

"PLANO ALARGADO DE SERVIÇOS DE HARDWARE PARA O SURFACE HUB DA MICROSOFT"

Contrato de Serviço Comercial Termos e Condições

Obrigado por ter adquirido o "Plano alargado de serviços de hardware para o Surface Hub da Microsoft"!

Guarde num local seguro este documento importante relativo aos termos e condições do Contrato, bem como a Prova de Compra, pois serão necessários para a apresentação de um Pedido de Assistência. As informações incluídas neste documento de Contrato destinam-se a servir como uma importante referência para ajudar o Titular a determinar e a compreender "O QUE ESTÁ COBERTO" por este Contrato. Para esclarecimento de quaisquer informações incluídas neste documento de Contrato ou a sua cobertura geral, contacte o Administrador.

SAIBA MAIS ONLINE SOBRE O SURFACE HUB!

Para saber mais sobre o seu Produto e como contactar a Microsoft em caso de dificuldade, visite <https://www.microsoft.com/surface/pt-pt/support/surface-hub>

DEFINIÇÕES

Ao longo do presente Contrato, os seguintes termos apresentados em maiúsculas, têm os seguintes significados -

- **"Contrato de Serviço", "Contrato"**: este documento que apresenta informações detalhadas sobre todas as disposições de Cobertura, condições, exclusões e limitações do programa Plano alargado de serviços de hardware para o Surface Hub da Microsoft que foi disponibilizado ao Titular com a concretização da compra junto do Nosso Revendedor.
- **"Nós", "Nos", "Nosso", "Fornecedor", "Devedor", "Administrador"**: a parte ou as partes obrigadas a fornecer o serviço nos termos deste Contrato enquanto fornecedor/devedor do Contrato de serviço, bem como gerir a administração nos termos deste Contrato enquanto Administrador do Contrato de serviço, em concreto Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda.
- **"Microsoft"**: o fabricante do equipamento original do Produto Coberto. é a Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda. Website www.microsoft.com.
- **"Revendedor"**: o vendedor que foi autorizado pela Microsoft e por Nós a vender este Contrato ao Titular.
- **"Titular do Contrato", "Titular"**: o comprador/proprietário original do Produto que está coberto pelas disposições deste Contrato de Serviço.
- **"Produto Coberto", "Produto"**: o dispositivo Microsoft Surface Hub elegível, adquirido pelo Titular que será Coberto por este Contrato de Serviço (NOTA: a cobertura APENAS inclui a câmara, a caneta digital, o teclado tudo-em-um sem fios e o cabo de alimentação quando estes foram fornecidos pela Microsoft tudo num único pacote).
- **"Preço de Compra do Produto"**: o montante pago pelo Titular pelo Produto Coberto, excluindo quaisquer impostos e/ou taxas aplicáveis, tal como indicado na Prova de Compra.
- **"Prova de Compra"**: o recibo de compra original fornecido no ponto de venda que confirma a data em que este Contrato de Serviço e Produto Coberto foi adquirido, bem como o Prazo de duração contratual.
- **"Prazo"**: o período de tempo apresentado na Prova de Compra do Titular que representa o prazo em que as disposições deste Contrato são válidas.
- **"Pedido de Assistência"**: um pedido de Reparação ou de Substituição, em conformidade com este Contrato, e enviado pelo Titular.
- **"Avaria"**: falha mecânica e/ou elétrica do Produto original Coberto que faz com que este deixe de desempenhar a função a que se destina; resultante de defeitos no material ou mão-de-obra e NÃO do desgaste normal e que ocorre durante a utilização normal do Produto.
- **"Taxa de Serviço"**: a quantia que o Titular tem de pagar, por Pedido de Assistência, pelos serviços Cobertos por este Contrato (se aplicável).
- **"Reparação/Reparações"**: a(s) ação/ações que Nós tomamos para remediar, corrigir ou restaurar o Produto original Coberto para que assegure um bom estado de funcionamento na sequência de uma Avaria Coberta. (NOTA: as peças utilizadas para Reparar o Produto Coberto podem ser novas, usadas ou recondicionadas desde que correspondam às especificações de fábrica do Produto original).
- **"Substituir" ou "Substituição"**: um artigo fornecido ao Titular através do Nosso acordo no caso de determinarmos que o Produto original Coberto não é adequado para Reparação. (NOTA: reservamo-Nos o direito de Substituir o Produto original Coberto por um artigo novo, reconstruído ou recondicionado com características e funcionalidades iguais ou similares e não damos garantia de que a Substituição seja com o mesmo modelo, tamanho, dimensão ou cor do Produto original Coberto).

