

## 1. Objeto

- a) As presentes Condições Gerais de Contrato regulam a prestação de serviços de comunicações eletrónicas a clientes institucionais e empresariais, permitindo-lhes efetuar e receber chamadas nacionais e internacionais, bem como aceder aos serviços de emergência.
- b) Este contrato, em conjunto com as Condições Gerais de Oferta de Soluções Empresariais de Comunicações Eletrónicas, o Formulário de Aquisição de Comunicações Eletrónicas devidamente preenchido pelo Cliente (doravante designado por "Formulário") e as Condições Específicas aplicáveis a cada Serviço, compõem o Contrato entre a **Mendes L. IT & Communications Unipessoal Lda** (doravante designada por "Techbase"), com sede na Rua Padre Francisco Rodrigues, nº 2250, 4800-606 Prazins Santa Eufémia, NIPC 513602011, e o Cliente.
- c) As disposições deste documento são complementares a tudo o que não esteja especificamente previsto nas Condições Específicas aplicáveis a cada serviço. Em caso de discrepância entre as disposições do primeiro e do segundo, prevalecerão em qualquer caso as disposições das Condições Específicas aplicáveis a cada serviço.
- d) As presentes Condições Gerais de Contrato (doravante designado por "Contrato") regulam a prestação pela Techbase dos serviços contratados, bem como a contraprestação e condições de utilização do serviço pelo Cliente.

## 2. Descrição dos Serviços

- a) O serviço prestado pela Techbase consiste em tecnologias avançadas de UCaaS (Unified Communications as a Service) e CCaaS (Contact Center as a Service).
- b) Os Serviços mencionados no ponto anterior (doravante designado por "Serviço") são baseados em nuvem, assegurando ao Cliente uma infraestrutura robusta e adaptável para gerir as comunicações internas e externas. Estes Serviços permitem efetuar e receber chamadas, incluindo chamadas nacionais e internacionais, para a rede de comunicações públicas fixas e móveis e aceder aos números de emergência incluídos num plano de numeração telefónica nacional disponibilizado por um operador de serviço telefónico acessível ao público em local fixo devidamente autorizado. A Techbase disponibiliza o Serviço de Voz em parceria com operadores certificados e legalmente habilitados a revender serviços de voz.
- c) A Techbase dedica-se exclusivamente à oferta de Serviços de comunicações para o setor empresarial, pelo que a contratação destes Serviços requer sempre a apresentação de uma proposta comercial. O acesso ao Serviço está

condicionado a uma conexão à Internet adequada e dimensionada para o número de chamadas em simultâneo.

### 3. Subscrição e Ativação do Serviço

- a) A subscrição do Serviço poderá ser efetuada mediante o preenchimento e assinatura do Formulário de Adesão, das Condições Específicas e da aceitação das presentes Condições Gerais de Contrato.
- b) Os Serviços serão instalados e ativados na data acordada entre a Techbase e o Cliente, num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após o pedido de adesão aos Serviços, salvo impossibilidade técnica ou motivo de força maior.
- c) Os Formulários de Aquisição de Comunicações serão da responsabilidade do operador de comunicações devidamente certificado e habilitado, que a Techbase considerar mais adequado para a oferta do serviço.
- d) As presentes Condições Gerais de Contrato consideram-se aceites e o Contrato celebrado na data da sua validação e assinatura por ambas as partes. O Contrato retroage os seus efeitos à data da instalação do Serviço nos casos em que esta ocorra antes da data da celebração.
- e) Caso não seja possível à Techbase proceder à instalação e/ou ativação do Serviço, seja por impossibilidade do Cliente, seja por impossibilidade técnica ou motivo de força maior, e o Contrato se encontre já em vigor, o Contrato cessará imediatamente os seus efeitos, não sendo devida qualquer indemnização ao Cliente por esse facto, sem prejuízo do reembolso pela Techbase das quantias eventualmente já pagas pelo Cliente no prazo de 15 (quinze) dias contados do conhecimento da impossibilidade de instalação e/ou ativação do serviço.

