

Termos e Condições

A todas as relações jurídicas entre

A VoysGrid, LDA com sede social e principal local de atividade em Rua Sousa Martins, no. 1, 1050-217 Lisbon

e

os **Clientes**, conjuntamente designados por "Partes", aplicam-se exclusivamente as presentes Condições Gerais.

As condições ou disposições de uma contraparte que se desviem ou complementem estas Condições Gerais são consideradas expressamente inválidas entre as partes, a menos que a própria **Voys** estipule ou tenha aprovado expressamente por escrito as condições ou disposições divergentes.

Caso qualquer disposição das Condições Gerais for nula ou anulada, as restantes disposições continuarão a ser plenamente aplicáveis.

Artigo 1 - Definições

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. Ligação | A capacidade de utilizar os Serviços encomendados pelo Cliente e fornecidos pela Voys. |
| 2. Processo de Seleção | Uma tarefa de um cliente à qual os contratantes se podem candidatar devendo cumprir critérios pré-definidos. |
| 3. Data de aceitação do Acordo | A Tarefa tem início quando a oferta da Voys é recebida pelo consultor, assinada digitalmente e devolvida com o estatuto "completo" no programa de envio. |
| 4. Pedido | O pedido do Cliente à Voys para utilizar os seus Serviços. |
| 5. RGPD | O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados. A implementação portuguesa do RGPD relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados na União Europeia, que a Voys cumpre. |
| 6. Ataque DDoS | Um ataque executado a partir de múltiplos computadores em que o servidor visado recebe tantos pedidos destes computadores que o serviço se torna inacessível e, em alguns casos, o servidor subjacente colapsa. |
| 7. Serviço(s) | O(s) serviço(s) de telecomunicações específico(s) fornecido(s) pela Voys ao(s) seu(s) Cliente(s). Estes serviços são descritos em pormenor no Acordo e nos websites da Voys. Os serviços são flexíveis e podem ser criados e cancelados diariamente. Todos os serviços oferecidos na plataforma Voys são fornecidos "tal como estão", o que significa que não podem ser derivados quaisquer |

direitos dos Serviços.

8. Freedom O ambiente web da Voys é acessível com as credenciais de início de sessão fornecidas.
9. Hardware Isto inclui, mas não se limita a, telefones e hardware relacionado, como routers e switches de rede.
10. Credenciais de login O nome de utilizador e a palavra-passe fornecidos pela Voys ao Cliente, concedendo acesso ao Freedom.
11. Internet A rede mundial interligada de redes que utilizam o protocolo TCP/IP para o intercâmbio de comunicação de dados.
12. Aviso de "Pronto a utilizar O aviso que indica que o serviço em causa está pronto a ser utilizado de acordo com as obrigações da Voys
13. Cliente O destinatário dos serviços e produtos da Voys, bem como de terceiros a eles ligados.
14. Duração do(s) serviço(s) Refere-se ao termo "Rescisão"
15. Manutenção de emergência Trabalhos necessários para pôr termo a uma situação existente ou prevenir condições que possam conduzir a essa situação: 1) perigo para pessoas ou bens; 2) interrupção de um Serviço fornecido pela rede ou por uma rede gerada por terceiros; 3) danos significativos para a Voys ou para terceiros.
16. Rescisão A possibilidade de rescindir o Acordo e/ou cancelar o(s) Serviço(s) "em dia útil", por escrito ou digitalmente
17. Força maior Qualquer circunstância fora do controlo razoável das partes, que impeça ou torne impossível a execução do acordo (fornecimento de produtos e Serviços), tal como, mas não limitado a: incêndio, inundação, explosão, acidente, guerra, terrorismo, greve, embargo, regulamentação governamental, catástrofe natural, alteração da lei, sabotagem, interrupção do negócio, interrupção do fornecimento de energia ou de materiais por terceiros, atrasos no transporte, entrega fora do prazo por fornecedores e terceiros, doença e indisponibilidade do pessoal da Voys e defeitos nos artigos prescritos, materiais e software de terceiros.
18. Acordo O acordo entre a Voys e o Cliente, que concede ao Cliente acesso ao Freedom e através do qual os Serviços são oferecidos.
19. Plataforma Referir-se ao termo "Freedom"
20. Portabilidade de números A transferência de um número existente para um novo fornecedor de telecomunicações.

