

dot2web

Alojamento de sites
e registo de domínios.

CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS DE ALOJAMENTO (CG)

Índice

1. Objeto.....	2
2. Termos.....	3
3. Descrição dos serviços.....	4
4. Portal do utilizador, área reservada ou área de cliente.....	7
5. Contratação online e ativação de serviços.....	7
6. Utilização de dados pessoais.....	8
7. Preço.....	9
8. Pagamentos, faturação e cobrança.....	9
9. Suspensão, interrupção do serviço e eliminação de conteúdos.....	10
10. Taxa de reativação de Serviços.....	10
11. Obrigações do cliente.....	11
12. Obrigações da Dot2web.....	12
13. Garantia de Disponibilidade de Serviço de 99,5%.....	13
14. Pedidos de Suporte técnico.....	14
15. Garantia de Reembolso.....	14
16. Resolução do Contrato.....	14
17. Alterações.....	15
18. Comunicações.....	15
19. Língua Oficial.....	15
20. IVA.....	15
21. Foro e Lei Aplicável.....	15

1. Objeto

- 1.1. As presentes Condições Gerais (CG) destinam-se a estabelecer os termos e as condições pelas quais se irá reger o contrato entre a Olivertek, Lda, Pessoa Coletiva n.º 507827040, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Gondomar, com sede na Avenida António Augusto de Aguiar, 148, 4.º C 1050-021 Lisboa, com o Capital Social de Euro 5.000,00, doravante designada por Dot2Web na prestação do serviço de alojamento aos seus clientes.
- 1.2. O serviço de alojamento compreende o alojamento na Internet bem como a prestação dos serviços acessórios subscritos pelo cliente.
- 1.3. A Dot2web disponibiliza ao cliente serviços informáticos ligados à Internet, onde se incluem o alojamento de sites em ambiente partilhado, servidores dedicados, servidores privados, *housing*, registo de domínios, certificados digitais de segurança e segurança de sites.
- 1.4. Constituem anexos deste documento (CG):
 - 1.4.1. Política de utilização aceitável (PUA) - Restrições e regras relativas ao alojamento de sites;
 - 1.4.2. Termos e condições específicas para o registo de domínios (TCERD) - Regras para registo de domínios;
 - 1.4.3. Condições específicas para a prestação de serviços de servidores (CESS) - Restrições e regras relativas ao alojamento de dedicado em servidores Virtuais e servidores Dedicados;
 - 1.4.4. Condições particulares (CP) – Detalhe das características dos serviços contratados e disponíveis em <https://www.dot2web.pt> e <https://my.dot2web.pt> ;
 - 1.4.5. Política de privacidade (PP) – Detalhe sobre recolha e registo de dados;
 - 1.4.6. Regime geral proteção de dados (RGPD) – detalhe sobre segurança dos seus dados
 - 1.4.7. Condições gerais suporte técnico (CGST) – Detalhe sobre os serviços de suporte técnico;
 - 1.4.8. Garantia de Reembolso (GR) – Detalhe sobre a garantia de Reembolso
 - 1.4.9. Política de Cookies – Detalhe sobre cookies que utilizamos
- 1.5. As CP dos serviços subscritos encontram-se disponíveis em <https://www.dot2web.pt>, em <https://my.dot2web.pt> ou outros documentos definidos entre o cliente e a Dot2web.
- 1.6. Poderão ser adicionados outros documentos às condições gerais, sendo os mesmos considerados como anexos.
- 1.7. A Dot2web pode a qualquer momento, alterar ou modificar o presente contrato, quaisquer políticas, condições ou anexos incorporados bem como quaisquer limites ou restrições dos serviços, sendo que essas alterações ou modificações entram imediatamente em vigor após a sua publicação no site oficial da Dot2web em <https://www.dot2web.pt>. Aquando da introdução dessas alterações, será disponibilizada na área de cliente uma mensagem informativa alertando para a necessidade de consultar as condições gerais do serviço atualizadas. Se o utilizador, dentro do prazo de 30 dias após publicação, não aceitar ficar vinculado pelo presente Contrato e quaisquer limitações do serviço de acordo com a última revisão, tem de deixar de utilizar os serviços.
- 1.8. Em caso de conflito, os termos das Condições Particulares (CP) prevalecem sobre as Condições Gerais (CG).