### 4. Qualidade do Serviço

- a) A Techbase compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, garantindo os níveis mínimos de qualidade conforme estabelecido nas Condições Específicas aplicáveis. O tempo necessário para a ligação inicial do serviço não deverá exceder os 10 (dez) dias úteis, salvo impossibilidade técnica ou caso de força maior.
- b) Em caso de falha de corrente elétrica, o Cliente reconhece e aceita que o Serviço não funcionará, não podendo a Techbase ser responsabilizada por esse facto. Salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à Techbase ou motivo de força maior, a Techbase obriga-se a cumprir os níveis de qualidade de serviço fixados no presente contrato.
- c) e os Serviços contratados estiverem indisponíveis por mais de 24 (vinte e quatro) horas consecutivas ou acumuladas no período de faturação, a Techbase creditará o valor correspondente ao período de indisponibilidade.

- d) O período de 24 (vinte e quatro) horas a que se refere o número anterior é contado a partir do momento em que a situação de indisponibilidade seja do conhecimento da Techbase ou da comunicação pelo Cliente.
- e) Para efeitos de eventual dedução ou reembolso por incumprimento dos níveis de Serviço contratados, a Techbase emitirá a respetiva nota de crédito no mês posterior ao mês em que ocorreu a incidência. Não são considerados para efeitos de indisponibilidade:
  - i. Intervenções do Cliente na sua infraestrutura;
  - ii. Tempo de análise de uma avaria causado por indisponibilidade de acesso às instalações do Cliente;
  - iii. Atos, avarias ou omissões da parte do Cliente ou dos seus colaboradores, subcontratados ou agentes de terceiros fora do controlo da Techbase;
  - iv. Pedido do Cliente para que seja efetuado um teste não sendo detetada qualquer falha;
  - v. Pedido do Cliente para que seja modificado algum parâmetro do serviço;
  - vi. Suspensão do serviço de acordo com as condições contratuais;
  - vii. Avarias ou cortes induzidos pelo Cliente ou atribuíveis ao Cliente (equipamentos, aplicações ou outros);
  - viii. Não utilização do serviço pelo Cliente nos termos do contrato;
  - ix. Intervenções programadas com aviso de pelo menos 48 horas;
  - x. Falha de Internet quando esta não é fornecida pela Techbase.
- f) O tempo de resposta a reclamações e a pedidos de informação do Cliente será de 15 (quinze) dias úteis, contados desde a data de apresentação de uma reclamação ou pedido de informação até à data da notificação da decisão ao reclamante ou da resposta ao pedido de informação. Não será contabilizado o tempo cuja responsabilidade seja imputável ao Cliente.
- g) Em caso de incumprimento dos níveis de qualidade acordados, o Cliente terá direito a indemnização ou reembolso proporcional ao prejuízo sofrido, conforme os critérios estabelecidos nas Condições Específicas.
- h) Para garantir o acesso a números de emergência, o Cliente deverá manter sempre, pelo menos uma ligação à rede pública (analógica ou RDIS), já que a Techbase não o pode assegurar se a ligação à Internet do Cliente não estiver a funcionar corretamente.

## 5. Utilização do Serviço

- a) O Cliente compromete-se a utilizar o Serviço em conformidade com a legislação aplicável e as presentes Condições Gerais de Contrato.
- b) O Cliente é responsável pela utilização do Serviço e pela manutenção dos equipamentos necessários ao seu funcionamento, devendo garantir que a utilização do Serviço não compromete a integridade e segurança da rede da Techbase ou de terceiros.
- c) O Cliente não pode utilizar o Serviço para fins ilícitos ou proibidos pelas presentes Condições Gerais de Contrato, incluindo, mas não se limitando a, envio de spam, phishing, acesso não autorizado a sistemas de informação, e outras atividades que possam causar danos à Techbase ou a terceiros.