PRAZO DO CONTRATO – DATA EFETIVA DE COBERTURA

A cobertura nos termos deste Contrato para uma Avaria definida começa com o fim da garantia do fabricante e continua durante o Prazo indicado na Prova de Compra.

ELEGIBILIDADE DO PRODUTO

De forma a ser elegível para a cobertura (abaixo definida) nos termos deste Contrato, o Surface Hub tem de: (a) ser adquirido junto de um Revendedor autorizado e (b) não estar coberto por qualquer outro seguro, garantia, obrigação e/ou acordo de serviço que garanta os mesmos benefícios aqui indicados.

O QUE ESTÁ COBERTO

Durante o Prazo do Contrato acima descrito, no caso de um Pedido de Assistência Coberto, este Contrato garante o Suporte de TI da Microsoft, a mão-de-obra e/ou as peças necessárias para Reparar o Produto Coberto, ou a Nosso critério exclusivo, uma Substituição do Produto original Coberto em vez de tal Reparação ("**Cobertura**", "**Coberto**", "**Cobrir**"). As reparações no local, remoção de instalações e envio dos Produtos Cobertos para o Nosso armazém central (se necessário) também estão Cobertos.

TODAS AS REPARAÇÕES OU SUBSTITUIÇÕES DO PRODUTO ORIGINAL COBERTO DEVEM BASEAR-SE NAS DISPOSIÇÕES PREVISTAS NESTE CONTRATO.

LEIA ESTE DOCUMENTO NA ÍNTEGRA E COM ATENÇÃO.

AVISOS IMPORTANTES RELACIONADOS COM A COBERTURA NOS TERMOS DESTES CONTRATO

No caso de uma Substituição ser fornecida por Nós nos termos das disposições do presente Contrato:

- A. Reservamo-Nos o direito de substituir o Produto defeituoso por um artigo novo, reconstruído ou recondicionado com características e funcionalidades iguais ou similares que poderá não corresponder ao mesmo modelo, tamanho, dimensão ou cor que o Produto original Coberto;
- B. Os avanços tecnológicos podem fazer com que uma Substituição tenha um preço de revenda ou de mercado inferior ao preço do Produto original Coberto e, nesta situação, este Contrato não fornecerá ao Titular qualquer reembolso por tal diferença de preço;
- C. Todas as peças, componentes ou unidades completas Substituídas do Produto Coberto ao abrigo das disposições deste Contrato, tornam-se Nossa propriedade na íntegra;
- D. Alguns/todos os acessórios, complementos e/ou periféricos que NÃO sejam incluídos pela Microsoft no pacote original e na compra inicial do Produto Coberto NÃO são cobertos e, em todos os casos, NÃO serão incluídos ou fornecidos em associação com uma Substituição; E
- E. Troca Avançada (aplicável apenas ao Surface Hub 2): caso Nós decidamos fornecer uma Substituição para o Produto Coberto, poderemos fornecer o serviço de troca avançada. O produto de Substituição será entregue ao Titular antes de recebermos o Produto defeituoso. Em troca, o Produto Coberto defeituoso ser-Nos-á devolvido no prazo de dez (10) dias consecutivos a contar da Nossa confirmação de receção do produto de Substituição. Caso o Produto Coberto defeituoso não Nos seja devolvido no prazo de dez (10) dias consecutivos a contar da confirmação de receção do produto de Substituição, será cobrada ao Titular uma taxa de dispositivo não devolvido equivalente ao preço de venda ao público do produto de substituição recomendado pelo fabricante.