2. Termos

- 2.1. **Planos** são as características de serviço que o cliente subscreve, normalmente tem uma denominação própria e encontram-se agrupados em grupo de serviços.
- 2.2. **Website, site** ou sítio do utilizador.
- 2.3. **Cliente** ou utilizador referem-se a qualquer pessoa ou entidade que subscreve o serviço.
- 2.4. **Revendedor** ou utilizador **revendedor** é o cliente contratante que subscreve uma conta de revenda, servidor dedicado ou servidor privado e se dedica à revenda de serviços de alojamento, registo de domínios e outros serviços disponibilizados pela Dot2web para este efeito.
- 2.5. **Afiliado**, o utilizador registado com ou sem serviço subscrito, com acesso a área reservada e que promove os serviços da Dot2web, recebendo uma compensação financeira de acordo com o programa de afiliados em vigor.
- 2.6. **Portal do utilizador**, **área reservada** ou **área de cliente** é uma aplicação fornecida pela Dot2web acessível em <https://my.dot2web.pt>, com acesso restrito por utilizador e palavra-passe e que permite ao utilizador gerir o(s) seu(s) serviço(s), incluindo alterar e subscrever serviços, consultar detalhe sobre os serviços contratados. Os dados constantes nesta área serão os utilizados para gestão do contacto com o utilizador, sendo da responsabilidade do utilizador manter os contactos sempre atualizados.
- 2.7. **Formulário de encomenda** é um formulário online disponível em <https://www.dot2web.pt> que permite a subscrição das condições particulares (CP) de um serviço pelo utilizador bem como a definição das condições de pagamento.
- 2.8. **Talão de pagamento** é um documento numerado, sem valor contabilístico que inclui as condições particulares do serviço subscrito e/ou renovado, nomeadamente o valor, detalhe e dados para pagamento dos serviços. Após o pagamento a Dot2web emite e envia por correio eletrónico notificação a indicar que fatura referente aos serviços subscritos se encontra disponível para download na área de cliente.
- 2.9. **Garantia de uptime** ou **garantia de disponibilidade de serviço** é o período, normalmente uma taxa percentual, em que a Dot2web garante o funcionamento dos serviços contratados.
- 2.10. **Backups** ou **cópias de segurança**.
- 2.11. **Painel de controlo** ou **painel de gestão** é uma aplicação fornecida pela Dot2web ao utilizador com acesso via Internet para gestão dos recursos do seu plano.
- 2.12. **Infraestrutura** é o conjunto de hardware e software (servidores, routers, switches, aplicações entre outros) que permite à Dot2web fornecer os serviços de internet.
- 2.13. **Domínio** é um conjunto de caracteres reservado ao cliente para a identificação de um espaço na Internet com endereço de IP.
- 2.14. **TLD** – *Top Level Domain* e refere-se ao sufixo associado ao nome do domínio, por exemplo .com, .net, .org, .net, etc.
- 2.15. **ICANN** (<http://www.icann.org>), Internet Corporation for Assigned Names and Numbers é organismo sem fins lucrativos, que tutela toda a gestão de domínios.
- 2.16. **DNS.pt** é a associação portuguesa que gere todos os domínios da extensão .pt.

3. Descrição dos serviços

- 3.1. **Planos de Alojamento Partilhado Business:** Se o utilizador subscrever um plano de alojamento partilhado Cloud Business, os sites e emails alojados nesse plano são colocados num ou mais servidores sendo os recursos físicos e software destes partilhados entre vários clientes;
- 3.2. **Planos de Alojamento Partilhado Premium:** Se o utilizador subscrever um plano de alojamento partilhado Cloud Premium, os sites e emails alojados nesse plano são colocados num ou mais servidores sendo os recursos físicos e software destes partilhados entre vários clientes;
- 3.3. **Planos de Alojamento Partilhado Premium Revenda:** Se o utilizador subscrever um plano de alojamento partilhado Cloud Revenda, o utilizador poderá criar os seus próprios planos sendo que os sites e emails alojados nesses planos são colocados num ou mais servidores sendo os recursos físicos e software destes partilhados entre vários clientes;
- 3.4. **Planos de Alojamento Dedicado Cloud X, R e H:** Se o utilizador subscrever um plano de alojamento dedicado Cloud X, R ou H, terá acesso a um servidor privado virtual (VPS) gerido pela Dot2web. Um servidor privado virtual é um servidor físico de alta performance particionado em vários servidores virtuais. Cada servidor virtual (Cloud VPS) comporta-se exatamente como um servidor físico com o seu sistema operativo, utilizadores, processos, sistema de ficheiros, mas com um custo mais reduzido.
- 3.5. **Planos de Servidor Cloud VS (Não Gerido):** Se o utilizador subscrever um plano de alojamento Cloud VS (Servidor Privado Virtual não gerido), terá acesso a um servidor privado virtual (VPS) que deverá gerido e mantido pelo utilizador. Um servidor privado virtual é um servidor físico de alta performance particionado em vários servidores virtuais. Cada servidor virtual (Cloud VPS) comporta-se exatamente como um servidor físico com o seu sistema operativo, utilizadores, processos, sistema de ficheiros, mas com um custo mais reduzido. O utilizador terá acesso de administrador (root) e um endereço IP dedicado.
- 3.6. **Planos de Alojamento Dedicado Plus Cloud Rocket e Cloud Hybris:** Se o utilizador subscrever um plano de alojamento dedicado Cloud Rocket ou Hybris, terá acesso a um servidor dedicado e exclusivo gerido pela Dot2web. O utilizador terá acesso exclusivo cpu, memória, discos, trafego sendo que o desempenho do servidor não será afetado por tráfego nem por padrões de utilização de outros clientes.
- 3.7. **Planos de Servidor Dedicado (Não gerido):** Se o utilizador subscrever um Servidor Dedicado, terá acesso a um servidor exclusivo para sua utilização que deverá gerido e mantido pelo utilizador. O utilizador terá acesso exclusivo cpu, memória, discos, trafego sendo que o desempenho do servidor não será afetado por tráfego nem por padrões de utilização de outros clientes. O utilizador terá acesso de administrador (root) e um endereço IP dedicado.
- 3.8. **Servidores Geridos:** se o utilizador subscrever um plano de Alojamento Dedicado ou Dedicado plus, a gestão do servidor passará a ser realizada integralmente pela Dot2web e de acordo com o plano de definido em cada plano que inclui, configuração do painel de controlo, manutenção do servidor e cópias de segurança entre outros indicados no plano de serviço associado e disponível em <https://www.dot2web.pt>.
- 3.9. **Servidores Não Geridos:** se o utilizador subscrever um plano de alojamento Cloud VS ou plano de alojamento onde indicado Não Gerido, a gestão do servidor é realizada integralmente pelo utilizador. A Dot2web efetua a instalação inicial da solução na conta do cliente e garante o funcionamento da Infraestrutura, hardware, conectividade e energia 24 horas por dia.
- 3.10. **Registo de Domínios:** a Dot2web, enquanto registrar acreditado pela DNS.pt efetua o registo direto de domínios .pt, .com.pt, e outros TLD's aprovados pela DNS.PT e o registo de domínios

.com, .net, .org, .info, .biz, e outros TLD's em parceria com entidades acreditadas pelo ICANN. A Dot2web efetua em nome do utilizador junto das entidades competentes o registo de um determinado nome com uma determinada extensão (TLDs). Aconselhamos todos os clientes a ler atentamente os Termos e Condições para o Registo de Domínios (TCRD) antes de subscrever o mesmo. O cliente ao subscrever o serviço de registo de domínios aceita os seus termos e condições.