## 6. Suspensão e Restabelecimento do Serviço

- a) A Techbase poderá restringir a prestação do serviço se o Cliente não realizar parcial ou totalmente o pagamento das quantias devidas. A Techbase restabelecerá o serviço no dia útil seguinte ao da confirmação de que o montante devido foi pago. A Techbase poderá aplicar ao Cliente os custos correspondentes aos trabalhos necessários para o restabelecimento do serviço e os custos de cobrança.
- b) O Cliente deverá pagar o valor devido a título de reativação do serviço, caso esta ocorra. A suspensão afetará apenas os serviços cujo pagamento esteja em atraso. Ou seja, a falta de pagamento dos serviços de tarifação adicional, de acesso à Internet, de dados ou de quaisquer outros análogos, mas diferentes do serviço telefónico, resultará apenas na suspensão desses serviços específicos em que o Cliente não esteja em dia com o pagamento.
- c) A Techbase pode suspender todo o serviço contratado se o Cliente discordar da faturação de serviços com custos adicionais, exceto se o Cliente pagar o valor do serviço contratado, excluindo os encargos adicionais.
- d) Nesse caso, o fornecedor dos serviços de custos adicionais poderá proceder à cobrança pelos meios ordinários de forma separada e independente da cobrança da fatura pelos serviços de telecomunicações.
- e) O Cliente poderá solicitar a ligação ou desativação dos serviços de custos adicionais ou das chamadas internacionais, entrando em contato com a Techbase segundo o procedimento descrito para cada serviço e comprovando a sua identidade. A Techbase terá um prazo máximo de dez (dez) dias úteis, a partir da receção do pedido, para proceder à desativação, assumindo os custos decorrentes do serviço, caso não o realize dentro desse prazo máximo, por motivos não imputáveis ao Cliente.

- f) Durante o período de suspensão, e até à extinção do Serviço, a Techbase garante o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.

## 7. Preços, Pagamentos e Faturação

- a) Os preços aplicáveis ao Serviço serão os constantes da proposta comercial apresentada pela Techbase e aceite pelo Cliente. A estes valores acresce IVA à taxa legal em vigor.
- b) Para obter informações atualizadas sobre preços, o Cliente poderá obter informações atualizadas sobre preços através de solicitação por email para o endereço eletrónico: [geral@techbase.pt](mailto:geral@techbase.pt).
- c) A instalação, desinstalação e manutenção do Serviço são fornecidas ao Cliente sem custos adicionais.
- d) As faturas serão emitidas mensalmente e pagas pelo Cliente, no prazo acordado com este, a contar da data da respetiva fatura.
- e) Cada fatura detalhará o serviço prestado, o preço correspondente e o período de referência. Além disso, as faturas incluirão a duração remanescente do período de fidelização e indicação do valor associado à denúncia antecipada do contrato por iniciativa do Cliente.
- f) As faturas serão enviadas mensalmente por correio eletrónico, salvo indicação em contrário por parte do Cliente.
- g) A faturação detalhada será enviada para o Cliente por correio eletrónico, sempre que este o solicite.
- h) Em caso de atraso no pagamento, o Cliente ficará sujeito ao pagamento de juros de mora calculados à taxa legal em vigor para as operações comerciais, sem prejuízo do direito da Techbase a ser indemnizada por quaisquer danos adicionais sofridos. A Techbase reserva-se o direito de suspender a prestação do Serviço em caso de incumprimento pelo Cliente das suas obrigações de pagamento.
- i) A suspensão do serviço, por falta de pagamento ou outro motivo será precedida de um pré-aviso com uma antecedência de 10 (dez) dias.

## 8. Duração e Resolução do Contrato

- a) O presente Contrato entra em vigor na data da sua assinatura por ambas as partes e vigorará pelo prazo inicialmente acordado, renovando-se automaticamente por períodos iguais e sucessivos, salvo denúncia por qualquer das partes, mediante comunicação escrita com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo do prazo inicial ou de qualquer das suas renovações.

