

Considerações Prévias

- 1 - Estes termos de serviço regulam a relação estabelecida entre a Guisoft, Comércio de Equipamentos Informáticos, Lda, com o número único de matrícula e identificação fiscal 505 856 999, inscrita na Conservatória de Registo de Pessoas Coletivas de Pombal, que tem a sua sede na Rua dos Colaboradores, Lote D, 3105-073 Guia Oeste Pombal, adiante designada por GUISOFT e o cliente, devidamente identificado junto da nossa empresa, adiante designado por Cliente no âmbito da utilização do software de gestão comercial OfficeGest, produzido pela GUISOFT e certificado pela AT, que corresponde também a uma marca registada que usa comercialmente. Os termos de serviço que ora se enunciam consideram-se amplamente difundidos, e sempre atualizados, pelo sítio Web do OfficeGest, que pode ser acedido em www.OfficeGest.pt.
- 2 - Ao utilizar o serviço OfficeGest, o cliente declara ser imputável e maior de idade. No caso de o cliente ser uma empresa ou instituição, o utilizador declara estar legalmente em representação daquela na celebração deste contrato. Em ambos os casos a utilização do serviço OfficeGest representa a aceitação tácita dos presentes termos de serviço. Os dados de subscrição deverão ser completos e verdadeiros sendo da responsabilidade do utilizador a actualização daqueles sempre que ocorra alguma alteração que os modifique. Os fornecimento de informações que se venham a verificar falsas poderão determinar o encerramento imediato da conta inscrita sem que haja lugar a indemnização pela perda de dados ou à devolução dos valores pagos e sem qualquer aviso prévio ao utilizador.
- 3 - O cliente compromete-se desde já a não utilizar as funcionalidades do OfficeGest para o exercício de qualquer actividade ilícita sob pena de, se detectada pela GUISOFT, esta proceder à completa eliminação da conta de utilização OfficeGest sem qualquer tipo de aviso ao cliente e sem que este obtenha direito a qualquer tipo de indemnização. O cliente compromete-se a conhecer as condições legais de funcionamento de todas as actividades para as quais que venha a utilizar o OfficeGest como ferramenta de gestão.
- 4 - O consumidor dispõe de um prazo de 14 dias de calendário para exercer o direito de desistência de ativação do serviço, sem necessidade de indicar qualquer motivo. Activando este direito, nada é cobrado ao cliente relativo a ativações e manutenção do serviço, excepto eventuais custos de passagens de dados, cujo orçamento deve ter sido aprovado antecipadamente.

Objeto

- 5 - Estes Termos de Serviço estabelecem as condições gerais de fornecimento do OfficeGest (Sistemas de gestão disponibilizado em navegador de internet) e seu respectivo acesso em regime de SaaS (software as a Service/software como serviço) em cloud (sistema de computação paralela), o que, doravante, será designado por Serviço, mediante o pagamento correspondente às condições contratadas nos planos disponíveis no momento da subscrição. O processamento do mencionado pagamento simboliza o momento de celebração de contrato entre as partes. O modelo de funcionamento em cloud significa que o utilizador deverá dispor de ligação à internet sempre que queira utilizar o programa e durante os períodos de utilização.
- 6 - O Serviço inclui a utilização de um software de gestão comercial certificado pela Autoridade Tributária na sua componente de emissão de documentação comercial vinculativa, sempre com a versão mais actualizada e completa. Toda a documentação referenciada como fiscalmente vinculativa é assinada digitalmente, correspondendo assim à definição legal de facturação electrónica e garantindo a autenticidade dos dados constantes nos documentos. O Cliente confere à GUISOFT poderes bastantes para assinar digitalmente e em seu nome toda a documentação comercial vinculativa emitida cabendo-lhe a verificação da aceitação da factura electrónica pelo cliente final.
- 7 - A GUISOFT pode, a todo o momento, alterar as condições do objecto destes termos de serviço sendo que a utilização posterior do serviço por parte do Cliente representa a aceitação das alterações entretanto introduzidas.

