

# Termos adicionais para ezeep Cloud e ao Serviço de Suporte

Os seguintes termos e condições adicionais aplicam-se ao ezeep Cloud e ao Serviço de Suporte. Não afectam as disposições dos Termos e Condições Gerais.

## I. Geral

Estas condições fazem parte dos termos e condições gerais do ezeep.com, que estão publicados em: <https://www.ezeep.com/terms>.

## II. SERVIÇOS DE SUPORTE

### 1.1 Escopo dos Serviços de Suporte

Sujeito às limitações estabelecidas nestes Termos, e a menos que tenha sido feito um acordo para fornecer um nível de serviço diferente, forneceremos serviços de apoio por correio electrónico e telefone como parte do nosso serviço padrão.

### 1.2 Disponibilidade

- a) E-mails serão respondidas nos horários especificados no nível de serviço acordado. A disponibilidade de apoio pode variar em função dos tempos indicados devido a circunstâncias fora do nosso controlo.
- b) As consultas serão respondidas pela ordem em que são recebidas.
- c) Os pedidos por correio electrónico são processados dentro do tempo de resposta garantido no nível de apoio acordado.

### 1.3 Restrições

- a) A ThinPrint não é obrigada a prestar suporte se a sua conta estiver inadimplente.
- b) Fornecemos apenas suporte para os serviços ezeep que reservou.
- c) A disponibilidade de suporte para um determinado software ou versão de produto pode ser alterada a qualquer momento sem aviso prévio.
- d) Reservamo-nos o direito de limitar ou terminar o suporte ou não renovar o acesso aos Serviços se o suporte for abusado, excessivo, ou fraudulento, ou se os Serviços ezeep forem utilizados em conjunto com software que classificamos como incompatível. Exemplos dessa utilização de suporte são o elevado número de pedidos de suporte para problemas previamente resolvidos ou questões gerais de funcionamento, perguntas repetidas sobre informações disponíveis na nossa documentação, e discussões não relacionadas com os Serviços ezeep.
- e) A revenda ou transferência do acesso aos Serviços de Suporte é proibida e constitui motivo para a rescisão ou não renovação dos Serviços ezeep.

## III. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

O serviço ezeep tem um tempo médio anual de funcionamento de pelo menos 99,8%. Este SLA ezeep inclui todas as reivindicações de compensação por qualquer falha nossa em cumprir o SLA do ezeep.

### 1.4 Excepções

- a) Estão excluídos os eventos de força maior que estejam fora do controlo da ThinPrint. Isto inclui: Acções de terceiros que a ThinPrint não controla, aspectos técnicos da Internet, e a disponibilidade e fiabilidade da sua infra-estrutura, especialmente os seus dispositivos de saída, tais como impressoras, utilizados pela ezeep. O seu hardware e software também pode ter um impacto negativo nos serviços ezeep e o tempo de inactividade resultante disso também está excluído destes SLAs.
- b) Paragens planeadas serão informadas com pelo menos 7 dias de antecedência. A fim de minimizar as restrições impostas aos nossos clientes por paradas programadas, ThinPrint fará todos os esforços necessários para minimizar o número de paradas programadas. O número de paradas programadas será limitado a quatro (4) anualmente. Os períodos de

- inatividade planejada ocorrerão apenas nos finais de semana entre as 20h de sábado e as 6h de segunda-feira, horário da Europa Central (CET).
- c) Paradas extremamente necessárias para solucionar problemas críticos de segurança, desde que anunciadas com pelo menos 12 horas de antecedência.
  - d) Indisponibilidade de menos de 15 minutos.
  - e) Os SLAs ezeep não são aplicáveis aos serviços ezeep que excluem explicitamente os SLAs.
  - f) O SLA ezeep não se aplica a contas de inadimplentes.

#### IV. Obrigações do cliente

Se o ThinPrint não cumprir as obrigações de disponibilidade deste SLA, e o cliente tiver cumprido as suas obrigações estabelecidas neste SLA, terá direito a Créditos de Serviço.

##### 1.5 Definições

As definições seguintes aplicam-se ao SLA ezeep:

- "Tempo de inatividade" significa uma taxa de erro do utilizador superior a 5%. O tempo de inatividade é determinado com base na taxa de erro do lado do servidor.
- "Percentagem mensal de tempo de funcionamento" significa o número de minutos num mês civil menos o número de minutos em que houve tempo de paragem no mesmo mês dividido pelo número de minutos no mês civil.
- "Serviço" significa o Serviço ezeep como fornecido pela ThinPrint.

##### 1.6 Créditos de serviço

Os Créditos de Serviço são determinados com base na Percentagem de Tempo de Actividade Mensal, como se segue:

- <99,8% - >=99% = 6 Créditos de Serviço
- <99,0% - >=95% = 25 Créditos de Serviço
- <95,0% = 50 Créditos de Serviço

Cada crédito de serviço representa um dia adicional de serviço ezeep, que é adicionado ao final do respectivo período de serviço sem custos.

##### 1.7 Reivindicação de Créditos de Serviço

- a) Para reivindicar os Créditos de Serviço acima referidos, deve notificar-nos no prazo de 30 dias após o surgimento de uma reclamação. Caso contrário, os créditos de serviço não poderão ser concedidos.
- b) A soma máxima de todos os Créditos de Serviço concedidos num mês de calendário não pode exceder 15. Os créditos de serviço não podem ser trocados por dinheiro.