21. Propostas	A Voys oferece o(s) seu(s) Serviço(s) em vários pacotes, que podem ser modificados unilateralmente pela Voys. Estas alterações serão anunciadas atempadamente.
22. RTP	Real-Time Transport Protocol (Protocolo de transporte em tempo real); um protocolo que define um formato de pacote normalizado para a transmissão de áudio e vídeo através da Internet.
23. SIP	Session Initiation Protocol (Protocolo de início de sessão); um protocolo para permitir a comunicação multimédia (áudio, vídeo e outras comunicações de dados).
24. Data de início	A data em que a Voys indica que a plataforma Freedom pode ser utilizada pelo Cliente.
25. Serviços de anomalias	A organização responsável pela deteção e resolução de falhas/interrupções nos Serviços prestados.
26. Rede de telecomunicações	Os sistemas de telecomunicações utilizados, explorados ou de propriedade da Voys.
27. Serviço VoIP	Um serviço que permite a telefonia através de uma rede de Protocolo Internet.
28. Rede VoIP	A plataforma VoIP operada pela Voys através da qual os Serviços são oferecidos.
29. Voys Partners	Fornecedor da Voys e criador da plataforma de telefonia.
30. Plataforma VoIP	Serviços Voys na plataforma Voys Partners
31. Voys	A entidade jurídica e plataforma que executa de forma flexível serviços de telefonia comercial.
32. Aplicação Voys	Uma ferramenta que permite efetuar e receber chamadas VoIP através de um smartphone Android ou iOS através da rede 4G ou ajustar determinadas definições na Freedom. A Voys fornece apenas o software; o funcionamento adequado depende do hardware, do sistema operativo e da rede do utilizador final.
33. Webhooks	Um serviço de chamada de URL que gera e transporta informações definidas sobre telefonia.
34. Webphone	O telefone baseado em software desenvolvido pela Voys, acessível e utilizável através de um ambiente online.
35. WebRTC	Software que permite efetuar e receber chamadas VoIP através, por exemplo, de um computador. A Voys fornece apenas o software; o funcionamento adequado depende do hardware, do sistema operativo e da rede do utilizador final.

36. Dias úteis	De segunda a sexta-feira, exceto nos feriados nacionais reconhecidos.
37. Wi-Fi	Uma rede WLAN sem fios através da Internet.

Geral

Esta secção geral das presentes Condições Gerais aplica-se a todos os Serviços e a todos os Pedidos, ofertas e orçamentos e Acordos com o Cliente, quer sejam estabelecidos online ou não.

Artigo 2 - Aplicabilidade das condições

2.1 As presentes Condições Gerais são compostas pelos artigos 1 a 17.

2.2 A presente secção das Condições Gerais aplica-se universalmente a todos os Serviços, bem como a todos os pedidos, ofertas, orçamentos e Acordos com o Cliente, independentemente de terem sido estabelecidos online ou através de outros meios, salvo acordo explícito em contrário por escrito entre o Cliente e a Voys. As condições de compra do Cliente e/ou outras condições (gerais) são expressamente rejeitadas e não aplicáveis.

2.3 Ao celebrar um Acordo com a Empresa, o Cliente reconhece e aceita a aplicabilidade das presentes Condições Gerais a todas as interações com a Empresa.

2.4. As presentes Condições Gerais também se aplicam a quaisquer Acordos subsequentes entre a Voys e o Cliente, exceto se acordado de outra forma por escrito.

2.5 Os desvios a estas Condições Gerais apenas podem ser invocados pelo Cliente se e na medida em que tenham sido acordadas por escrito pela Voys. Na eventualidade de tal desvio, todas as demais disposições das presentes Condições Gerais permanecerão em pleno vigor e efeito.

2.6 Em caso de contradição entre as disposições do Acordo, aplicar-se-á a seguinte ordem de prioridade:

- a) O texto principal do Acordo;
- b) as presentes Condições Gerais;
- c) a descrição do Serviço tal como fornecida ao Cliente;
- d) quaisquer outros documentos relativos ao Acordo.

Artigo 3 - Constituição do Acordo

3.1 As ofertas, orçamentos e Pedidos não são vinculativos e podem ser revogados pela Voys a qualquer momento antes da efetivação do Acordo.

3.2 Salvo acordo em contrário, o Pedido de Serviços e/ou Hardware é efetuado pelo Cliente através do preenchimento e assinatura (online) corretos e completos.

3.3 O Voys apenas pode processar um Pedido se toda a cooperação necessária for prestada e os documentos forem apresentados.

3.4 Se o não deferimento final do pedido se dever a circunstâncias imputáveis ao Cliente, este será responsável pelo reembolso dos custos razoáveis incorridos pela Voys.

3.5 O Cliente está obrigado a fornecer todas as informações necessárias para o fornecimento do Serviço e/ou Hardware à Voys.