Características do Serviço

- 8 - O Cliente escolherá, no momento da subscrição e através de conjuntos pré-formatados, apelidados de planos, as características do serviço a ser fornecido bem como do espaço temporal em que o serviço contratado deverá vigorar. O Cliente poderá fazer *upgrade* ou *downgrade* dos serviços subscritos (adicionando ou removendo módulos adicionais) sempre que o deseje.
- 9 - A GUISOFT poderá ceder de forma gratuita um período pré-acordado de utilização do serviço que seja considerado como período de experiência. Esta possibilidade, apenas disponível com quem comercialmente seja negociado, serve apenas para o potencial Cliente validar se o OfficeGest se adequa ao seu caso específico ou para o estudo e negociação de eventuais módulos específicos, não sendo imputável à GUISOFT qualquer utilização indevida da aplicação DEMO.
- 10 - O contrato que por este meio se estabelece é liquidado a priori, preferencialmente através de pagamento por via electrónica (Débito Directo) e renova-se automaticamente, sendo o dever do cliente ter a conta bancário cujo IBAN indicou com autorização para débitos directos devidamente provisionada pelo valor mensalmente acordado.
Poderá solicitar a alteração da conta activada para Débito Directo, desde que comunique com uma antecedência de 21 dias, antes do término do ciclo de vigência contratado. Os valores contratados são garantidos até ao final do ciclo de subscrição contratado sendo o valor de renovação o que se encontrar publicitado no site na data-fim do ciclo de subscrição contratado.
- 11 - A GUISOFT poderá alterar os preços sem aviso directo a cada cliente, sendo que estas alterações de preço não têm efeitos retroactivos, mas aplicar-se-ão à subscrição e renovação de serviços. Será o cliente notificado e dada publicidade a estas alterações no site do OfficeGest em www.OfficeGest.pt.
- 12 - Para efeitos da regulamentação de actos de comércio electrónico à distância, o cliente tem a possibilidade de livremente rescindir os serviços contratualizados pelo período inicial de 14 (catorze) dias de calendário. Esta rescisão será comunicada por escrito a GUISOFT, em carta registada.

13 - Por outro lado, qualquer das partes pode rescindir os produtos/serviços no âmbito do OfficeGest, com 30 dias de aviso prévio, mediante comunicação escrita.

14 - O Serviço pode ser suspenso sempre que haja necessidade de fazer *upgrades* ou correções ao serviço disponibilizado. Estas correções e actualizações e as quebras de serviço que lhes dão origem fazem parte integrante do modelo de software em *cloud* e são integralmente subscritas pelo cliente. Não haverá lugar a qualquer ressarcimento ao Cliente decorrente destas falhas de serviço sendo que o Cliente aceita ainda não responsabilizar contratual, ou criminalmente a GUIISOFT por qualquer dano que delas decorram.

15 - Os dados colocados online são da inteira responsabilidade do cliente que assume o risco por eventuais percas decorrentes de problemas de comunicação existentes entre a instalação ou o aparelho do Cliente e os servidores OfficeGest. Para os dados convenientemente carregados no servidor OfficeGest, a GUIISOFT disponibiliza backups redundantes e geograficamente distantes realizados uma vez ao dia, em regra durante as 2AM e as 6AM.

16 - Perante as possíveis falhas anunciadas em 14, o cliente assume o risco pelas falhas de serviço que não possam ser direta e comprovadamente imputadas à GUIISOFT. Além deste risco, o cliente assume também o risco de má utilização ou extravio das credenciais de acesso ao serviço que poderão resultar em perdas de dados e cancelamento da conta.

17 - A GUIISOFT determina a sua reserva de propriedade intelectual no OfficeGest aos elementos que não sejam carregados pelo cliente na aplicação, referindo-se concretamente, não só mas também, a elementos de desenho e outros elementos visuais, textos, linguagens de programação, etc.. O Cliente só poderá fazer uso dos elementos mencionados e outros mediante autorização escrita da GUIISOFT.

18 - Na sua versão e funcionalidades BASE e anunciadas no site, O OfficeGest é disponibilizado sob a condição "as is". O cliente poderá no entanto solicitar o desenvolvimento de módulos adicionais, que interliguem com a base, sendo esses desenvolvimentos negociados caso a caso de forma independente.

19 - No caso de haver lugar ao encerramento definitivo do serviço, a GUIISOFT remeterá essa informação ao Cliente, com 30 dias de antecedência, mediante notificação para o email fornecido no momento de subscrição. Também para o email fornecido no momento de subscrição serão enviados todos os dados que constem da conta do cliente no momento de encerramento definitivo de serviço.

20 - O Cliente assume todas as responsabilidades de relacionamento com a Administração Tributária pela sua actividade produtiva/comercial e pela forma como usa o OfficeGest enquanto software de facturação, incluindo mas não se limitando a: pagamento de taxas e impostos decorrentes dos valores facturados, facturação fraudulenta, etc.. A GUIISOFT nunca poderá ser chamada a pagar taxas de actividades praticadas pelo Cliente, relacionadas ou não com o uso do OfficeGest.

