

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇO

Última atualização: Janeiro de 2025

Estes Termos e Condições Gerais de Serviço (doravante denominados “Termos”) constituem um contrato juridicamente vinculativo entre a JOTELULU S.L. (doravante “JOTELULU”) e o(a) cliente (pessoa singular ou coletiva, doravante designado por “CLIENTE”) no que se refere aos serviços da JOTELULU (“os Serviços”, conforme descrito abaixo).

Estes Termos e Condições Gerais, juntamente com todos os documentos abaixo listados e outros documentos aos quais estes se refiram, constituem um contrato (doravante denominado “Contrato”) entre o(a) CLIENTE e a JOTELULU:

1. [O Acordo de Processamento de Dados](#)
2. [Termos e Condições Específicas dos Serviços](#)
3. [Termos e Condições Gerais de Serviço](#)
4. [Segurança dos Serviços da JOTELULU](#)
5. [Programa Partner](#)

Em caso de conflito entre os documentos, prevalecerá o documento de superior hierarquia. Todos estes documentos estarão sempre disponíveis no Website. O Contrato entra em vigor quando o Cliente marcar a caixa de aceitação apresentada no final do contrato durante o seu primeiro acesso à Conta de Cliente.

Antes de aceitar, compromete-se a ler na íntegra o Contrato. A aceitação do Contrato é uma condição prévia para aceder aos serviços e conteúdos disponíveis na Plataforma.

Os Serviços são exclusivamente destinados a profissionais. Ao aceitar o Contrato, o Cliente confirma que está a atuar na sua qualidade profissional. Caso atue em nome de uma entidade coletiva, o Cliente é considerado como tendo plena autoridade para representar e vincular a entidade ao abrigo deste Contrato.

Estes Termos e Condições Gerais aplicam-se exclusivamente, prevalecendo sobre quaisquer outros termos ou condições referidos ou propostos pelo Utilizador, seja durante negociações ou em qualquer outro momento da relação entre a JOTELULU e o Cliente, no que respeita aos serviços prestados ao abrigo do Contrato.

O acesso e utilização do Website são proibidos a utilizadores com menos de dezoito (18) anos. Ao aceitar estes Termos, o Utilizador confirma que é legalmente capaz de assumir as obrigações decorrentes dos seus atos e que leu, compreendeu e aceitou o conteúdo destes Termos.

Se um não-profissional ou uma pessoa com menos de 18 anos se registar como Cliente, a JOTELULU poderá tomar as medidas adequadas, incluindo a eliminação ou bloqueio da conta do Cliente e a suspensão de quaisquer serviços. Este documento pode ser impresso e guardado pelos Utilizadores. Para quaisquer questões sobre estes Termos, a JOTELULU disponibiliza o seguinte endereço de e-mail: finance@jotelulu.com

0. Definições

Conta de Cliente: As interfaces fornecidas pela JOTELULU, acessíveis ao Cliente através do website da JOTELULU utilizando as suas credenciais. O Cliente pode utilizar esta conta para (i) registar e aceder à sua informação, (ii) comunicar com o Suporte ao Cliente através de um sistema de tickets, (iii) visualizar faturas e detalhes de faturação, e gerir pagamentos, (iv) aceder ao Portal/Plataforma para gerir e utilizar os Serviços.

Dados do Cliente: Informação armazenada e utilizada pelo Cliente dentro dos Serviços.

Informação do Cliente: Quaisquer dados sobre o Cliente, incluindo nome, endereço, pessoa de contacto, informações de contacto, dados de pagamento, faturas, informações de faturação, dados comerciais, Serviços utilizados, e quaisquer pedidos do Cliente.

Suporte ao Cliente: A equipa da JOTELULU que assiste o Cliente com quaisquer pedidos relacionados com o Contrato e os Serviços. Isto inclui fornecer informações sobre os termos e condições, faturas, faturação, ajudar o Cliente a utilizar os Serviços e gerir incidentes.

Portal/Plataforma: A interface fornecida ao Cliente como parte da Conta de Cliente, utilizada para (i) encomendar, configurar, administrar, utilizar e terminar os Serviços, (ii) aceder a informações sobre as funcionalidades e o estado dos Serviços, (iii) autorizar Utilizadores a aceder e utilizar os Serviços, (iv) gerir os direitos de acesso e credenciais dos Utilizadores, e (v) visualizar registos das ligações dos Utilizadores e utilização dos Serviços.