- 3.11. **Segurança de Websites:** O serviço de segurança de websites é fornecido por SiteLock®. É serviço de proteção de websites baseado na nuvem que funciona como um alarme de deteção antecipada de ameaças on-line, como injeções de malware, ataques de bot etc. Não só protege o seu website contra possíveis ameaças on-line, mas também corrige vulnerabilidades. A Dot2web é responsável pela instalação e configuração do serviço na conta do cliente, suporte técnico a configurações do plano de alojamento para correto funcionamento do serviço de acordo com o plano subscrito. Não está incluído no suporte técnico, alterações que venham a ser necessárias a nível de website do cliente. O cliente ao subscrever o serviço aceita, também, os termos e condições da SiteLock®, disponíveis em <https://www.sitelock.com/privacy-policy.php>.
- 3.12. **Antispam e Antivirus Pro:** O serviço de Antispam e Antivirus Pro é fornecido por SpamExperts®. É um complemento aos serviços antispam e antivirus incluídos nos planos de alojamento da Dot2web. Este serviço efetua a filtragem de todos os emails garantindo que não receberá SPAM ou vírus no seu pc ou rede local. Tem uma fiabilidade de 99.98 % na filtragem de SPAM. A gestão do seu serviço anti-spam e anti-vírus é feita através de painel de controlo para gestão muito intuitivo, onde poderá definir white-list, black-list, consultar quarentena, forçar entrega de emails, activar relatórios, consultar logs, definir MX adicionais, etc. A Dot2web é responsável pela instalação e configuração do serviço na conta do cliente, suporte técnico a configurações do plano de alojamento para correto funcionamento do serviço de acordo com o plano subscrito. O cliente ao subscrever o serviço aceita, também, os termos e condições da SpamExperts®, disponíveis em <https://www.spamexperts.com/about/legal-information/privacy-policy/>.
- 3.13. **Certificados SSL:** SSL, abreviatura de Secure Sockets Layer, é a tecnologia padrão para criar uma ligação encriptada entre um servidor de internet e um browser como o Internet Explorer ou Chrome por exemplo. Estes serviços são prestados por entidades externas e de acordo com o plano de serviço subscrito pelo utilizador. A Dot2web é responsável pela instalação e configuração do serviço na conta do cliente, suporte técnico a configurações do plano de alojamento para correto funcionamento do serviço de acordo com o plano subscrito. Configurações adicionais que venham a ser necessárias para o correto funcionamento do certificado são da responsabilidade do utilizador ou em alternativa o utilizador poderá solicitar suporte técnico à Dot2web, sendo este alvo de orçamento e aceitação antes de execução. Não está incluído no suporte técnico, alterações que venham a ser necessárias a nível de website do cliente.
- 3.14. **Serviços de migração:**
 - 3.14.1. Os serviços de migração consistem na transferência de dados e configurações de uma infraestrutura/serviço terceiro para a infraestrutura da dot2web e podem ser utilizados para a migração de sites e e-mails, servidores virtuais (VPS), servidores dedicados e domínios após aceitação do utilizador e aquisição dos planos de alojamento adequados ao suporte da migração a efetuar.
 - 3.14.2. Os serviços de migração apenas podem ser solicitados com aquisição de um novo serviço (serviço de destino da migração) e onde expressamente indicado "migração gratuita" ou "migração de website" são, normalmente, gratuitos. Não têm quaisquer garantias relativamente à disponibilidade, possibilidade ou tempo necessário para concluir o processo de migração, pois cada empresa de alojamento é configurada de forma

diferente podendo ocorrer a existência de incompatibilidades para a correta migração dos serviços ou até mesmo impossibilidade de os mesmos serem migrados.

- 3.14.3. O utilizador é o único responsável por analisar a funcionalidade e precisão do conteúdo migrado para o novo local, após a migração. Não realizaremos cópias de segurança nem arquivo num processo de migração e recomendamos que o utilizador faça a cópia de segurança antes de realizar a migração, de modo a assegurar que não existe perda de dados.
 - 3.14.4. A Dot2web, não fará em caso algum ajuste ou modificações no código do cliente, antes ou após a migração, sendo estas alterações da inteira responsabilidade do utilizador;
 - 3.14.5. O utilizador aceita não fazer alterações nem revisões dos conteúdos a migrar durante o processo de migração.
 - 3.14.6. O processo é dado como concluído com a aceitação do utilizador.
 - 3.14.7. Ao solicitar uma migração, o utilizador declara e garante estar autorizado a fornecer-nos acesso à sua conta em terceiros e a permitir-nos migrar os dados de terceiros para os nossos sistemas.
 - 3.14.8. O utilizador aceita que mantém a exclusiva responsabilidade contratual e quaisquer outras responsabilidades legais relacionadas com os serviços a migrar de terceiros.
 - 3.14.9. O utilizador aceita que a Dot2web não é responsável por qualquer atraso na migração dos serviços ou pela perda de dados relacionadas com a migração.
 - 3.14.10. O utilizador é único responsável pelos ficheiros e conteúdos do seu site. Sites com ficheiros encriptados ou que tenham sido desenvolvidos em construtores de site proprietários (por exemplo Wix) não são compatíveis com os nossos planos de alojamento.
 - 3.14.11. Apenas efetuamos migração gratuita de serviços até 10 GB de dados ou 100.000 ficheiros, por serviço dentro do horário de atendimento ao cliente. Serviços de Migração fora destes limites estão sujeitos a orçamento.
- 3.15. **Serviços adicionais (disponível na Área de cliente)**
- 3.15.1. Se determinarmos que um pedido de suporte está fora do âmbito dos serviços associados ao plano do utilizador, este deverá solicitar Serviços Adicionais de acordo com a tabela de Serviços Adicionais para este efeito. Esta opção encontra-se disponível na área de cliente (<http://my.dot2web.pt>), através do link Serviços > Encomendar Novos Serviços.
 - 3.15.2. Caso o serviço em causa não conste nas opções disponíveis, o utilizador deverá solicitar por email pedido de orçamento. O serviço será orçamentado e apresentado ao utilizador antes da prestação do serviço adicional, e será definido como “Intervenção Técnica”.
 - 3.15.3. Se o utilizador optar por adquirir Serviços Adicionais, os mesmos serão cobrados antes do início de qualquer trabalho a ser realizado.
 - 3.15.4. No caso de o serviço adicional ser “Intervenção Técnica”, este será cobrado tendo em conta o número de horas do serviço. Antecipadamente e antes da execução do serviço será cobrado 1 hora de Intervenção Técnica. Posteriormente e se se verificar a necessidade de mais tempo para a intervenção (previamente acordado com o cliente antes do início da execução do serviço) serão cobrados períodos mínimos incrementais de 30 minutos.

