



## Condições Gerais

### 1- Sujeito e objeto

1.1- As presentes condições gerais, doravante CG, são destinadas a reger juridicamente os termos e condições em que se processará a prestação de serviços de internet, pela DAB – Digital Absolut Business - Servidor, Virtualização, Cluster, Datacenters e Telecomunicações, LDA, (doravante designada DAB) sediada na Avenida da República, nº 755, sala 23, Vila Nova de Gaia, 4430-201, com o nº de Identificação Fiscal: 505622912, doravante designada por DAB, e o subscritor dos serviços, doravante designado por CONTRATANTE.

1.2- Em anexo, o CONTRATANTE terá acesso as Condições específicas do serviço que desejar subscrever.

1.3- Com a confirmação do formulário de subscrição o CONTRATANTE aceita expressamente, sem reservas ou ressalvas, todas e quaisquer das presentes cláusulas, ou cláusulas em anexo referentes, em específico, aos serviços a subscrever.

1.4- O pagamento referente à subscrição do serviço novo ou à renovação de um serviço já existente é, também, considerado como aceitação, sem reservas nem ressalvas das presentes cláusulas, e cláusulas em anexo quando o sejam necessárias ao serviço. Todas as palavras ou expressões, a seguir elencadas, devem ser entendidas conforme o respetivo significado:

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

Backups - Cópias de segurança.

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

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



## **Condições Gerais**

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

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

Email financeiro - O endereço de email que o cliente poderá oportunamente definir no myDAB ou indicar para que seja adicionado como endereço para o qual estará a DAB autorizada a fornecer todos os dados acerca de questões financeiras.

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

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

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

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

Procedimento de alteração de email autorizado - Quando o CONTRATANTE perca, por algum motivo, acesso ao endereço de email autorizado deverá requerer a sua alteração por carta/fax de requerimento devidamente assinada/carimbada. Pode ser pedida a alteração através do



## **Condições Gerais**

email suporte@dab. O formulário deve fazer-se acompanhar dos documentos de junção obrigatória nela descritos. Quando empresa, cópia do documento identificativo do assinante (Ex: Cartão de Cidadão, Carta de condução) e cópia de Número de Identificação Fiscal/ certidão permanente/código de consulta de certidão permanente que comprovem os dados constantes da Área de clientes. Quando instituição ou associação, cópia dos estatutos e/ou ata de tomada de posse, bem como documento identificativo do empossado responsável (Cartão de Cidadão /Carta de condução). Quando consumidor final ou pessoa singular, cópia do Cartão de Cidadão ou carta de condução.

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

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

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

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

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

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

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



## Condições Gerais

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

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

### 2- Sujeitos e objeto

#### 2.1 - Restrições:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 2.2 - Obrigações:



## Condições Gerais

- a) Efetuar pontualmente os pagamentos a que ficará obrigado depois da subscrição do serviço.
- b) Disponibilizar à DAB todas as informações, mesmo as confidenciais, que se afigurem justificadamente necessárias para assegurar a manutenção e boa prestação do serviço.
- c) Abster-se de qualquer conduta que possa ir contra o estipulado como proibido no 2.1 ou na PUA.
- d) Manter devidamente atualizados todos os dados de contacto, principalmente os usados para efeitos de faturação, estando obrigado a informar a DAB via email quando proceda à alteração dos dados.
- e) O email indicado no myDAB como email principal de contacto – email autorizado - não poderá ser alterado sem aviso/solicitação prévia à DAB para esse fim.
- f) Se o CONTRATANTE por algum motivo perder acesso ao endereço de email autorizado terá que se submeter ao procedimento de alteração de email autorizado com o qual expressamente concorda. Aceitando que mediante este procedimento a DAB poderá viabilizar o acesso legítimo ao novo email indicado no formulário. Não podendo por isso, O CONTRATANTE alegar qualquer falta nas obrigações da DAB quanto aos seus deveres de sigilo, confidencialidade ou segurança da informação.
- g) O CONTRATANTE deve assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade do username e password que lhe sejam fornecidos pela DAB, nomeadamente não os revelando a terceiros, não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia.
- h) Caberá ao CONTRATANTE a definição dos termos de acesso e definição das condições de uso de username e passwords fornecidas pela DAB ao CONTRATANTE por outros utilizadores que não o próprio.
- i) O CONTRATANTE compromete-se a identificar-se sempre que aceda aos serviços DAB, usando os elementos de identificação que lhe tenham sido atribuídos pela DAB, nomeadamente ID de cliente, ID de serviço ou Support PIN.
- j) - O CONTRATANTE compromete-se a não utilizar, em hipótese alguma, os elementos de identificação atribuídos a outros CONTRATANTES.
- k) - É direito do CONTRATANTE desistir do serviço pelo que o poderá fazer não efetuando o pagamento de renovação do serviço.

### 3- Obrigações imputadas à DAB:

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



## Condições Gerais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Condições Gerais

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

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

3.10.3 - Caso os serviços estejam num estado suspenso, ainda que com backups contratados ou incluídos, a DAB reserva-se no direito de não os efetuar. Os backups contratados ou incluídos apenas serão levados a cabo para serviços no estado ativo e com pagamentos em dia. Nos casos, em que a DAB tenha efetuado, por zelo ou segurança, backups a serviços em estado diferente de ativo, não lhe assistirá obrigação de os repor ou disponibilizar, podendo fazê-lo mediante o pagamento de serviço extra de manutenção, cobrando um valor a partir de 25 Euros (mais IVA).

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

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

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

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



## Condições Gerais

3.13 - A DAB obriga-se a encetar os maiores esforços para que as suas ocorrências de suporte ao cliente sejam respondidas no menor tempo possível, afetando-lhes por processo de escala, os operadores técnicos mais aptos a responder ao assunto e da melhor forma. Considerando-se que esta obrigação apenas se aplica quando haja razoabilidade na solicitação de auxílio e na medida que lhe seja possível prestar.

### 4- Responsabilidades

4.1 - O CONTRATANTE entende e aceita:

- a) A política de privacidade que está publicada na página da DAB.
- b) A impossibilidade de garantir um uso contínuo, sem interrupções e totalmente livre de utilizações não autorizadas.
- c) Poderá ocorrer que o servidor esteja impedido de trabalhar e que tal possa conduzir a uma quebra dos serviços, perda ou dano de conteúdos.
- d) O suporte ao CONTRATANTE da DAB é levado a cabo em regime de melhor esforço e por ordem de chegada, se outro não for especificamente contratado. O suporte poderá ser acedido via email, livechat ou telefone. O CONTRATANTE poderá contactar o suporte por telefone através do número +351 220 110 220.

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

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

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

4.5 - A DAB não será responsabilizada por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos de identificação e palavras passe, que uma vez fornecidos(as) ao CONTRATANTE passam a estar à sua inteira responsabilidade como o estipulado no 2.2 g); h) e i).

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

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

4.8 - A DAB não será responsável por qualquer litígio em que o CONTRATANTE seja parte e que o oponha a um terceiro, devido ao uso, direto ou indireto, do serviço. Nomeadamente, não



## Condições Gerais

se responsabilizando por qualquer irregularidade decorrente do uso do(s) nome(s) do domínio(s).

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

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

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

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

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

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

4.12 - A DAB, não afasta com estas CG, as responsabilidades que lhe são impostas pela Lei Nº 24/96 ou qualquer outra responsabilidade que nos termos lei não possa ser afastada.

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

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