#### V. Pagamento, reembolso e rescisão

##### 1.8 Facturação e Pagamento

- a) Deve ser autorizado a utilizar o método de pagamento que nos fornecer.
- b) Autoriza-nos a cobrar as taxas pelos Serviços ao método de pagamento fornecido.
- c) É obrigado a manter todas as informações de pagamento actualizadas. Pode alterar o método de pagamento em qualquer altura.
- d) Se não formos capazes de facturar o seu cartão de crédito ou conta de pagamento pelas taxas incorridas, reservamo-nos o direito de restringir ou revogar o acesso à sua infra-estrutura e conteúdo e aos Serviços ezeep, excluir seu conteúdo e infra-estrutura, e encerrar a sua conta.
- e) Podemos facturar: (a) à partida; (b) no momento da compra; (c) pouco tempo após a compra; ou (d) numa base recorrente para a subscrição de um Serviço.
- f) Podemos cobrar montantes até ao montante aprovado pelo cliente, e notificaremos antecipadamente se houver quaisquer alterações aos débitos recorrentes.
- g) Todos os Serviços serão automaticamente renovados por um período idêntico ao período inicial, desde que nem o cliente nem nós exerçamos o nosso direito de cancelamento, tal como descrito nestes Termos. Podemos debitar-lhe por vários períodos de facturação prévia ao mesmo tempo.

- h) Com base no país especificado na factura, os encargos serão facturados em euros ou dólares americanos.
- i) Os pagamentos são devidos na altura indicada na factura.
- j) Se os pagamentos não forem recebidos na data devida, reservamo-nos o direito de restringir ou revogar o acesso à sua infra-estrutura e conteúdo, e aos Serviços ezeep, ou eliminar o seu conteúdo e infra-estrutura até termos recebido o pagamento.

### 1.9 Taxas

As taxas vigentes e aplicáveis devidas por cada Serviço estão disponíveis no nosso website e/ou na lista de preços vigente e aplicável da ezeep ou formulário de pedido. Você é responsável por quaisquer impostos e taxas adicionais (por exemplo, IVA, direitos aduaneiros, encargos com dados ou taxas de câmbio).

Para além das taxas que cobramos, podem existir outras taxas associadas à utilização dos Serviços sobre as quais não temos qualquer controlo. Por exemplo, tarifas de acesso à Internet, roaming de dados e outras tarifas de transferência de dados.

Informaremos com antecedência se alterarmos as taxas dos serviços que reservou. Estas informações podem ser comunicadas através dos Serviços ou enviando um e-mail para o endereço de e-mail fornecido pelo cliente. Se houver um período de contrato e preço fixos para o serviço ezeep reservado, o preço não mudará antes da expiração do tempo acordado. Após a expiração do prazo acordado, os serviços serão cobrados com o novo preço. Se os serviços forem utilizados numa base recorrente (por exemplo, mensalmente) sem uma duração fixa, informaremos sobre as alterações de preços pelo menos 30 dias antes da sua entrada em vigor. Se não concordar com uma alteração de preço, deverá cancelar os Serviços e deixar de utilizar os Serviços.

### 1.10 Cancelamento

Se decidir cancelar os Serviços, deve notificar-nos antes do fim do Período de Serviço actual por e-mail para [hello@ezeep.com](mailto:hello@ezeep.com) ou carta para ThinPrint Inc. d/b/a ezeep, Inc. 3858 Walnut St, Suite 130, Denver, CO 80205, USA. Em caso de rescisão, os Serviços terminarão (a) no final do Período de Serviço actual, (b) ou se facturarmos a sua conta periodicamente, no final do período em que a rescisão ocorreu. Se não conseguir cancelar conforme necessário, os Serviços serão automaticamente renovados e o seu método de pagamento será cobrado para o novo Período de Serviço.

### 1.11 Reembolsos

Todos os serviços são pagos antecipadamente para o período de serviço seleccionado (mensal, anual ou acordado de outra forma). Não há direito geral a um reembolso. Isto inclui as contas que foram renovadas. Se deixarmos de oferecer um serviço pelo qual pagou sem causa, ou oferecer esse serviço com funcionalidade significativamente reduzida, reembolsaremos as taxas pagas numa base pro-rata.

## VI. Suspensão e proibição de utilização dos Serviços

- a) Reservamo-nos o direito de, a qualquer momento, suspender temporariamente ou negar permanentemente o acesso aos Serviços, se pelo menos uma das seguintes razões se aplicar:
  - (i) a violação ou suspeita de violação destes Termos;
  - (ii) utilizar os nossos Serviços de uma forma que possa criar responsabilidade legal para nós ou interferir com a utilização dos Serviços por terceiros;
  - (iii) a suspeita ou detecção de software malicioso, vírus ou outro código malicioso por si ou pela sua conta;
  - (iv) Tempos de paragem programados e de paragem recorrente;
  - (v) uso excessivo da capacidade de armazenamento ou da largura de banda, especialmente trabalhos de impressão muito grandes, muito além do uso razoável, tais como atividades que são indistinguíveis de ataques cibernéticos.
  - (vi) problemas técnicos e falhas não planeados; ou
  - (vii) se tiver cessado a sua actividade ou se estiver em processo de falência ou similar.

- b) Se o seu acesso aos Serviços for suspenso ou proibido, deixará de poder aceder ao conteúdo ou à infra-estrutura dos Serviços.
- c) Se o ezeep determinar que a suspensão ou proibição é indefinida, o ezeep tomará medidas comercialmente razoáveis para o notificar. Podemos também proibir a utilização dos Serviços sem causa, mediante aviso prévio de 30 dias.

#### **VII. Consentimento para a comunicação e publicidade electrónicas**

Ao registar-se para um Serviço ezeep, permite-nos enviar-lhe e-mails com informações sobre esse Serviço. Estes e-mails podem incluir comunicações de (a) informações sobre a sua utilização dos Serviços, incluindo avisos de violação de utilização, (b) actualizações, e (c) se consentir, informações e materiais promocionais relativos aos produtos e serviços da ThinPrint.

*Emitido: Setembro 2021*