3.6 A Voys tem o direito de verificar, em qualquer altura, a solvabilidade do Cliente.

3.7 A Voys tem o direito de exigir uma garantia razoável para o cumprimento das obrigações de pagamento do Cliente. Esta garantia pode consistir, mas não se limita a, um depósito, uma garantia da empresa-mãe do Cliente ou uma garantia bancária. O Cliente está obrigado, a pedido da Voys, a fornecer essa segurança aceitável à Voys.

3.8 A Voys tem o direito de atrasar ou suspender a entrega dos Serviços e/ou Hardware se:

- a Voys tiver dúvidas justificadas sobre a solvabilidade do Cliente e/ou sobre a garantia exigida, tal como referido no artigo 3.6, não for fornecida e/ou se não for emitida uma autorização de débito direto na conta bancária do Cliente (se tal tiver sido acordado);
- for (quase) certo ou provável que o Cliente não irá (poderá) cumprir os termos do Contrato;
- a Voys acreditar que existem razões, factos ou circunstâncias que indicam que o Cliente não está a agir de acordo com o Artigo 9.

3.9 O Acordo, incluindo as suas alterações, é celebrado:

- a) através da sua assinatura, ou da data de assinatura pelo Cliente de uma oferta da Voys ou de qualquer outro documento; ou
- b) na data de receção da confirmação escrita ou eletrónica da Voys de que o Pedido do Cliente foi aceite; ou

3.10 Nos termos da Diretiva 2011/83/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 25 de outubro de 2011 e do Decreto-Lei 24/2014 de 14 de fevereiro, o Cliente dispõe de um prazo de 14 (catorze) dias (seguidos) para exercer o direito de retratação do contrato sem ter de indicar qualquer motivo ou incorrer em quaisquer custos.

3.11 Fora do período estipulado na cláusula anterior, se o Cliente cancelar uma encomenda total ou parcialmente, é obrigado a reembolsar todos os custos razoavelmente incorridos, o custo do trabalho da Voys e a perda de lucro para a Voys.

3.11 As promessas orais e/ou acordos só são vinculativos para a Voys se forem confirmados por escrito/por e-mail ao Cliente por um funcionário da Voys devidamente autorizado.

Artigo 4 - Utilização do serviço

4.1 A Voys avaliará se o Serviço pode ser efetivamente prestado. A Voys reserva-se o direito de recorrer a terceiros para prestar o Serviço total ou parcialmente ao Cliente e/ou fornecer aconselhamento e/ou apoio ao Cliente.

4.2. Os pormenores (técnicos) dos Serviços são descritos nas respetivas páginas wiki/help e em quaisquer outros documentos fornecidos. A Voys reserva-se o direito de os modificar unilateralmente a qualquer momento.

4.3 Os detalhes (técnicos) do Serviço são vinculativos tanto para a Voys como para o Cliente no que diz respeito aos Serviços prestados ao Cliente.

4.4 A Voys pode alterar, suspender ou retirar a sua oferta de Serviços e/ou Hardware para determinados destinos ou números em qualquer altura. A Voys informará o Cliente com antecedência.

4.5 A Voys envidará todos os esforços razoáveis para garantir a prestação contínua do Serviço. No entanto, a empresa não fornece quaisquer garantias relativamente à disponibilidade ininterrupta ou à qualidade do Serviço.

4.6 A Voys esforça-se por otimizar o Serviço através da segurança implementada para o Serviço, mas não garante que esta segurança seja suficiente em todas as circunstâncias. A Voys exclui qualquer responsabilidade por danos resultantes de segurança não otimizada, violações de segurança e/ou intrusão não autorizada por terceiros.

4.7 A Voys não é responsável pela qualidade do serviço VoIP, Fixo-Móvel e/ou Internet. Isto é, por exemplo, mas não só, o caso se o Cliente utilizar ligações e/ou routers de terceiros.

4.8 O Cliente tem conhecimento da versão mais recente da Política de Utilização Razoável (Fair Use Policy - FUP) disponível no website da Voys.

4.9 Se o Cliente parecer utilizar indevidamente a Proposta e/ou exceder conscientemente a Política de Utilização Justa, a Voys pode intimar o Cliente a ajustar o Serviço para um nível aceitável e adequado à utilização do Serviço. Para todas as outras questões, consultar o artigo 7.14.

Artigo 5 - Números, palavras-passe e códigos de acesso

5.1 A Voys pode fornecer ao Cliente um ou mais números e/ou endereços de e-mail e/ou Nomes de Domínio e/ou endereços IP e, possivelmente, nomes de utilizador, palavras-passe e/ou outros códigos de acesso associados ao Serviço. O Cliente não pode reivindicar quaisquer direitos relativamente à sua utilização ou conservação, exceto no que diz respeito às disposições legais relativas à portabilidade do número.