21 - Salvo os contractos de revenda e de afiliação especificamente celebrados, é expressamente proibido a cedência onerosa ou gratuita do serviço subscrito a terceiros.

Protecção de Dados

22 - A GUIISOFT garante a segurança e a privacidade de todos os dados inseridos correctamente no OfficeGest. Os dados inseridos serão mantidos numa base de dados em ambiente inviolável, sujeito aos mais apertados controlos e restrições de acesso. Apenas os responsáveis técnicos da nossa empresa têm acesso aos servidores em que o OfficeGest está alojado, sendo o acesso físico controlado por sistemas biométricos. As cópias de segurança são encriptadas e igualmente mantidas em sistema interno no Datacenter, sendo a sua criação e eventual restauro alvo de registos de operação de identificação detalhada.

23 - Mesmo com as regras e processos internos de segurança e protecção de dados, a GUIISOFT optou por um encarregado de protecção de dados (DPO) externo aos seus quadros, sendo esta função cumprida e supervisionada pela entidade Lucena e Vale, Galacho, Granjeia e Associados – Sociedade de Advogados R.L. (www.advogados-vgg.pt), na pessoa do Dr. José Lucena e Vale, especialistas na área de protecção de dados, garantindo assim uma melhor qualidade do serviço prestado, segurança e imparcialidade nos processos, estando disponível para qualquer necessidade ou esclarecimento pelo email rgpd_dpo@officegest.com.

24 - Os dados solicitados no momento da subscrição serão apenas utilizados na relação comercial da GUIISOFT com o Cliente e em caso algum esses dados serão fornecidos a terceiros. Também a estes dados é garantido o acesso para actualização e cancelamento mediante solicitação escrita. É no âmbito desta relação que a GUIISOFT poderá enviar a todos os clientes inscritos no OfficeGest informações comerciais sobre outros produtos do grupo de marcas e empresas.

25 - De acordo com o plano subscrito, a conta de dados do Cliente pode suportar mais do que um utilizador. O cliente subscritor é responsável pela configuração e credenciação de perfis de utilizadores para acesso ao serviço (incluindo o seu de base fornecido no setup da conta). O Officegest como apoio a este processo guarda o registo da última entrada na aplicação em histórico, disponível na aplicação no perfil de cada utilizador, e recomenda a frequente alteração de passwords de acesso.

26 - Todos os servidores OfficeGest têm monitorização permanente, para acautelar possíveis catástrofes e outros acontecimentos disruptivos. Sempre que se verifique um acontecimento disruptivo que coloque problemas de continuidade, serão repostos os dados em backup previamente recolhidos (cuja responsabilidade de execução a GUIISOFT assume). O intervalo entre os dados recolhidos e os dados colocados online nunca ultrapassarão as 24H. O Cliente aceita este intervalo entre backups como parte integrante do serviço e declina responsabilizar civil ou criminalmente a GUIISOFT por eventuais percas de dados no espaço temporal anteriormente referido.

27 - Em caso de necessidade do cliente em obter a sua Base de Dados para inativação, remoção do serviço ou outro motivo, o cliente pode solicitar uma cópia da sua base de dados em qualquer momento, que será enviada em forma encriptada, gratuita e num prazo de 24h num processo automatizado, com credenciais a definir com o cliente, em regra enviados por SMS no momento de acesso. Em termos de histórico de Informação, recomenda-se que o Cliente faça a extracção do ficheiro SAFT-PT do total do período de operação, antes do fecho da conta, a fim de salvaguardar eventuais necessidades da AT. Em caso de suspensão do serviço por falta de pagamento ou outro motivo justificado, a GUIISOFT guarda um Backup encriptado por um período de 60 dias, sendo depois eliminado e sem forma de recuperação.

Suporte Técnico

28 - O suporte técnico do serviço da GUIISOFT será preferencialmente prestado por escrito, através de correio electrónico ou via Telefónica para clientes com contrato de Assistência. Reserva-se à GUIISOFT o direito de classificar as questões de suporte técnico, consoante as prioridades de resolução, ou o que pertence ou não a esta categoria de questões. Os contactos para a prestação de assistência técnica são o email suporte@OfficeGest.pt e também o telefone (apenas para clientes com contrato de assistência) através do número (+351) 707 200 608. A prestação de assistência técnica será realizada pela ordem de chegada dos pedidos a cada um dos canais de assistência e condicionada pelo número de técnicos disponíveis pelo que terá um condicionamento maior fora dos horários de expediente (09.30H - 13.00H | 14.30H - 19.00H).