RESPONSABILIDADES DO TITULAR: é da responsabilidade do Titular fazer regularmente cópias de segurança de todo/qualquer software e/ou dados, principalmente, antes do início de quaisquer serviços Cobertos por este Contrato. A transferência de software e/ou de dados ou dos serviços de recuperação NÃO estão cobertos.

A COBERTURA NOS TERMOS DESTE CONTRATO DE SERVIÇO ESTÁ LIMITADA AO QUE ESTÁ ESPECIFICAMENTE DESCRITO NESTE DOCUMENTO. Algo que NÃO esteja aqui especificamente exposto NÃO está coberto (incluindo, entre outros, quaisquer serviços de formação fornecidos separadamente pela Microsoft ou por representantes da Microsoft).

A COBERTURA DESCRITA NOS TERMOS DESTE CONTRATO DE SERVIÇO NÃO SUBSTITUI, NEM GARANTE QUAISQUER BENEFÍCIOS DUPLICADOS DURANTE QUALQUER PERÍODO DE GARANTIA VÁLIDO DO FABRICANTE. Durante esse período, todos os aspetos cobertos nos termos da garantia do fabricante são da exclusiva responsabilidade do fabricante e NÃO serão cobertos por este Contrato, independentemente da responsabilidade do fabricante em cumprir com as suas obrigações.

OS DANOS ACIDENTAIS RESULTANTES DO MANUSEAMENTO NÃO SÃO COBERTOS (incluindo danos resultantes de quedas do Produto Coberto, derrame de líquidos ou atribuíveis à quebra do ecrã).

TAXA DE SERVIÇO

Não é necessário efetuar o pagamento de qualquer Taxa de Serviço para ter direito à Cobertura do Produto Coberto.

COMO EFETUAR UM PEDIDO DE ASSISTÊNCIA

Para solicitar a assistência, telefone para o número disponível em <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou visite <https://www.microsoft.com/surface/pt-pt/support/surface-hub> para falar com um dos Nossos representantes autorizados, que irá obter imediatamente detalhes relacionados com o problema do Produto Coberto. Para obter mais detalhes sobre a forma como os serviços cobertos serão disponibilizados, consulte a secção abaixo. *NÃO envie o Produto original Coberto para qualquer Revendedor ou local, salvo se receber especificamente informações NOSSAS para o fazer.*

NOTA: o envio de um Pedido de Assistência não significa automaticamente que o dano ou a avaria do Produto do Titular será Coberto ao abrigo das disposições do presente Contrato de Serviço. Este Contrato poderá não garantir qualquer cobertura se o Titular efetuar reparações não autorizadas, visto que APENAS os serviços prestados por uma entidade autorizada por Nós são elegíveis para a Cobertura.

COMO O(S) SERVIÇO(S) SERÁ/SERÃO DISPONIBILIZADO(S)

A determinação se o Produto original Coberto será Reparado ou Substituído é assegurada a nosso critério exclusivo, com base no problema em concreto sofrido pelo Produto e expressamente sujeito às secções de LIMITE DE RESPONSABILIDADE e EXCLUSÕES GERAIS deste Contrato.

Assim que a Cobertura tiver sido confirmada, a assistência ao Produto defeituoso poderá ser assegurada através de qualquer uma das seguintes formas:

- Primeiro, os Nossos agentes autorizados do Suporte de TI da Microsoft poderão tentar resolver o problema pelo telefone e/ou remotamente.
- No caso da Reparação por telefone/remota não ser bem-sucedida, podemos enviar um técnico Microsoft autorizado ao local onde se encontra o Produto Coberto para dar continuidade à avaliação do problema e tentar efetuar as Reparações necessárias no local.
 - *As Reparações Cobertas serão executadas onde o Produto original Coberto estiver localizado no momento do Pedido de Assistência. A Cobertura inclui o custo da mão-de-obra e/ou as peças necessárias para restaurar o Produto original Coberto para que assegure um bom estado de funcionamento na sequência de uma Avaria Coberta.*
- Se, a qualquer momento, determinarmos que o Produto Coberto não pode ser Reparado remotamente ou no local, asseguraremos a remoção segura e o envio do Produto avariado para o Nosso centro de assistência autorizado.
 - *Assim que o Produto Coberto for Reparado ou se determinarmos que é necessária uma Substituição, asseguraremos também o envio seguro do Produto Reparado ou de Substituição; e ainda a reinstalação básica.*