5.2 A Voys reserva-se o direito de alterar ou retirar o número fornecido, o endereço de e-mail, o nome de domínio, o endereço IP, o nome de utilizador, a palavra-passe e/ou outro código de acesso. Nesse caso, a Voys esforçar-se-á por informar o Cliente o mais rapidamente possível e, se possível, aplicar um período de transição.

5.3 A Voys não se responsabiliza por danos sofridos pelo Cliente resultantes de alterações no plano nacional de numeração ou outra legislação, tornando impossível a utilização ininterrupta dos números, endereços de e-mail, nomes de domínio, endereços IP, nomes de utilizador, palavras-passe e/ou outros códigos de acesso fornecidos ao Cliente.

5.4 O Cliente declara e garante que se abstém de conduzir e utilizar números, endereços de correio eletrónico, nomes de domínio, endereços IP, nomes de utilizador, palavras-passe e/ou outros códigos de acesso em violação do plano nacional de numeração, dos regulamentos e restrições estabelecidos pelas autoridades nacionais de supervisão na atribuição de números e demais legislação aplicável.

5.5 O Cliente declara e garante ter conhecimento da ligação regional dos números de telefone. A Voys assume que, se o Cliente utilizar um número de telefone associado a uma região específica, ele atua de acordo com as regras políticas, leis e regulamentos dessa área.

5.6 Voys tomará todas as medidas necessárias para garantir a acessibilidade do número de emergência 112.

Artigo 6 - Custos

6.1 Salvo indicação expressa em contrário, todos os montantes mencionados não incluem IVA.

6.2 A Voys tem o direito de alterar a qualquer momento os custos e as tarifas mencionados no artigo 7, bem como as percentagens de desconto aplicáveis. A Voys informará o Cliente com pelo menos 14 (catorze) dias de calendário antes de um aumento de tarifa.

6.3 A Voys tem o direito de ajustar anualmente as tarifas mencionadas no Artigo 7, numa data determinada pela Voys por escrito, de acordo com o mais recente índice de preços do Índice de Preços ao Consumidor (IPC) determinado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE). As alterações às tarifas previstas neste artigo serão anunciadas previamente pela Voys.

6.4 A Voys tem o direito de ajustar as tarifas especificadas no Artigo 7, sendo que a alteração não entrará em vigor antes de 30 (trinta) dias após a notificação da modificação. Se a alteração resultar numa tarifa desvantajosa para o Cliente, e se o Cliente não concordar com este ajustamento, poderá rescindir o Contrato, desde que o faça antes da data efetiva da alteração da tarifa. A rescisão produzirá efeitos a partir da data de aplicação da alteração da tarifa. Nestes casos, o Cliente não poderá responsabilizar a Voys pelo cumprimento do Acordo. Para mais pormenores, consultar o Artigo 12.2.

6.5 Se a Voys necessitar de realizar trabalhos para o Cliente por qualquer razão não documentada num Acordo, ou se os custos surgirem devido ao facto de o Cliente não ter cumprido o Acordo de alguma forma, tornando a execução do mesmo impossível ou mais difícil, estes trabalhos e/ou custos serão considerados trabalhos adicionais e cobrados adicionalmente ao Cliente com as tarifas aplicáveis da Voys.

6.6 Se as compensações acordadas disserem respeito a um período específico e não forem devidas para todo o período, a Voys pode cobrar um montante proporcional por dia de calendário.

6.7 Salvo acordo em contrário no Contrato, os custos das chamadas são calculados por minuto, mas o Cliente é faturado por segundo.

6.8 Se a tarifa de um número de serviço pago for ajustada (para cima ou para baixo), o Cliente fica obrigado a informar imediatamente a Voys sobre a alteração, por escrito. Caso contrário, a Voys tem o direito de não pagar retroativamente a taxa de comissão (preço por minuto, número de serviço, tráfego).

Artigo 7 - Faturação e pagamento

7.1 O pagamento é efetuado por débito direto. Se o Cliente optar por pagar a fatura através de transferência, a Voys cobrará 2,50 € de custos administrativos. A Voys tem o direito de cobrar todos os custos ainda não faturados no prazo de 12 meses.

7.2 A base para a faturação são os dados registados pela Voys relativos à Ligação e à sua utilização.

7.3 A data de pagamento corresponde à data em que o pagamento é recebido pela Voys.

7.4 Se o Cliente considerar que o montante faturado está incorreto, deve informar a administração financeira da Voys, por escrito ou por e-mail, no prazo de 8 dias a contar da data da fatura. A suspensão da obrigação de pagamento só pode ocorrer após autorização prévia por escrito da Voys.