- 3.15.5. Os serviços adicionais têm uma garantia de 15 dias pós a sua aceitação do cliente. Caso exista algum problema fora deste será objeto de novo serviço adicional.
- 3.15.6. Os valores cobrados associados aos Serviços Adicionais não são reembolsáveis.

4. Portal do utilizador, área reservada ou área de cliente

- 4.1. A Dot2web, disponibiliza ao utilizador uma área de cliente em <https://my.dot2web.pt> com acesso restrito, mediante utilizador e palavra-passe, aos dados dos serviços subscritos. O utilizador, pode também, através da sua área de utilizador, subscrever, renovar, cancelar os seus serviços.
- 4.2. Os serviços são subscritos via Contratação Online.
- 4.3. Os serviços subscritos encontram-se disponíveis para consulta/alteração na área de cliente.
- 4.4. O utilizador não pode, em caso algum, aceder a informação de outros utilizadores.
- 4.5. O utilizador pode em qualquer momento, solicitar a recuperação da sua senha de acesso área de cliente, sem necessidade de intervenção da Dot2web.
- 4.6. O utilizador pode efetuar alterações aos dados da sua ficha de utilizador.
- 4.7. Qualquer alteração solicitada que altere os dados essenciais para a correta prestação do serviço, apenas serão aplicadas após aprovação da Dot2web.
- 4.8. O cliente é responsável por manter os dados dos utilizadores do serviço atualizados, tendo à sua disposição diversos perfis e permissões de utilizador. É condição, que apenas disponibilizamos suporte técnico a utilizadores registados e devidamente autorizados para esse efeito.

5. Contratação online e ativação de serviços

- 5.1. O utilizador para efetuar a contratação *online* terá que estar registado na área de cliente da Dot2web. Este registo deverá ser feito em <https://my.dot2web.pt/register.php> antes ou no decorrer do processo de encomenda.
- 5.2. No caso de ser já utilizador registado, poderá aceder diretamente à sua área reservada através de <https://my.dot2web.pt/clientarea.php>.
- 5.3. A encomenda online pode ser feita em <https://www.dot2web.pt> ou em <https://my.dot2web.pt/>, onde se encontram descritas as Condições Particulares (CP) do serviço. Para contratar o serviço o utilizador deverá clicar na opção "Comprar", "Subscrever" ou "Configurar". Após clicar nessa opção será encaminhado para o formulário de encomenda em <https://my.dot2web.pt>, onde poderá configurar o serviço a contratar. Para a prestação correta do serviço, existem campos obrigatórios de identificação que têm que ser preenchidos. Para finalizar a encomenda, o utilizador, terá que aceitar as condições gerais dos serviços da Dot2web, clicando no link que lista as condições gerais e outras relacionadas com serviços específicos ou políticas de utilização do serviço. Após verificação e validação do conteúdo dos documentos relacionados e para concluir a encomenda, o utilizador, terá que ativar o campo "Li e Aceito". Ao clicar em "Submeter" a encomenda é considerada como concluída e enviada para os nossos serviços.
- 5.4. A utilização de qualquer dos nossos serviços apenas é possível após aceitação das condições gerais do serviço e termos associados. Sem o utilizador confirmar que leu e aceita as condições gerais do serviço selecionando o campo "Li e Aceito" não é possível "Submeter" o contrato.
- 5.5. Com o premir do campo "Submeter" será disponibilizado online, ao utilizador, o suporte digital, das Condições Particulares (CP) do serviço subscrito com os dados e opções de serviços por si

- escolhidos, bem como o primeiro Talão de Pagamento com o método de pagamento definido, que poderá “guardar” em ficheiro ou “imprimir”.
- 5.6. Este documento permanecerá online na sua área de cliente e poderá alterar o método de pagamento se assim pretender.
 - 5.7. O utilizador poderá resolver o presente contrato no prazo de 30 (trinta) dias após o início da prestação dos serviços.
 - 5.8. A Dot2Web reserva-se o direito de recusar a abertura ou de encerrar contas de alojamento sem necessidade de justificar a razão conducente a essa decisão.
 - 5.9. Duração do contrato:
 - 5.9.1. A duração do contrato para os planos de alojamento partilhado Cloud Business, Cloud Premium, Cloud Revenda são as definidas pela opção de pagamento selecionada pelo cliente aquando da sua subscrição, podendo ser mensal, trimestral, semestral, anual ou bianual.
 - 5.9.2. A duração do contrato para os planos de alojamento Cloud VPS Não Geridos (planos VS) são as definidas pela opção de pagamento selecionada pelo cliente aquando da sua subscrição, podendo ser mensal, trimestral, semestral, anual ou bianual.
 - 5.9.3. A duração do contrato dos planos de alojamento dedicado nomeadamente Cloud X, Cloud R e Cloud H, bem como dos planos de alojamento dedicado plus nomeadamente Cloud Rocket e Cloud Hybris são de 12 meses renováveis. O cliente poderá optar por escolher um ciclo de pagamento mensal, trimestral, semestral ou anual, não obstante a responsabilidade aceite no momento da subscrição do serviço que se traduz no cumprimento da totalidade dos valores referentes à duração do serviço subscrito.
 - 5.10. O processo de ativação do(s) serviço(s), apenas é iniciado após confirmação de pagamento e decorre durante os dias úteis entre o período das 09h00 e as 18h00, variando de acordo com o tipo de serviço e configurações necessárias. Para mais informações deverá contactar os nossos serviços antes ou após a encomenda onde lhe será informado qual o prazo previsto para cada um dos serviços.
 - 5.10.1. No caso de pagamentos via Transferência Bancária, Cheque, ou Depósito Bancário o cliente deverá enviar comprovativo de pagamento para pagamentos@dot2web.pt. Após verificação bancária o processo de ativação dos serviços é iniciado.
 - 5.10.2. No caso de pagamentos por Multibanco ou Paypal, não é necessário o envio de comprovativo e o processo de ativação do serviço é iniciado imediatamente.