No caso do Prazo do Contrato do Titular expirar durante o período de tempo decorrido num Pedido de Assistência aprovado, a Cobertura nos termos deste Contrato será prolongada até à data em que esse Pedido de Assistência aprovado em curso tiver sido concluído, em conformidade com as disposições

no Contrato do Titular. Assim que tal Pedido de Assistência em curso estiver concluído, a Cobertura nos termos deste Contrato de Serviço termina (sujeito à disposição de RENOVAÇÃO).

LIMITE DE RESPONSABILIDADE

LIMITE AGREGADO: em circunstância alguma o montante máximo que somos obrigados a pagar nos termos das disposições deste Contrato de Serviço excederá o Preço de Compra do Produto original ou de um (1) Produto de Substituição – CONSOANTE AQUELE QUE FOR ATINGIDO PRIMEIRO.

O LIMITE AGREGADO é repartido da seguinte forma:

- **LIMITE PARA REPARAÇÃO:** até três (3) Reparações Cobertas. Assim que tivermos pago três (3) Reparações Cobertas nos termos do Prazo do Contrato do Titular, as Nossas obrigações ao abrigo das disposições deste Contrato de Serviço serão consideradas integralmente cumpridas e a Cobertura terminará; independentemente de qualquer tempo restante nos termos do Prazo do Contrato.
- **LIMITE PARA SUBSTITUIÇÃO:** até uma (1) Substituição, a Nosso critério exclusivo. Assim que tivermos fornecido ao Titular um (1) Produto de Substituição, as Nossas Obrigações nos termos das disposições deste Contrato de Serviço, as Nossas obrigações ao abrigo das disposições deste Contrato de Serviço serão consideradas integralmente cumpridas e a Cobertura terminará; independentemente de qualquer tempo restante nos termos do Prazo do Contrato. (Aviso: um Produto de Substituição não é elegível para Cobertura contínua nos termos deste Contrato de Serviço e, em nenhuma circunstância um Produto de Substituição prolongará o Prazo original do Contrato).

AVISO: não nos responsabilizamos por quaisquer danos diretos ou indiretos associados à prestação dos serviços Cobertos ao abrigo das disposições deste Contrato; incluindo, entre outros: (I) DANOS PATRIMONIAIS, TEMPO PERDIDO, PERDA DE DADOS OU PERDA DE RECEITAS RESULTANTES DE UMA AVARIA DEFINIDA, E DE QUALQUER AVARIA MECÂNICA/ELÉTRICA NÃO DEFINIDA, SERVIÇOS DE FORMAÇÃO FORNECIDOS EM SEPARADO PELA MICROSOFT OU PELAS SUAS AFILIADAS, OU QUALQUER OUTRO TIPO DE DANOS DO PRODUTO COBERTO OU A ELE ASSOCIADOS; INCLUINDO, ENTRE OUTROS, QUALQUER EQUIPAMENTO NÃO COBERTO UTILIZADO EM ASSOCIAÇÃO COM O PRODUTO COBERTO; (II) ATRASOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS COBERTOS OU A INCAPACIDADE DE PRESTAR O SERVIÇO; (III) A INDISPONIBILIDADE DE QUAISQUER PEÇAS/COMPONENTES; (IV) QUAISQUER CUSTOS INCORRIDOS PELO CLIENTE RELACIONADOS COM INSTALAÇÕES PERSONALIZADAS PARA SE ADAPTAREM AO PRODUTO COBERTO, TAIS COMO SUPORTES E MONTAGENS DE TERCEIROS E NICHOS PERSONALIZADOS OU SIMILARES, OU (V) UM PRODUTO DE SUBSTITUIÇÃO QUE TENHA UM MODELO, TAMANHO, DIMENSÃO OU COR DIFERENTE DO PRODUTO ORIGINAL COBERTO. NÃO ASSUMIMOS QUALQUER RESPONSABILIDADE POR DANOS PATRIMONIAIS, LESÕES OU MORTE DE QUALQUER/QUAISQUER PARTE(S) RESULTANTE DA OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO OU UTILIZAÇÃO DO PRODUTO COBERTO OU DE UM PRODUTO DE SUBSTITUIÇÃO FORNECIDO AO ABRIGO DAS DISPOSIÇÕES DESTES CONTRATOS. NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS POR TODAS E QUAISQUER CONDIÇÕES PRÉ-EXISTENTES (TAL COMO DEFINIDO NA SECÇÃO EXCLUSÕES GERAIS) CONHECIDAS DO TITULAR, INCLUINDO QUAISQUER DEFEITOS INERENTES DO PRODUTO.