7.5 Se as objeções forem consideradas infundadas após investigação da Voys, o Cliente deve os custos razoavelmente incorridos pela Voys. Para a avaliação das objeções, os dados gerados pela Voys são decisivos.

7.6 Caso o débito automático referido no artigo 7.1 falhar ou um pagamento anterior for anulado, o Cliente fica automaticamente em situação de incumprimento. A Voys notificará imediatamente o Cliente através de um aviso de incumprimento. No caso de o prazo de pagamento expirar, a Voys reserva-se o direito de transferir a reclamação do crédito diretamente para uma empresa[de cobranças] selecionada.

7.7 Se o montante total devido pelo Cliente à Voys não for totalmente creditado na conta bancária da Voys no prazo de sete (7) dias após o aviso de incumprimento mencionado no artigo 7.6, a Voys tem o direito de tomar as medidas (legais) adequadas para cobrar o montante devido pelo Cliente à Voys sem aviso prévio.

7.8 No caso da situação descrita nos artigos 7.6 e 7.7, o Cliente deve também as despesas de cobrança extrajudicial. O montante destes custos baseia-se na legislação em vigor. Se a Voys puder demonstrar que, na realidade, incorreu em custos mais elevados (e razoavelmente necessários) do que os aqui indicados, estes custos mais elevados serão elegíveis para reembolso.

7.9 A Voys está autorizada a suspender ou terminar a prestação de Serviços e/ou Hardware ao Cliente se, apesar do aviso de incumprimento descrito no artigo 7.6, o pagamento da fatura em disputa e quaisquer custos adicionais ao abrigo do Acordo entre a Voys e o Cliente continuarem por pagar.

7.10 Quaisquer custos legais, custos de religação para o Cliente e quaisquer outros danos diretos e/ou indiretos resultantes do não cumprimento de uma obrigação de pagamento à Voys são inteiramente por conta e risco do Cliente.

7.11 O pagamento pelo Cliente deve ser efetuado sem desconto, suspensão ou compensação com um crédito sobre a Voys.

7.12 Os pagamentos efetuados pelo Cliente destinam-se, em primeiro lugar, a liquidar todos os juros e custos devidos e, em seguida, a liquidar as faturas pendentes a partir da data da fatura mais antiga, mesmo que o Cliente declare que o pagamento se refere a uma fatura posterior.

7.13 Caso existam, com base em fatos ou circunstâncias, dúvidas razoáveis sobre a capacidade do Cliente de cumprir a sua obrigação de pagamento a tempo, a Voys tem o direito de solicitar uma garantia (adicional) ao Cliente sob a forma de uma garantia bancária ou depósito de segurança. Posteriormente, o Cliente obriga-se a cumprir o primeiro pedido de segurança da Voys.

7.14 Em caso de circunstâncias especiais (incluindo suspeitas de utilização indevida), a Voys tem o direito de faturar intercaladamente.

7.15 Caso o Cliente não cumpra atempadamente as suas obrigações de pagamento à Voys, poderá correr o risco de o serviço da Voys ao Cliente ser (temporariamente) interrompido.

Artigo 8 - (Limitação de) Responsabilidade

8.1 A Voys não se responsabiliza por danos resultantes do não funcionamento ou mau funcionamento do(s) seu(s) Serviço(s) e/ou Hardware, Ligações e Dispositivos, nem por erros relacionados com a portabilidade do(s) número(s), exceto em caso de dolo ou negligência grave por parte da Voys.

8.2 A Voys não é de forma alguma responsável pela forma como o Cliente utiliza os Serviços e/ou Hardware, Ligações e/ou Dispositivos fornecidos pela Voys. O Cliente indemnizará a Voys contra reclamações de terceiros relacionadas com o conteúdo dos dados, internet e/ou tráfego de voz e/ou dados que o Cliente envia utilizando o(s) Serviço(s), Ligações e/ou Dispositivos.

8.3 Caso a Voys seja responsável nos termos do artigo 8.1, esta responsabilidade está limitada aos danos diretos à propriedade diretamente relacionados com este incumprimento, e esta responsabilidade está limitada a um máximo de 5.000 € por incidente ou série de incidentes com causa relacionada, até um máximo de 10.000 € por ano de calendário. Está excluída a responsabilidade por qualquer forma de dano indireto ou consequente (tal como perda de rendimentos, danos por inatividade e/ou lucros cessantes). Está excluída a responsabilidade por danos sofridos pelo Cliente devido ao mau funcionamento de um Serviço que consista de um serviço de alarme telefónico ou eletrónico e/ou sistema de registo de custos (incluindo ligações para notificações de alarme e/ou pagamentos eletrónicos).