6. Utilização de dados pessoais

- 6.1. A Dot2web é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais indicados pelo Cliente bem como daqueles que venha a obter na execução do Contrato.
- 6.2. Com vista à boa execução do contrato, o Cliente obriga-se a indicar à Dot2web os seus dados pessoais verdadeiros.
- 6.3. Os dados de tráfego serão guardados pelo período necessário à sua faturação e cobrança e não serão facultados, em hipótese alguma, a terceiros.
- 6.4. O cliente autoriza que os seus dados de contacto sejam utilizados pela Dot2web, em acções de marketing e promoção de serviços disponibilizados pela própria.

- 6.5. A Dot2web garante ao Cliente o direito de acesso aos ficheiros que contenham os seus dados pessoais, nomeadamente para confirmação da sua veracidade, correção, verificação da finalidade dos mesmos e dos destinatários a quem são comunicados.
- 6.6. O Cliente poderá a qualquer momento solicitar à Dot2web que os seus dados sejam excluídos dos ficheiros de dados desta ou que estes sejam corrigidos ou completados.
- 6.7. O Cliente declara, ter conhecimento que a indicação dos dados pessoais constantes do formulário é condição obrigatória para a prestação do serviço e que a solicitação de exclusão dos mesmos das bases de dados da Dot2web, terá como consequência a inviabilidade técnica da referida prestação e, nessa medida, desonera a Dot2web de qualquer responsabilidade pela cessação da prestação de serviços, com base em tal fundamento.
- 6.8. Consulte adicionalmente a nossa Política de Privacidade (PP) e RGPD, disponíveis <https://dot2web.pt/legal>.

7. Preço

- 7.1. A Dot2web garante o preço dos serviços pelo período inicial do contrato.
- 7.2. O cliente tem conhecimento que a Dot2web poderá atualizar/alterar o preço dos serviços e das outras taxas aplicáveis, em qualquer momento. Os novos preços a aplicar entrarão em vigor na data de renovação do serviço contratado, para serviços mensais, trimestrais, semestrais ou desde que tenham decorrido pelo menos 6 meses desde o início de prestação do serviço contratado para serviços anuais. Esta atualização é comunicada pela Dot2web ao cliente através do envio de comunicação para o email do cliente (contratos anuais), publicando os novos preços no seu site oficial em <https://www.dot2web.pt> e refletindo essa atualização no Talão de Pagamento (sem validade fiscal) referente à renovação do serviço em questão, que é enviado antecipadamente com pelo menos quinze (15) dias de antes do prazo de renovação.

8. Pagamentos, faturação e cobrança

- 8.1. Os preços devidos pelo utilizador pela prestação dos serviços subscritos e eventuais serviços extra são os que resultam da tabela de preços em vigor e disponível em <https://www.dot2web.pt> e em <https://my.dot2web.pt>. A Dot2web reserva-se o direito de, a todo o tempo, proceder à atualização dos preços da tabela de preços em vigor, informando com antecedência de pelo menos cinco dias úteis sobre a data de renovação do respetivo serviço, para o endereço de e-mail do utilizador que consta nos dados existentes no Portal de utilizador.
- 8.2. Os meios de pagamento disponibilizados pela Dot2web são Multibanco, Transferência Bancária, Depósito Bancário, Cheque e Paypal.
- 8.3. Todos os pagamentos serão efetuados antecipadamente ao período de faturação dos serviços subscritos. Para esse efeito a Dot2web disponibiliza inicialmente um Talão de Pagamento (sem valor contabilístico) com todos os dados referentes ao serviço contratado, bem como os dados para pagamento que o utilizador definiu. Todos os documentos contabilísticos relativos a pagamentos já efetuados serão disponibilizados na área de cliente em <http://my.dot2web>.
- 8.4. O utilizador obriga-se a efetuar os pagamentos até à data de vencimento constante nos talões ou faturas emitidas pela Dot2web. Sem prejuízo do disposto no número 7, em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo utilizador ao abrigo do presente contrato a Dot2web cobrará um valor de 10% sobre essas quantias devidas a título de penalização pelo atraso no pagamento.

- 8.5. A Dot2web não se responsabiliza pelo extravio de pagamentos por envio de cheque ou ainda por transferências erradas e utilizações de referências ATM erradas, pelo que o Cliente mesmo nestas situações referidas é responsável por garantir o pagamento dos serviços à Dot2Web.