EXCLUSÕES GERAIS

ESTE CONTRATO NÃO COBRE QUALQUER PEDIDO DE ASSISTÊNCIA RELACIONADO OU RESULTANTE DE:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">a) Condições Pré-existentes imputáveis ou conhecidas do Titular ("Condições Pré-existentes" refere-se a uma condição que, dentro de todas as probabilidades mecânicas ou elétricas razoáveis, esteja relacionada com a instalação mecânica do Produto do Titular antes deste Contrato ser adquirido);b) Danos acidentais resultantes do manuseamento (tais como danos resultantes de quedas do Produto Coberto, derrame de líquidos ou atribuíveis à quebra do ecrã);c) Problemas que NÃO constituam uma Avaria, incluindo, entre outras: imperfeições, ruídos, rangidos ou Danos Estéticos ("Danos Cosméticos" refere-se a danos ou alterações no aspeto físico do Produto que não impeça ou limite o normal funcionamento do Produto, tais como riscos, arranhões ou alterações na cor, textura ou acabamento);d) Qualquer artigo que NÃO corresponda à definição de "Produto Coberto", incluindo, entre outros, acessórios, complementos, suportes e kits de montagem;e) Reparação, Substituição ou quaisquer custos do seguinte: componentes/peças que NÃO estejam cobertos pela garantia original do fabricante do Produto, componentes/peças que se extraviem (percam) ou quaisquer peças que não estejam em funcionamento; incluindo, entre outras, peças/componentes de plástico, cabos acessórios (EXCETO os incluídos na definição de "Produto Coberto"), baterias e peça ou encaixe de plástico;f) qualquer serviço que viole quaisquer sanções económicas ou comerciais dos EUA;g) Imperfeições do ecrã/monitor; incluindo, entre outras, imagens queimadas no ecrã provocadas pela exibição prolongada de um ou mais sinais de vídeo;h) Desgaste normal;i) Embalagem e/ou transporte inadequado pelo Titular ou pelo representante do Titular que resulte em danos no Produto, enquanto este estiver a ser transportado, incluindo o embalamento inadequado do Produto durante o seu transporte; | <ul style="list-style-type: none">j) Modificações, ajustes, alterações, manipulação ou reparações efetuadas por qualquer outra pessoa que não um técnico de assistência autorizado por Nós ou pela Microsoft, exceto em caso de atualizações do módulo de computação Surface Hub S indicadas por Nós ou pela Microsoft;k) Utilização inadequada da eletricidade, flutuações da tensão ou picos de tensão;l) Custos associados à remoção, reestruturação e/ou retoque de paredes ou outras estruturas (incluindo, entre outros, nichos) de modo a conseguir alcançar, avaliar e/ou efetuar Reparações no Produto Coberto e/ou reinstalar um Produto de Substituição;m) Danos resultantes de congelamento ou sobreaquecimento;n) Tratamento intencional ou negligente do Produto de uma forma prejudicial, nociva, maliciosa, descuidada ou ofensiva que resulte em danos e/ou avaria;o) Vírus, vandalismo, perda, roubo, utilização mal-intencionada ou desaparecimento;p) Produtos de merchandising que tenham removido ou alterado os números de série;q) Ferrugem, corrosão, deformação ou encurvamento do Produto Coberto;r) Animais (incluindo animais de estimação), habitação animal ou infestação de insetos;s) Manutenção periódica ou preventiva normal, ensino dos utilizadores (formação) ou ajustes de configuração;t) Incumprimento da manutenção recomendada pelo fabricante, utilização/armazenamento do Produto em condições diferentes das especificações ou instruções do fabricante;u) Qualquer serviço do Produto que seja abrangido por qualquer garantia, obrigação, seguro ou outro acordo de serviço;v) Acontecimentos fortuitos, incluindo, entre outros: motim, radiação nuclear, guerra/ato hostil ou contaminação radioativa, condições ambientais, exposição a condições atmosféricas ou fenómenos da natureza; colapso, explosão ou colisão com outro objeto; incêndio, qualquer tipo de precipitação ou humidade, |
|---|--|