8.4 Todos os pedidos de indemnização do Cliente devem ser comunicados por escrito à Voys no prazo de 4 (quatro) semanas após a ocorrência do dano, sob pena de caducidade.

8.5 O Cliente indemnizará e manterá a Voys indemnizada contra todas as reclamações de terceiros por danos relacionados com a execução do Acordo.

8.6 O Cliente é responsável por toda a utilização ou abuso do Serviço e/ou Hardware e dos números, nomes de domínio, endereços IP, nomes de utilizador, palavras-passe e endereços de e-mail atribuídos para este fim. O Cliente é responsável pela adoção de medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas para os dados. O Cliente é igualmente responsável por proteger o seu equipamento (periférico) (como centrais telefónicas) contra a utilização não autorizada deste equipamento (periférico) por terceiros ou a pirataria informática deste equipamento (periférico) por terceiros. A Voys não é responsável por danos resultantes desta utilização não autorizada e/ou pirataria informática, e o Cliente indemniza a Voys por todos os danos e/ou custos relacionados com esta situação.

8.7 O Cliente não está autorizado a utilizar o Serviço e/ou o Hardware em violação de uma ou mais obrigações previstas na lei e/ou no Contrato, incluindo o envio ilegal de spam, a distribuição de conteúdos ilegais, a pirataria informática (hacking) ou qualquer outra utilização indevida. O Cliente é responsável por todas as consequências daí resultantes. Se existir (causa razoável para acreditar) uma utilização indevida do Serviço e/ou Hardware para com a Voys ou terceiros, o Cliente é inteiramente responsável pelos custos incorridos pela Voys e/ou terceiros e pelos danos sofridos, e o Cliente deve indemnizar a Voys.

8.8 Com base num dever legal, a Voys tem o direito de informar imediatamente as entidades competentes do governo e terceiros com interesses relevantes, sobre todas as informações relevantes para o uso indevido, incluindo dados pessoais, sem que isso implique qualquer forma de responsabilidade.

8.9 Em caso de força maior por parte da Voys, o Cliente não poderá responsabilizar a Voys pelas suas obrigações. 8.9 Em caso de força maior por parte da Voys, o Cliente não poderá responsabilizar a Voys pelas suas obrigações. A força maior inclui, mas não se limita a, ações ou omissões do Cliente, defeitos e/ou avarias nos equipamentos (periféricos), sistemas e/ou rede do Cliente, utilização não autorizada ou pirataria informática nos equipamentos (periféricos) do Cliente (tais como centrais telefónicas), fraude, utilização incorreta, manutenção, (perigo de) guerra, motim, terrorismo, ataques, molestações, incêndio, danos causados por água, geada, clima inviável, relâmpagos, tempestade, inundação, terramoto, explosões (nucleares), greve, ocupação de empresas, medidas públicas, falha no fornecimento de energia, requisitos de segurança e ambientais (tais como solos contaminados, afundamento de terrenos e/ou edifícios e amianto), negação e/ou restrição de acesso a propriedades e/ou edifícios, condições impostas pelos proprietários de terrenos (tais como a colocação de pavimentos ornamentais ou certas obras), atrasos na obtenção das licenças necessárias, rutura(s) de cabos causada(s) por terceiros, mau funcionamento ou deficiências nos serviços (de comunicação) de terceiros e no caso de uma forma de cibercrime (tais como, mas não se limitando a, ataques DDoS, hacks e ransomware).

Artigo 9 - Obrigações do Cliente

9.1 O Cliente abster-se-á de qualquer ato ou omissão para com a Voys que contrarie as disposições legais e/ou as disposições das presentes Condições Gerais e/ou do Acordo.

9.2 O Cliente cumprirá as regras de conduta geralmente aceites para a utilização da Internet. A descrição do Serviço pode conter disposições específicas adicionais. O Cliente respeitará igualmente as regras de conduta aplicáveis ao(s) Serviço(s) relevante(s).

O Cliente deve cooperar com a Voys sempre que solicitado, por exemplo, para a resolução de uma falha ou problema, entre outros.

9.4 A comunicação entre o Cliente e a Voys é efetuada de acordo com as normas sociais e com igualdade de tratamento. Em caso de insulto ou qualquer outra linguagem ou comportamento inapropriado em relação a um colaborador da Voys ou à Voys ou a uma entidade afiliada à Voys, a Voys poderá rescindir unilateralmente o Acordo. Neste caso, será respeitado um prazo razoável.

Artigo 10 - Proteção de dados

10.1 A Voys possui um sistema de gestão da qualidade certificado, em conformidade com a norma ISO-27001. Este sistema garante a segurança dos dados através da adoção de medidas organizacionais e técnicas adequadas.