9. Suspensão, interrupção do serviço e eliminação de conteúdos

- 9.1. A Dot2web reserva-se o direito de suspender os serviços prestados sem aviso prévio em caso de incumprimento pelo utilizador de alguma das obrigações emergentes deste contrato e/ou Termos e Condições Particulares associadas;
- 9.2. A Dot2web suspenderá os serviços prestados automaticamente caso se verifique o não pagamento dos serviços contratados;
- 9.3. A Dot2web suspenderá automaticamente qualquer serviço se o mesmo causar degradação da infraestrutura da Dot2web ou nos serviços prestados a outros clientes;
- 9.4. A Dot2web não poderá ser responsabilizada por perdas de dados/informação que possam resultar da suspensão do serviço em caso de incumprimento pelo utilizador de alguma das obrigações emergentes deste contrato.
- 9.5. A Dot2web reserva-se o direito de interromper os serviços prestados sem aviso prévio para atualizações necessárias ao bom funcionamento do servidor.
- 9.6. A Dot2web não se responsabiliza por danos causados e/ou interrupções de serviço que resultem de casos de força maior, como sejam situações de natureza extraordinária ou imprevisível, fora do controlo da Dot2web.
- 9.7. A Dot2web suspenderá os serviços por indicação do cliente;
- 9.8. A Dot2web eliminará definitivamente todas as contas de alojamento partilhado, e servidores cloud vps (planos VS), incluindo respetivos conteúdos do servidor, cujo utilizador indicou não pretender renovar, pediu o seu cancelamento ou que se encontrem suspensas por falta de pagamento, ao final de 8 dias. Após este período não será possível ao utilizador reativar e recuperar os conteúdos do seu alojamento partilhado.
- 9.9. A Dot2web eliminará definitivamente todas as contas de alojamento dedicado, alojamento dedicado plus, incluindo respetivos conteúdos do servidor, cujo utilizador indicou não pretender renovar, ao final de 8 dias do termino do contrato. Após este período não será possível ao utilizador reativar e recuperar os conteúdos do seu alojamento partilhado.

10. Taxa de reativação de Serviços

- 10.1. Caso se verifique a suspensão e interrupção de um serviço, por motivos imputados ao utilizador aplicam-se as seguintes taxas de reativação de serviço:
- 10.1.1. Serviço suspenso por falta de pagamento, cobrará uma taxa de reativação de serviço 15,00 Euros. Esta taxa deverá ser liquidada anteriormente à reativação do serviço.
- 10.1.2. Serviço suspenso por incumprimento pelo cliente das regras de utilização do mesmo, identificadas neste documento e condições particulares, adicionalmente aos custos gerados pelo incumprimento, cobrará uma taxa de reativação 15,00 Euros. Esta taxa e outras devidas deverão ser liquidadas anteriormente à reativação do serviço.

11. Obrigações do cliente

- 11.1. O utilizador compromete-se a não utilizar os serviços da Dot2web para fins contrários à lei, nomeadamente, divulgação e publicação de conteúdo de violência extrema, difamatório, xenófobo, racial e não utilizar o serviço para proceder à divulgação de informações que atentem contra a integridade moral ou quaisquer outros direitos ou interesses de terceiros ou ainda para veicular informações de serem qualificadas como prática e/ou incitamento à prática de atos criminosos, contrários à lei ou à ordem pública, bem como quaisquer informações cuja divulgação possa ou seja considerada ilegal.
- 11.2. A Dot2web não pode ser responsabilizada por acessos indevidos ao Portal do utilizador. Os códigos de identificação e palavras passe têm carácter pessoal e intransmissível, sendo para conhecimento e uso exclusivo do utilizador, pelo que este deverá assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia.
- 11.3. O utilizador aceita que a Dot2web não é responsável por interrupções de serviço causadas por falhas de comunicação do fornecedor de acesso à Internet do utilizador, más configurações do utilizador, complicações no equipamento do utilizador, quer por complicações provocadas por este a terceiros.
- 11.4. O utilizador entende e aceita que a Dot2web não é responsável pela informação alojada nos sítios (sites) do utilizador.
- 11.5. O utilizador entende e aceita que a Dot2web não pode ser responsabilizada por impedimentos que possam ocorrer e que possam implicar o não funcionamento da infraestrutura da Dot2web e que tal pode conduzir a uma quebra de serviços, perda ou danos nos conteúdos.
- 11.6. O utilizador entende e aceita que a Dot2web não é responsável pela perda de dados imputada ao cliente nem da reposição total ou parcial dos mesmos.
- 11.7. O utilizador entende e aceita que a Dot2Web não se responsabiliza por quaisquer danos causados por utilização para fins ilícitos do equipamento.
- 11.8. O utilizador entende e aceita que, salvo nos casos previstos por lei, não pode ser imputada à Dot2web, responsabilidade por perdas diretas, indiretas ou danos que resultem do suporte técnico prestado, não prestado ou aconselhado.
- 11.9. O uso do serviço é da total responsabilidade do utilizador. O utilizador entende e aceita que é o único responsável pelos ficheiros e conteúdos transferidos e alojados nos servidores assim como os backups a efetuar de maneira apropriada garantindo a sua segurança nos servidores da Dot2web Após conclusão do backup o cliente deverá retirar a mesma para o seu computador local, certificando-se que todos os conteúdos se encontram corretos.
- 11.10. A Dot2web desenvolve os seus produtos e serviços tendo em conta a segurança e estabilidade da sua infraestrutura e serviços, pressupondo que os mesmos deverão estar ao alcance tecnicamente do utilizador que os subscreve, podendo este autonomamente configura-los de acordo com as suas necessidades, através das ferramentas que disponibilizamos. Para este efeito, o utilizador, garante que possui os conhecimentos técnicos de informática suficientes ao manuseamento dos produtos e serviços que subscreve. Sempre que se verifique que o utilizador, tendo ou não conhecimento das ferramentas ao seu dispor e associadas aos produtos que subscreve, opte por solicitar que a configuração dessas ferramentas seja feita pela Dot2web, o utilizador entende e aceite que os mesmos sejam faturados de acordo com a tabela de preços em vigor.

