revogação do contrato que governa a seguinte transação de mercadorias / fornecimento de serviços (*):
Encomendado / recebido (*):
Nome do(s) consumidor(es):
Morada do(s) consumidor(es):
Assinatura do(s) consumidor(es) (apenas em caso de notificação através de formulário em papel):
Data:
(*) eliminar o que não interessar."

O direito de cancelamento, quando exercido de forma legítima, permite ao Cliente obter o reembolso relativo às mercadorias e Serviços envolvidos no exercício do referido direito, sujeito a qualquer redução que a OVHcloud aplique para refletir o valor dos Serviços realmente recebidos pelo Cliente no momento em que exercita o seu direito de cancelamento,

nomeadamente se o Cliente pediu e a OVHcloud forneceu os Serviços durante o período de 14 dias. Se o Cliente exercer o seu 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 de qualquer forma nunca depois de 14 dias após o dia em que a OVHcloud tiver recebido a notificação do Cliente para esse efeito. 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 Cliente não poderá exercer o seu direito de cancelamento sobre Serviços que tenham sido inteiramente fornecidos antes do fim do período de cancelamento ou sobre mercadorias e Serviços produzidos de acordo com as especificações do cliente ou claramente personalizados. Por conseguinte, o Cliente é informado no momento da colocação do Pedido e é convidado a renunciar ao seu direito de cancelamento nestas circunstâncias.

14.1.3. Rescisão.Todos os pedidos do Cliente para rescisão do Contrato entrarão em vigor no dia seguinte ao da data de recebimento pela OVHcloud ou em qualquer outra data de entrada em vigor indicada pelo Cliente no seu aviso de rescisão, desde que o Cliente tenha especificado todas as informações necessárias à sua identificação.
O Cliente poderá contudo solicitar que a rescisão do contrato entre em vigor mais de dez (10) dias depois do recebimento, pela OVHcloud, do seu pedido de rescisão.

14.1.4. Reclamações. Todas as reclamações relativas aos Serviços OVHcloud podem ser endereçadas:
- Em primeiro lugar, ao apoio a Clientes, através do formulário disponibilizado ao Cliente no seu Interface de Gestão.
- Em segundo lugar, se o Cliente não tiver recebido uma resposta no prazo de trinta (30) dias consecutivos a seguir ao recebimento da sua reclamação, ou no caso de o Cliente não estar satisfeito com a resposta fornecida pelo Apoio a Clientes, para: OVHcloud - Serviço Nacional do Consumidor. – OVH HOSTING - SISTEMAS INFORMÁTICOS, UNIPESSOAL, LDA. A reclamação do Cliente será analisada no prazo de trinta (30) dias consecutivos a contar do seu recebimento pelo Serviço Nacional do Consumidor da OVHcloud.
- Terceiro, se o Cliente pretender consultar mais informações sobre resolução de litígios on-line, deverá seguir esta hiperligação para o 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.

14.2. Determinações prevalecentes. As provisões seguintes substituem as provisões dos presentes Termos Gerais de Serviço que derrogam expressamente.

14.2.1. (derroga o artigo 3.8) Atualizações a Serviços**.** A OVHcloud poderá, se assim o entender, modificar os Serviços em qualquer momento, e adicionar, modificar ou remover gamas, opções ou funcionalidades dos Serviços, bem como melhorar o seu desempenho. Os serviços encontram-se descritos on-line no sítio web da OVHcloud. O Cliente é responsável por se manter informado de eventuais atualizações dos Serviços, que serão imediatamente aplicáveis a todos os novos Pedidos. No que disser respeito aos Serviços utilizados pelo Cliente, este será informado por e-mail ou através do seu Interface de Gestão de quaisquer atualizações substanciais cuja natureza possa degradar os referidos Serviços, pelo menos trinta (30) dias antes da sua implementação. Não obstante, as modificações a Produtos de Entidades Terceiras e os casos urgentes (como riscos de segurança ou atualizações da conformidade jurídica ou regulamentar) podem resultar em modificações imediatas aos Serviços. No caso de qualquer atualização que deteriore os Serviços existentes (remoção de funcionalidades, deterioração do desempenho, etc.), o Cliente poderá rescindir os Serviços relevantes por carta registada

enviada para o endereço postal OVHcloud indicado na secção 14.1.3. “Reclamações” ou através do formulário disponibilizado no seu Interface de Gestão no prazo de quatro (4) meses a contar da data da implementação da atualização em causa.

14.2.2 (derroga o artigo 8.1) Preço dos Serviços. Os preços dos Serviços faturados ao Cliente serão os preços em vigor no momento em que o Cliente envia o Pedido, conforme publicados no Sítio web da OVHcloud, e incluem IVA. Os preços também podem ser comunicados ao Cliente mediante pedido do Cliente ao Apoio OVHcloud. A menos que seja definido em contrário, todos os preços são em Euros. A OVHcloud oferece várias tarifas, dependendo do tipo de Serviço (preço fixo mensal, preço fixo anual, preço por utilização, etc.). Estas tarifas podem estar vinculadas a um compromisso durante um período específico e/ou a um método específico de faturação. Se existirem vários preços disponíveis para o mesmo Serviço, o Cliente poderá selecionar o preço da sua escolha no momento em que submete o seu Pedido.