10.2 As Partes não recolhem mais dados pessoais, de utilização ou de tráfego do que os necessários para a prestação do(s) Serviço(s) e para as suas operações comerciais. Os dados recolhidos são tratados apenas de acordo com as disposições legais aplicáveis, incluindo o RGPD. As partes devem informar ativamente os envolvidos sobre a forma como utilizam os dados pessoais.

10.3 O Cliente autoriza o processamento e a utilização dos seus dados para as bases de dados ou ficheiros automatizados que a Voys cria no âmbito do seu serviço e faturação. Estes dados são armazenados e geridos em conformidade com a legislação (de privacidade) aplicável. Para mais informações, consulte a declaração de privacidade no website Voys.

10.4 Os dados pessoais não são mantidos por mais tempo do que o necessário para as operações comerciais ou do que o exigido pelas disposições legais ou autoridades competentes.

10.5 Em caso de violação de dados pessoais (fuga de dados), as consequências para as Partes são definidas no acordo de processamento aplicável entre a Voys e o Cliente. O acordo do processador é fornecido pela Voys aquando da celebração do Acordo e pode também ser consultado no website da

Voys. Caso a Voys atue como controlador de dados, conforme definido no RGPD, esta cumprirá as leis e os regulamentos aplicáveis.

Artigo 11 - Transferência do Acordo

11.1 Os direitos e obrigações decorrentes do Acordo não podem ser transferidos para terceiros pelo Cliente sem autorização prévia por escrito da Voys.

11.2 Em caso de conflito entre os sócios/proprietários de uma empresa sobre a utilização do Serviço ou sobre o Acordo com a Voys, (as alterações ao) o Serviço não será prestado até que seja celebrado um acordo escrito (de resolução) entre os sócios/proprietários da empresa ou até que seja emitida uma sentença executória.

11.3 Se a Voys não puder determinar a quem pertence o Serviço, presumirá, em primeiro lugar, que pertence ao signatário que assinou o primeiro Acordo entre a Voys e o Cliente ou quaisquer alterações provisórias que tenham sido realizadas e comunicadas devidamente à Voys. Se tal não puder ser determinado, assumirá que pertence à pessoa singular/entidade que comprovadamente efetuou o pagamento das faturas nos seis meses anteriores ao pedido.

Artigo 12 - Duração e denúncia do Acordo

12.1 O Acordo é estabelecido na data definida no artigo 3.9. A faturação de um Serviço e/ou Hardware tem lugar a partir desta data. Esta data também pode referir-se a uma entrega parcial. A Voys informará o Cliente sobre o momento em que o(s) Serviço(s) e/ou Hardware adquiridos podem ser utilizados.

12.2 Salvo acordo escrito em contrário, o Acordo pode ser rescindido a cada Dia Útil.

12.3 Cada Parte tem o direito de rescindir o Acordo imediatamente, sem intervenção judicial, mediante notificação por escrito, se:

- a outra Parte continua a não cumprir as suas obrigações decorrentes do presente Acordo num prazo razoável após a data da notificação de incumprimento;
- a outra Parte for declarada falida ou se encontrar em estado de suspensão de pagamentos;
- a outra Parte solicitou suspensão de pagamentos ou falência, ou pretende chegar a acordo com os seus credores para evitar esta situação, ou a Voys foi informada deste facto por terceiros;
- ocorrer uma situação como a descrita nos artigos 4.9 e/ou 8.7 e/ou 9.4.

12.4 A Voys tem o direito de suspender ou terminar a prestação de Serviços e/ou Hardware sem aviso prévio e com efeito imediato se:

- a) o Cliente não cumprir, de alguma forma, as suas obrigações decorrentes do Acordo ou destas Condições Gerais e não mostrar intenção de as cumprir após o termo do período razoável indicado no aviso de incumprimento;
- b) se existir (uma suspeita de) uma utilização indevida ou incorreta da Ligação, do Serviço, ou dos meios associados, fornecidos pelo Cliente ou por outros;
- c) ocorrer uma situação de força maior devido a uma falha imprevisível;
- d) ocorrer a situação descrita nos artigos 4.9 e/ou 8.7 e/ou 9.4;
- e) existirem razões imperiosas que tornem inviável a continuação do Acordo por parte da Voys.

12.5 A suspensão ou rescisão, conforme descrito no artigo 12.4, não implica a responsabilidade da Voys perante o Cliente e/ou terceiros. Em caso de indícios de utilização indevida ou (suspeita de) utilização indevida, a Voys tem também o direito de reter todos os pagamentos pendentes e futuros ao Cliente para salvaguardar os interesses, custos e danos da Voys e/ou de terceiros. Se a Voys determinar, após investigação, que houve uso indevido ou impróprio e o Cliente não tiver provado inequivocamente o contrário, as comissões correspondentes não serão pagas ao Cliente. Em caso de suspensão ou

rescisão conforme descrito no artigo 12.4 todas as reivindicações da Voys contra o Cliente decorrentes do Acordo tornam-se imediatamente exigíveis.