- relâmpagos, sujidade/pó, fumo, radiação nuclear, contaminação radioativa, motim, guerra ou ato hostil;
- w) Produtos que estejam sujeitos a recolha pelo fabricante, garantia ou intervenção para Reparação de falhas de conceção ou de um componente, construção inadequada, erro do fabricante, falhas epidémicas, independentemente da responsabilidade do fabricante de pagar tais Reparações; ou
- x) Quaisquer serviços prestados fora de Portugal.

Este Contrato de Serviço não cobre o restauro de software ou de dados, ou a recuperação de dados do/para o Produto Coberto e não NOS é possível transferir quaisquer dados para qualquer Produto de Substituição que possa ser fornecido nos termos deste Contrato. Em circunstância alguma seremos responsáveis pelo restauro de software ou de dados, ou pela recuperação de dados de qualquer Produto original Coberto ou equipamento associado a este.

Se o Produto Coberto sofrer uma ocorrência que se determine como estando excluída da Cobertura nos termos desta secção, ou no caso de um incidente em que o diagnóstico do Nosso Assistente autorizado seja "NENHUM PROBLEMA ENCONTRADO", o Titular será responsável por todos os custos associados a esse serviço; incluindo quaisquer custos de envio e/ou assistência no local.

RENOVAÇÃO

Depois do Prazo do Contrato expirar, Nós, a Nosso critério exclusivo, poderemos propor ao Titular a opção de renovação da Cobertura. Se propusermos a renovação, o preço de renovação orçamentado terá em consideração a idade do Produto do Titular e o custo prelevante de Substituição do Produto na altura da renovação.

TRANSMISSIBILIDADE

A cobertura nos termos deste Contrato não pode ser transferida para qualquer parte ou artigo.

CANCELAMENTO

O Titular poderá cancelar este Contrato a qualquer momento, informando o Administrador, a Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda, por telefone para Nós através do número disponível em <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou enviando um e-mail para msepsbus@microsoft.com, o pedido de cancelamento. AVISO: as seguintes disposições de cancelamento aplicam-se exclusivamente ao comprador original deste Contrato. Não existem taxas de cancelamento.

SE O TITULAR CANCELAR ESTE CONTRATO:

1. No prazo de 30 dias a contar da data de compra do Contrato, o Titular receberá o reembolso de 100% do preço de compra do Contrato pago por si, menos quaisquer Reclamações pagas por Nós. Se o reembolso do Titular não for pago ou creditado no prazo de trinta (30) dias após o cancelamento ser enviado para Nós, adicionaremos um valor extra de 10% ao reembolso devido pelo Titular por cada trinta (30) dias de Reembolso não pagos por Nós.
2. A partir de 30 dias depois da data de compra do Contrato, o Titular receberá um reembolso proporcional do preço pago pelo Titular pela compra do Contrato, menos quaisquer Reclamações Pagas por Nós.

APENAS PODEREMOS CANCELAR ESTE CONTRATO NA SEQUÊNCIA DE:

1. Não pagamento pelo Titular do preço/taxa de compra do Contrato;
2. Adulteração do material apresentado pelo Titular; ou
3. Violação grave do Titular dos deveres deste Contrato relacionados com o Produto Coberto ou sua utilização.