- 11.11. No caso do cliente com plano cloud revenda, denominado por “utilizador revendedor”, este entende e aceita que a Dot2web não tem qualquer obrigação de prestar assistência ou qualquer tipo de suporte técnico e esclarecimento aos clientes deste revendedor, uma vez que o serviço é prestado ao utilizador revendedor e não ao cliente final do utilizador revendedor.
- 11.12. O utilizador revendedor é único responsável pela conduta dos seus clientes, sendo sua a responsabilidade de fazer com que os mesmos cumpram igualmente com as condições contratuais assumidas por este junto da Dot2web. Qualquer custo que esteja associado ao não cumprimento das condições deste contrato será sempre imputado ao Revendedor.
- 11.13. A Dot2web não pode ser responsabilizada financeiramente direta ou indiretamente pelo utilizador, utilizador revendedor ou terceiros por qualquer uso, ou incapacidade de uso, do serviço de alojamento, incluindo, mas não limitado a, interrupções do serviço, problemas no envio e receção de mensagens eletrónicas (e-mails), problemas de conectividade à internet, acesso não autorizado aos servidores da Dot2web, problemas relacionados com cache em servidores DNS e problemas relacionados com a congestão de transferência de informação na Internet.
- 11.14. O utilizador revendedor reconhece que a Dot2web poderá ser contactada diretamente pelo cliente do utilizador revendedor. Nestes casos o utilizador revendedor aceita, que a Dot2web forneça ao cliente do utilizador revendedor os contactos do utilizador revendedor para efeitos de suporte técnico. Caso o utilizador revendedor fique impossibilitado de prestar suporte técnico, ou pretenda dar por terminada a prestação desse serviço deverá contactar imediatamente a Dot2web com o intuito de ser encontrada uma solução para esta situação específica.
- 11.15. É direito do utilizador desistir do serviço pelo que o poderá fazer ao não efetuar o pagamento de renovação do serviço.

12. Obrigações da Dot2web

- 12.1. A Dot2web obriga-se, salvo impedimento por força maior ou quaisquer circunstâncias externas ao controlo da Dot2web, a ativar o serviço contratado normalmente nas 24 horas úteis seguintes à verificação do cumprimento integral pelo utilizador das condições exigidas com a subscrição do serviço;
- 12.2. A Dot2web é responsável por disponibilizar um endereço IP ou hostname que permita a ligação 24/7 ao servidor que alojar os conteúdos do utilizador.
- 12.3. Quando ocorra que um servidor esteja impedido de trabalhar por necessidade de intervenção técnica, a Dot2web compromete-se a fazê-lo com a maior brevidade possível, reduzindo ao mínimo de quebra do serviço.
- 12.4. Quando contratado ou incluído nos serviços subscritos, a Dot2web obriga-se a efetuar Backups e de acordo com as Condições Particulares do serviço subscrito, salvo impedimento por força maior ou quaisquer circunstâncias externas fora do controlo da Dot2web. A Dot2web não pode ser responsabilizada por qualquer perda de dados não garantindo a total segurança dos dados armazenados na sua infraestrutura, quer em termos de preservação da sua integridade ou que resultem de danos físicos dos equipamentos.
- 12.5. A Dot2web, obriga-se a promover a conexão dos seus servidores à Internet como forma de operacionalizar a exibição/acesso do conteúdo do utilizador
- 12.6. A Dot2web é responsável por administrar o ambiente em que estiver localizado o servidor que alojar o conteúdo do utilizador de acordo com as condições particulares do serviço subscrito.
- 12.7. A Dot2web é responsável por identificar e corrigir os problemas de interrupção na comunicação de dados, por TCP/IP, entre o servidor da Dot2web que alojar o conteúdo do utilizador e a Internet.

- 12.8. A Dot2web é responsável por disponibilizar ao utilizador uma assistência técnica adequada para responder com brevidade a quaisquer pedidos de suporte técnico ou pedidos de esclarecimento. A Dot2web efetuará um diagnóstico do problema e agirá nos seguintes termos:
- 12.8.1. Caso o diagnóstico revele que o problema está associado com funcionamento deficiente da infraestrutura que suporta o serviço subscrito do utilizador, agirá no sentido de a resolver com a maior brevidade possível reduzindo ao máximo o impacto na disponibilização dos serviços ao utilizador;
 - 12.8.2. Caso o diagnóstico revele que não é da responsabilidade da Dot2web e que o utilizador tem ao seu dispor as ferramentas e os meios para o corrigir, a Dot2web comunicará a causa do problema e orientará o utilizador para a solução técnica, devendo este agir em conformidade para solucionar o problema.
 - 12.8.3. Caso se aplique o indicado no ponto anterior e mesmo assim o cliente entender que pretende que esse problema seja solucionado diretamente pela Dot2web, será indicado ao cliente os custos adicionais que deverá suportar para essa intervenção de acordo com a tabela de preços em vigor.
- 12.9. A Dot2web efetua uma monitorização da sua infraestrutura 24x7x365 e não garante que o Serviço de Alojamento será ininterrupto não podendo ser responsabilizada por incapacidade de uso, incluindo, mas não limitado a, interrupções do Serviço, problemas no envio e receção de mensagens eletrónicas (e-mails), problemas de conectividade à Internet, acesso não autorizado aos servidores da Dot2web, problemas relacionados com cache em servidores DNS e problemas relacionados com a congestão de transferência de informação na Internet.
- 12.10. A Dot2web responsabiliza-se e assume a inoperacionalidade da sua infraestrutura de acordo com o número 13, definindo como prática de serviços uma Garantia de Disponibilidade de Serviço ou de Uptime de 99,5%.
- 12.11. Sempre que se registre a necessidade de intervenção técnica que impeça o servidor ou que crie indisponibilidade momentânea do funcionamento do servidor, a Dot2web compromete-se a fazê-la com a maior brevidade possível, reduzindo ao mínimo de quebra do serviço.
- 12.12. Salvo impedimento por força maior ou quaisquer circunstâncias externas fora do controlo da Dot2web, a Dot2web faz Backups diários em servidores remotos da sua infraestrutura para efeitos de cobertura de catástrofes. O cliente é o único responsável pelos seus dados e por garantir a existência e a segurança dos seus backups.