12.6 No caso de contas de parceiros administrativos e caso o Acordo com o Cliente seja rescindido por lei ou pela Voys nos termos do artigo 12, a Voys tem direito a abordar estas contas para assegurar a entrega direta dos Serviços pela Voys e garantir a continuidade do serviço.

12.7 A cessação do(s) Serviço(s) é descrita no website da Voys. Uma Rescisão é válida quando confirmada por escrito pela Voys.

Artigo 13 - Gestão dos sistemas da Voys

13.1 A Voys reserva-se o direito de suspender temporariamente o funcionamento dos seus sistemas e/ou limitar a sua utilização sem aviso prévio, se tal for necessário para a manutenção dos sistemas ou devido a melhorias ou atualização dos mesmos.

13.2 A Voys reserva-se o direito de alterar o procedimento de acesso (procedimento de login) aos Serviços.

13.3 A Voys não se responsabiliza por danos ao Cliente resultantes do disposto nos artigos 13.1 e/ou 13.2.

Artigo 14 - Propriedade Intelectual e Know-How

14.1 Todos os direitos de propriedade intelectual e industrial relativos ao(s) Serviço(s) e produtos (de empréstimo) fornecidos pela Voys ao Cliente, bem como os seus nomes, e tudo o que a Voys desenvolve, fabrica ou fornece, incluindo embalagens, documentação do utilizador, relatórios, materiais promocionais, conselhos, logótipos e imagens, são propriedade exclusiva da Voys United B.V., Lübeckweg 2, 9723 HE Groningen.

14.2 O Cliente não está autorizado a utilizar os nomes comerciais, marcas registadas, logótipos e outras designações da Voys, a menos que tenha recebido autorização prévia e explícita por escrito da Voys. Neste caso, o Cliente seguirá as diretrizes e instruções da Voys.

A utilização de logótipos é uma exceção no caso de um revendedor Voys e/ou parceiro administrativo.

14.3 O Cliente não está autorizado a remover ou alterar qualquer indicação relativa a patentes, direitos de autor, marcas registadas, nomes comerciais ou outros direitos de propriedade intelectual ou industrial dos produtos da Voys (empréstimo).

Artigo 15 - Confidencialidade

15.1 A Voys e o Cliente manterão sempre a confidencialidade de todos os dados e informações trocados sobre os negócios e processos comerciais de cada um no contexto deste Acordo, que podem ser razoavelmente assumidos como confidenciais. As partes apenas utilizarão as informações para os fins para os quais foram fornecidas.

15.2 A obrigação de confidencialidade descrita no artigo 15.1 será igualmente imposta aos seus empregados envolvidos e a terceiros por eles contratados.

15.3 A obrigação de confidencialidade mantém-se em vigor durante três (3) anos após a cessação ou expiração do Acordo.

Artigo 16 - Lei aplicável e jurisdição

16.1 As presentes Condições Gerais, o Acordo e a sua formação, bem como todos os demais acordos entre a Voys e o Cliente, são regidos pela legislação neerlandesa.

16.2 Todos os litígios decorrentes das presentes Condições Gerais e/ou do Acordo serão submetidos ao tribunal competente do Tribunal Distrital de Noord-Nederland, em Groningen.

Artigo 17 - (Alterações às) Condições Gerais e Disposições Finais

17.1 A Voys está autorizada a efetuar alterações unilaterais às Condições Gerais. As alterações às Condições Gerais apenas poderão ser anunciadas por escrito, nomeadamente na fatura ou através dela.

17.2 As alterações às Condições Gerais entram em vigor catorze dias após o seu anúncio, exceto se for especificado outro período.

17.3 As presentes Condições Gerais estão disponíveis no website da Voys. A pedido do Cliente, ser-lhe-ão enviadas gratuitamente.

17.4 As alterações na autoridade do Cliente, dos seus representantes ou agentes, só terão efeito perante a Voys após esta ter sido notificada por escrito pelo Cliente.

17.5 O Cliente está obrigado a notificar imediatamente a Voys, por escrito ou por e-mail, de qualquer alteração de endereço (previsto) e/ou alteração de informação (de faturação). O Cliente escolhe expressamente como domicílio o último endereço fornecido por escrito à Voys.

17.6 Em caso de (possível) falência, suspensão de pagamento ou reestruturação de dívidas, o Cliente deve informar imediatamente a Voys.