Se cancelarmos este Contrato, o Titular será informado por escrito com pelo menos 15 dias de antecedência face à data efetiva de cancelamento. Esse aviso será enviado para o endereço atual do Titular existente no Nosso arquivo (e-mail ou endereço físico, se aplicável), com indicação do motivo e da data efetiva de tal cancelamento. Se cancelarmos este Contrato, o Titular receberá um reembolso com base nos mesmos critérios acima descritos. AVISO: se a compra deste Contrato tiver sido financiada, qualquer montante em dívida à entidade financiadora será deduzido de qualquer reembolso e pago à entidade financiadora, em vez de pago ao Titular.

PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO

É sempre nossa intenção fornecer ao Titular um serviço de primeira qualidade. No entanto, caso o Titular não esteja satisfeito com o serviço deve notificar um dos Nossos representantes, tal como indicado na Prova de Compra.

Responderemos no prazo de cinco (5) dias úteis a contar da data de receção da reclamação do Titular. Caso não seja possível dar ao Titular uma resposta integral durante este período (por ser, por exemplo, necessária uma investigação detalhada), daremos uma Resposta provisória ao Titular indicando ao Titular o que está a ser efetuado para tratar a reclamação do Titular, quando o Titular pode esperar a resposta completa e quem enviará a mesma. Na maioria dos casos, a reclamação do Titular será solucionada no prazo de quatro (4) semanas.

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

PROTEÇÃO DE DADOS

Estamos empenhados em proteger e respeitar a **Sua** privacidade em conformidade com a atual Legislação de Proteção de Dados ("Legislação"). Para efeitos da Legislação, o Controlador de Dados é a **Microsoft**. Segue-se um resumo das principais formas como processamos os **Seus** dados pessoais, podendo obter mais informações visitando o **Nosso** site em Microsoft.com/privacy.

COMO UTILIZAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS E COM QUEM OS PARTILHAMOS

Processaremos os dados pessoais, que incluem qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, que possuímos sobre **Si**, das seguintes formas:

- Para efeitos de prestação de serviços de seguros, gestão de participações e quaisquer outros efeitos relacionados. Isto pode abranger decisões de subscrição tomadas por meios automatizados, tendo em vista a execução do contrato de seguro celebrado entre **Si** e **Nós**.
- Para efeitos de proposição de renovações, de investigação ou estatísticos, tendo em vista os **Nossos** interesses legítimos: para analisarmos o histórico de atividade, para melhorar os algoritmos de classificação e ajudar a prever o impacto futuro no negócio, para outros interesses comerciais, para reforçar a oferta de produtos e desenvolver novos sistemas e processos e para cumprir obrigações legais numa jurisdição fora da UE.
- Para **Lhe** fornecer informações, produtos ou serviços que **Nos** solicitar ou que possamos considerar que tenham interesse para **Si**, sempre que tenha autorizado ser contactado para esse efeito.
- Para o notificar sobre alterações ao **Nosso** serviço, tendo em vista as **Nossas** obrigações legais e regulamentares.
- Para proteção contra fraude, branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo e para cumprir obrigações legais e regulamentares em geral, o que se torna necessário para cumprir as **Nossas** obrigações legais e regulamentares numa jurisdição na UE.

DIVULGAÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

Podemos divulgar os **Seus** dados pessoais a terceiros que **Nos** forneçam produtos ou serviços, ou para apoiar fornecedores que prestem serviços em **Nosso** nome. Incluem-se aqui empresas do grupo, parceiros de afinidade, agentes, administradores externos, seguradoras, resseguradoras, agências de crédito, agências de deteção de fraude, peritos de sinistros, solicitadores/advogados, contabilistas, autoridades reguladoras e tudo o que possa ser exigido por lei.

TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS DE DADOS

Podemos transferir os **Seus** dados pessoais para destinos fora do Espaço Económico Europeu ("EEE"). Quando transferirmos os **Seus** dados pessoais para fora do EEE, garantiremos que são tratados de forma segura e em conformidade com esta notificação de privacidade e a Legislação.