13. Garantia de Disponibilidade de Serviço de 99,5%

- 13.1. Oferecemos uma Garantia de Disponibilidade de Serviço (Garantia de Uptime) de 99,5% por mês. Se não cumprirmos esta garantia num determinado mês (conforme exclusivamente determinado pela Dot2web), o utilizador pode entrar em contacto com a Dot2web e solicitar um crédito correspondente a 5% do valor do serviço do mês em questão. Caso se registre que não cumprimos com a Garantia de Uptime no mês imediatamente a seguir, o cliente poderá solicitar um novo pedido de crédito, mas neste caso, de 10% do valor do serviço. O crédito apenas poderá ser utilizado para a compra de outros produtos e serviços da Dot2web e não inclui os impostos aplicáveis. A Garantia de Serviço não se aplica a interrupções do serviço causadas por:
- 13.1.1. Manutenção ou reparações periódicas agendadas que possamos realizar;
 - 13.1.2. Interrupções causadas pelo utilizador, através de script personalizado, programação ou instalação de aplicações de terceiros;

- 13.1.3. Causas além do nosso controlo ou que não sejam razoavelmente previsíveis;
- 13.1.4. Falhas de funcionamento relacionadas com a fiabilidade de determinados ambientes de programação.
- 13.1.5. Falhas nas comunicações, no hardware e/ou software dos equipamentos comuns partilhados ou na infraestrutura física do Datacenter, que provoquem perda de conectividade entre os sistemas da Dot2web e a Internet.
- 13.1.6. Não se aplica a serviços suspensos por incumprimento pelo cliente.

14. Pedidos de Suporte técnico

- 14.1. O cliente pode efetuar pedidos de suporte técnico por email, através do nosso site oficial em <http://www.dot2web.pt> ou através da área de cliente em <https://my.dot2web.pt>.
- 14.2. A Dot2web apenas providencia suporte técnico a utilizadores devidamente registados e autorizados para esse efeito.
- 14.3. O cliente poderá definir na área de cliente em <https://my.dot2web.pt> que utilizadores estão autorizados a pedir suporte técnico à Dot2web;

15. Garantia de Reembolso (GR)

- 15.1. Os produtos e serviços elegíveis para reembolso estão definidos em Garantia de Reembolso (GR), disponíveis em <https://www.dot2web.pt/legal>
- 15.2. Planos Anuais: qualquer produto comprado por período igual ou superior a 1 ano será considerado um plano anual ao abrigo dos termos da presente garantia. No prazo de trinta (30) dias, o utilizador pode solicitar um reembolso total do preço de compra do produto.
- 15.3. Planos Mensais: qualquer produto comprado por um período inferior a 1 ano será considerado um plano mensal ao abrigo dos termos da presente política. O utilizador poderá solicitar o reembolso até cinco (5) dias do início do serviço. Após esse prazo o serviço é considerado como aceite pelo cliente, não havendo lugar a reembolso.
- 15.4. Qualquer pedido de reembolso apenas pode ser efetuado através da área do cliente. O utilizador tem que solicitar o cancelamento do serviço em causa, indicando as razões do cancelamento. Após receção do pedido de cancelamento e desde que o produto ou serviço seja elegível para reembolso e esteja assegurado o cumprimento das condições de serviço pelo cliente, o utilizador deverá solicitar à Dot2web por email, o pedido de reembolso. A Dot2web processará o reembolso no prazo de 60 dias, utilizando os dados que constam na ficha de cliente.
- 15.5. A Garantia de Reembolso não se aplica a renovação de serviços.

16. Resolução do Contrato

- 16.1. Qualquer uma das partes poderá resolver o presente contrato em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso de qualquer das obrigações assumidas pela outra ao abrigo deste contrato.
- 16.2. A resolução opera automaticamente na data de receção de comunicação escrita para o efeito remetida por uma parte à outra, invocando os respetivos fundamentos e importa a extinção de quaisquer direitos ou obrigações assumidos pelas partes em data anterior à data da resolução, salvo o direito da Dot2web receber quaisquer quantias que lhe sejam devidas pelo utilizador acrescidas de taxas e/ou juros de mora no caso de se aplicarem.

17. Alterações

- 17.1. A Dot2Web reserva-se ao direito de alterar as condições técnicas e específicas de prestação dos serviços, sem necessidade de autorização do Cliente, disponibilizando as devidas atualizações em <http://www.dot2web.pt>.

18. Comunicações

- 18.1. As comunicações poderão ser efetuadas quer por e-mail quer via postal.
- 18.2. Para efeitos de realização de citação no âmbito de Ação judicial destinada ao cumprimento de obrigações pecuniárias emergentes deste contrato, as partes convencionam a morada indicada no formulário de subscrição on-line.
- 18.3. O Cliente obriga-se a comunicar à Dot2Web qualquer alteração da morada indicada no formulário de subscrição on-line, no prazo máximo de 15 (Quinze) dias, sob pena de o Cliente se considerar citado no endereço inicialmente indicado.

19. Língua Oficial

- 19.1. Este contrato e restantes anexos são redigidos em Português.

20. IVA

- 20.1. A todos os valores apresentados neste contrato acresce IVA à taxa legal em vigor.

21. Foro e Lei Aplicável

- 21.1. Para qualquer litígio entre as partes será apenas competente o Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa, com recusa de qualquer outro.
- 21.2. Toda a matéria omissa neste contrato será regulada pelas Leis da Republica Portuguesa.