29 - Todas as paragens de serviço que sejam motivadas por questões técnicas previstas para o correto funcionamento do serviço, ou para melhoramento do mesmo, serão comunicadas ao cliente sempre que possível. Os conteúdos disponibilizados nos espaços a seguir a uma manutenção serão sempre iguais aos que existiam antes da paragem de serviço, excepto quebra de segurança ou falha de hardware, que serão sempre minimizadas ao intervalo temporal mínimo definido na secção de Dados destes Termos de Serviço.

30 - O cliente compromete-se a ter conhecimentos suficientes para fazer solicitações de assistência técnica, receber e interpretar as correspondentes respostas através dos meios indicados para a prestação da assistência técnica ao Serviço, não podendo, em caso algum o cliente solicitar a intervenção presencial de um técnico para a assistência que solicitar.

31 - A GUIISOFT compromete-se a que nenhuma prestação de assistência fique sem resposta inicial por um prazo maior do que 24h uteis. É condição para a prestação de assistência que o cliente não seja devedor nem esteja em atraso com qualquer pagamento.

32 - A GUIISOFT obriga-se ainda a substituir todos os componentes de hardware OnLine que impeçam o bom funcionamento do serviço com a maior brevidade possível. Este procedimento não terá qualquer custo adicional quer para os clientes utilizadores do Serviço.

Condicionamentos à prestação de serviço

33 - Os serviços contratados por este meio podem ser cancelados, suspensos ou eliminados caso sejam verificados uma ou mais das seguintes acções:

- a) Tentativas de acesso a dados alheios;
- b) Pesquisas não anunciadas e não autorizadas a eventuais vulnerabilidades do OfficeGest e do hardware que o aloja;
- c) Interferência intencional no bom serviço do hardware e do software do Serviço OfficeGest;

34 - Ao cliente compete assegurar e acautelar a correta utilização de dados de terceiros. Sempre que a GUIISOFT receba informação sobre utilização abusiva de dados de terceiros por parte de um cliente OfficeGest, adquire automaticamente o direito de suspensão da conta de utilização até averiguação da veracidade dos dados recebidos.

35 - Se a utilização abusiva se verificar, a GUIISOFT adquire o direito de terminar a conta do cliente OfficeGest, sem direito a qualquer devolução das importâncias pagas e sem este adquirir direito a qualquer indemnização pela perda de dados e informações.

36 - A GUIISOFT pode suspender ou mesmo terminar a prestação do serviço após 30 dias se se verificarem atrasos no pagamento das mensalidades relativas ao seu fornecimento. Reactivação pode acontecer num período de até 60 dias, desde que liquidados todos os valores devidos, incluindo custo de reactivação;

37 - É também proibida a colocação de qualquer script que necessite de assumir o root dos servidores, ou que possam interferir com o funcionamento dos mesmos. Da mesma forma é ainda proibida a promoção de cracking, hacking ou phishing.

38 - Para o esclarecimento de qualquer dúvida sobre os presentes termos de serviço deverá ser colocada para suporte@OfficeGest.com

39 - A Mensalidade da aplicação inclui actualizações legais, cópias de segurança e manutenção da Plataforma ONLINE, devendo equacionar os seguintes incrementos para bases de dados com as seguintes variações:

- 15 € mês adicionais se Base dados variar entre os 1 e os 2 GB;*
- 25 € mês adicionais se Base dados variar entre os 2 e os 3.5 GB;*
- 35 € mês adicionais se Base dados variar entre os 3.5 e os 8 GB;*
- Acima de 8GB de base dados é recomendada a utilização de um servidor STD exclusivo.

* Em média cada GB de informação equivale a cerca de 850.000 documentos fiscais.

Módulos extra disponíveis, preço mensalidade:

- | | |
|--|---|
| • Gestão de Anexos – 5,00€ (+1,00€ GB Adicional) | • Sócios – 5,00€ |
| • Menu Takeaway WEB – 20,00 € | • Contabilidade – 20,00€ |
| • Menu Order PABX – 10,00 € | • Recursos Humanos – 10,00€ |
| • Contratos de Assistência – 10,00€ | • Subscrições – 10,00€ |
| • Padarias – Doc. Diários – 5,00€ | • Utilizador adicional - 20% da mensalidade |
| • Prestashop – 10,00€ | |