OS SEUS DIREITOS

Tem o direito de:

- a) Se opor ao processamento dos **Seus** dados pessoais para efeitos de marketing direto em qualquer ocasião;
- b) Se opor ao processamento dos **Seus** dados pessoais quando o processamento tenha por base os **Nossos** legítimos interesses;
- c) Aceder e obter uma cópia dos dados pessoais sob o **Nosso** controlo e informações sobre como e com que base estes dados pessoais são processados;
- d) Solicitar o apagamento dos **Seus** dados pessoais;
- e) Pedir para atualizar ou corrigir quaisquer dados inadequados, incompletos ou inexatos.
- f) Limitar o processamento dos **Seus** dados.
- g) Pedir-**Nos** para **Lhe** fornecer os **Seus** dados pessoais num formato estruturado, usado habitualmente, legível por máquina, ou pode pedir que sejam "portados" diretamente para outro controlador de dados, mas em cada caso apenas quando o processamento se basear no **Seu** consentimento ou na execução de um contrato celebrado **Consigo** e o processamento for realizado por meios automatizados;
- h) Apresentar uma queixa junto da autoridade local de proteção de dados;
- i) Retirar o **Seu** consentimento em qualquer ocasião, quando o processamento tenha por base o **Seu** consentimento, sem afetar a legitimidade do processamento baseado no consentimento antes da sua retirada.

RETENÇÃO

Os **Seus** dados não serão retidos por mais tempo do que o necessário, e serão geridos em conformidade com a **Nossa** política de retenção de dados. Na maioria dos casos o período de retenção terá uma duração de 10 (dez) anos após a cessação do contrato de seguro, ou da relação comercial **Consigo**, salvo se formos obrigados a reter os dados por um período mais longo devido a exigências do negócio, legais ou regulamentares.

Se tiver alguma dúvida relativa à **Nossa** utilização dos **Seus** dados pessoais, deverá contactar o The Data Protection Officer; ver o site (Microsoft.com/privacy) para dados completos do endereço.

DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1. Subcontratação.** Poderemos subcontratar ou ceder o cumprimento das Nossas obrigações a terceiros, mas ao fazê-lo não ficaremos isentos das Nossas obrigações face ao Titular.
- 2. Renúncia; Redução.** O incumprimento de qualquer uma das partes de requerer o cumprimento pela outra parte de qualquer disposição deste documento não afetará o direito de requerer esse cumprimento em qualquer momento posterior; nem a renúncia por qualquer uma das partes de uma violação de qualquer disposição deste documento será considerada uma renúncia da disposição em si. Na eventualidade de inexecutabilidade ou invalidade de qualquer disposição destes termos e condições nos termos da lei aplicável ou em resultado de decisão judicial aplicável, essa inexecutabilidade ou invalidade não tornará estes termos e condições inexecutáveis ou inválidos como um todo e, nesse caso, tais disposições serão alteradas ou interpretadas de forma a melhor cumprir os objetivos de tal disposição inexecutável ou inválida dentro dos limites da lei aplicável ou da decisão judicial aplicável.

3. **Avisos.** O Titular concorda expressamente em ser contactado, para qualquer efeito, através de qualquer número de telefone ou endereço físico ou eletrónico que Nos tenha fornecido. Todos os avisos ou pedidos relacionados com este Contrato serão por escrito e podem ser enviados através de qualquer meio considerado razoável incluindo correio, e-mail, fax, mensagem de texto ou serviço de correio expresso reconhecido. Os avisos ao Titular são considerados como entregues quando enviados para o Titular por e-mail ou número de fax que este Nos tenha disponibilizado, ou três (3) dias depois do envio por correio para o endereço fornecido pelo Titular.
4. Este Contrato de Serviço rege-se pelas leis de Portugal.

TOTALIDADE DO ACORDO

Este Contrato de Serviço, incluindo os termos, condições, limitações, exceções e exclusões, e a Prova de Compra do Titular constituem a TOTALIDADE DO ACORDO entre Nós e o Titular e nenhuma declaração, promessa ou condição não incluída no presente modificará estes pontos, exceto conforme exigido por lei.