Alguns Serviços só estão disponíveis para Clientes empresariais, e não para consumidores individuais. Os preços destes Serviços são indicados não incluem quaisquer impostos. Na ausência de um mecanismo específico para determinação de preços, considerar-se-á que os preços dos Serviços incluirão o custo com a aquisição das licenças e direitos de utilização das ferramentas, software e Sistemas Operativos fornecidos pela OVHcloud e/ou que sejam disponibilizados ao Cliente durante o fornecimento dos Serviços. O Cliente é responsável por adquirir e por cumprir as suas obrigações relativas a todas as licenças e direitos de utilização que sejam necessários à operação ou à utilização dos Conteúdos no âmbito dos Serviços. Os métodos de cálculo dos preços dos Serviços, bem como as unidades de faturação, estão definidos no Sítio web da OVHcloud e nos Termos Específicos de Serviço aplicáveis. Cada unidade de faturação será faturada e devida pela totalidade. O Cliente é responsável por observar esta condição antes de submeter o seu Pedido. Alguns Serviços implicarão custos adicionais de instalação ou ativação.

14.2.3. (derroga o artigo 8.2) Alterações aos preços**.** A OVHcloud reserva-se o direito de alterar os seus preços em qualquer momento. As alterações aos preços serão imediatamente aplicáveis a novos Pedidos. Para os Serviços em utilização no momento de uma subida do seu preço, o Cliente será informado da alteração por e-mail pelo menos com trinta (30) dias de antecedência. Nesse caso o Cliente, perante a notificação do referido aumento, tem o direito de rescindir os Serviços em causa no prazo de quatro (4) meses sem penalidades. Esta rescisão será notificada por carta registada com aviso de receção enviada ao endereço postal OVHcloud indicado na secção 14.1.3. “Reclamações” ou através de formulário específico fornecido para esse efeito no Interface de Gestão.

14.2.4. (derroga o artigo 8.6) Incumprimento ou atraso no pagamento. Se o Cliente não pagar o montante total devido à OVHcloud ao abrigo do contrato até à data limite de pagamento, o Cliente pagará juros sobre o montante em dívida à taxa anual de 7% acima da taxa de referência do Banco Central Europeu ou à taxa máxima autorizada pela legislação se inferior. Tais juros acumularão diariamente, desde a data limite de pagamento até à data de pagamento efetivo do montante em dívida, independentemente de ser antes ou depois de sentença. O Cliente pagará os juros juntamente com o montante em dívida. Inclusivamente, se tal incumprimento ou pagamento em atraso persistir durante mais de quatro (4) dias consecutivos após o envio por e-mail da notificação ao Cliente, sem que seja necessária qualquer notificação adicional ou aviso formal, (a) todos os montantes ainda remanescentes e devidos pelo Cliente ao abrigo do contrato vencerão independentemente dos seus termos de pagamento e (b) a OVHcloud terá direito a, imediatamente e sem aviso prévio, suspender a totalidade ou parte dos Serviços do Cliente (nomeadamente os que tenham sido pagos), recusar quaisquer novos Pedidos ou renovações dos Serviços e rescindir a totalidade ou parte do Contrato.

14.2.5. (derroga o artigo 11.4) Totalidade do acordo. O Contrato é estabelecido pelos Termos de Serviço que compreendem a totalidade do Contrato celebrado entre o Cliente e a OVHcloud e excluem quaisquer termos e condições gerais do Cliente e quaisquer outros documentos, acordos ou debates anteriores. A OVHcloud poderá, em qualquer momento e por direito, alterar os Termos de Serviço em vigor. Estas alterações serão imediatamente aplicáveis a todos os novos Pedidos. Quanto a estes Serviços em utilização, o Cliente será notificado por e-mail ou através do seu Interface de Gestão de quaisquer alterações ao Termos de Serviço em vigor. As alterações aos Termos de Serviço entram em vigor no prazo de trinta (30) dias a contar da data em que a notificação acima referida for enviada. Não obstante, os Termos de Serviço de Produtos de Entidades Terceiras e a conformidade jurídica e regulamentar poderão ser imediatamente aplicáveis. O Cliente poderá rescindir os Serviços afetados no prazo de trinta (30) dias a contar da entrada em vigor dos novos Termos de Serviço, desde que as alterações aos Termos de Serviço não sejam alterações pouco significativas e que alterem de forma relevante os termos inicialmente acordados. Esta rescisão deverá ser notificada através de carta registada com aviso de receção ou através do formulário fornecido no Interface de Gestão.

14.2.6. (derroga o artigo 12,1) Jurisdição. EM CASO DE LITÍGIO DE MONTANTE REDUZIDO COM UM CLIENTE, A OVHCLOUD TERÁ DE SUBMETER O LITÍGIO A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO MEDIANTE SOLICITAÇÃO DO CLIENTE A JURISDIÇÃO É EXPRESSAMENTE ATRIBUÍDA AO TRIBUNAL DA LOCALIDADE DE RESIDÊNCIA DO ARGUIDO, OU, A ESCOLHA DESTE, DA LOCALIDADE ONDE SE EFETUOU A ENTREGA DAS MERCADORIAS OU DA LOCALIDADE ONDE SE DESEMPENHOU O SERVIÇO.

14.2.7. Os presentes Termos Gerais de Serviço são adoptados sem prejuízo de provisões 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 provisões obrigatórias prevalecerão no local onde as provisões sejam obrigatórias.