- b) Qualquer um das partes pode resolver o Contrato, se a outra parte não cumprir com as suas obrigações, mediante comunicação escrita, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- c) Em caso de resolução do Contrato por iniciativa do Cliente, antes do termo do prazo inicial ou de qualquer das suas renovações, o Cliente ficará obrigado ao pagamento de uma indemnização correspondente ao valor das mensalidades vincendas até ao termo do prazo inicial ou da sua renovação em curso.
- d) A prestação do Serviço está condicionada ao cumprimento de um período de permanência, em função de terem sido concedidas vantagens comerciais, tais como a instalação, ativação, aquisição de equipamento(s) promocional(is) ou outras condições promocionais.
- e) O Cliente enquadrável como microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, declara que, nos termos e para os efeitos do previsto na Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto e de forma a beneficiar das melhores condições comerciais associadas a prazos de fidelização superiores a 24 meses que a Techbase oferece aos clientes empresariais, renuncia expressamente à aplicação do disposto nos artigos 114.º, n.ºs 1 e 3, 120.º n.ºs 1, 2 e 6, 123.º, 131.º, 133.º n.º al. a) e n.º 2 al. a), 136.º e 139.º da Lei 16/2022, de agosto.

## 9. Alterações ao Contrato

- a) A Techbase poderá alterar as presentes Condições Gerais de Contrato, bem como as Condições Específicas aplicáveis a cada Serviço, mediante comunicação escrita ao Cliente, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data de entrada em vigor das alterações.
- b) Caso o Cliente não concorde com as alterações propostas, poderá resolver o Contrato, mediante comunicação escrita à Techbase, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de receção da comunicação referida no número anterior, com efeitos a partir da data de entrada em vigor das alterações propostas.
- c) A continuação da utilização do Serviço pelo Cliente após a entrada em vigor das alterações será considerada como aceitação das mesmas.
- d) Caso o Cliente mude de instalações durante a vigência do Contrato, deve informar a Techbase por escrito, com pelo menos 2 (dois) meses antes da data da referida mudança.

## 10. Confidencialidade e Proteção de Dados

- a) A Techbase compromete-se a tratar os dados pessoais do Cliente em conformidade com a legislação aplicável em matéria de proteção de dados

personais, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD).

- b) A Techbase compromete-se a assegurar a confidencialidade e proteção dos dados pessoais do Cliente, em conformidade com a legislação em vigor, sendo que qualquer utilização desses dados para fins distintos dos necessários à prestação do serviço estará sujeita ao consentimento expresso do Cliente.
- c) Os dados pessoais do Cliente serão tratados pela Techbase para efeitos de gestão do Contrato, prestação dos Serviços, faturação, e cumprimento de obrigações legais.
- d) O Cliente tem o direito de aceder, retificar, apagar, limitar, e opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais, nos termos previstos na legislação aplicável, podendo exercer esses direitos mediante contacto com a Techbase através dos meios indicados no Formulário de Adesão.
- e) A Techbase compromete-se a assegurar a confidencialidade dos dados pessoais do Cliente, adotando as medidas técnicas e organizativas adequadas para prevenir a destruição, perda, alteração, divulgação ou o acesso não autorizado.

## 11. Disposições Finais

- a) A invalidade ou ineficácia de qualquer das disposições das presentes Condições Gerais de Contrato não afetará a validade das restantes disposições, que continuarão em pleno vigor e efeito.
- b) O presente Contrato constitui o acordo total entre as partes, prevalecendo sobre quaisquer acordos, propostas ou comunicações anteriores, escritos ou verbais, respeitantes ao seu objeto.
- c) Qualquer alteração ou aditamento ao presente Contrato deverá ser efetuado por escrito e assinado por ambas as partes.
- d) O presente Contrato será regido pela lei portuguesa. Para a resolução de quaisquer litígios emergentes da interpretação ou execução do presente Contrato, será competente o foro da comarca de Braga, com expressa renúncia a qualquer outro.
- e) Nos termos Legais, o presente Contrato e as Condições Gerais, foram depositados no ICP-Anacom.