Serviços: Os serviços fornecidos pela JOTELULU que o Cliente utiliza nos termos do Contrato.

Utilizador(es): Qualquer pessoa autorizada pelo Cliente a aceder ao Portal da Conta de Cliente e a utilizar os Serviços.

1. Sobre nós

- **Nome:** JOTELULU, S.L. (doravante, <<JOTELULU>>).
- **Sede:** Leganitos 47, 4.º Andar. 28013 Madrid, Espanha.
- **NIF:** ESB65814709.
- **Registo:** Registo Comercial de Madrid, sob o Volume 39.404, Página 103, Ficha número M-699.605.
- **Email:** finance@jotelulu.com

2. Atualização e Modificação dos Termos e Condições Gerais de Serviço

A JOTELULU reserva no direito, a qualquer momento e de tempos em tempos, de atualizar, rever, complementar e modificar o Contrato, assim como de impor novas ou adicionais regras, políticas, termos ou condições dos Serviços da JOTELULU. A JOTELULU comunicará as alterações a este Contrato por email, publicando a nova versão do Contrato no seu website.

O Contrato atualizado será eficaz imediatamente para novas subscrições de Serviços e no prazo de 15 dias corridos a partir da notificação para os Serviços existentes. O uso contínuo de qualquer Serviço da JOTELULU pelo Cliente após a receção da notificação de alterações a este Contrato será considerado como aceitação dessas alterações.

O Cliente deverá rever cuidadosamente quaisquer alterações notificadas pela JOTELULU e contactar finance@jotelulu.com caso tenha alguma dúvida.

3. Descrição do Serviço

A JOTELULU oferece aos seus Clientes uma Plataforma através da qual podem contratar e gerir os Serviços. Ao aceder à Plataforma, o Cliente pode:

- Implementar serviços de TI e de comunicações
- Gerir de forma centralizada múltiplos serviços de TI e de comunicações num único local
- Criar e gerir os utilizadores necessários para o bom funcionamento dos serviços dentro de cada organização

- Monitorizar continuamente todos os serviços em uso
- Gerir subserviços adicionais e complementares relacionados com os serviços originais oferecidos
- Visualizar o uso em tempo real dos serviços contratados e aceder ao histórico de faturação de cada serviço
- Reportar incidentes ou submeter questões à nossa equipa de suporte técnico

Os Serviços são descritos em maior detalhe nos Termos e Condições Específicos dos Serviços e na documentação disponível no [Website](#).

Os Serviços, incluindo as suas características e/ou funcionalidades, bem como as condições aplicáveis, podem ser modificados durante a execução do Contrato, o que o Cliente reconhece e aceita.

Quando tais modificações forem substanciais e possam ser prejudiciais para o Cliente, o Cliente (i) será informado delas, por escrito, com uma antecedência mínima de um (1) mês antes da entrada em vigor da modificação planeada e (ii) poderá cancelar o Serviço afetado, sem direito a compensação, nas condições previstas no artigo 10 destes Termos e Condições Gerais de Serviço, no prazo máximo de um (1) mês após a notificação da modificação.

4. Registo do Cliente e Seleção dos Serviços

Para utilizar os Serviços fornecidos, os Clientes devem criar uma conta de Cliente, preenchendo o formulário de registo designado (doravante referido como "Formulário de Registo"). Os Utilizadores são obrigados a seguir as instruções fornecidas e a fornecer as informações necessárias.

Adicionalmente, a equipa da JOTELULU poderá registar Clientes e organizações através de processos offline, desde que obtenha autorização prévia do Cliente.

Após completar o Formulário de Registo, o Cliente receberá um email de confirmação para o endereço fornecido durante o registo. Este email confirmará o registo e fornecerá informações sobre como utilizar a ferramenta.

O Cliente é o único responsável pela seleção dos Serviços e por garantir que as suas características e condições de uso estão alinhadas com as necessidades do Cliente.

O Cliente também é responsável por obter todos os consentimentos necessários e fornecer as notificações exigidas para facilitar: (a) o acesso do Cliente e a utilização dos Serviços; e (b) o acesso, armazenamento e processamento de dados fornecidos pelo Cliente (incluindo dados dos Utilizadores, se aplicável) pela JOTELULU, de acordo com o Contrato.

O Cliente deve cumprir as leis de direitos de autor. A JOTELULU reserva-se o direito de rescindir imediatamente o Contrato ao descobrir qualquer infração de direitos de propriedade intelectual.

Caso o Cliente tenha a intenção de processar categorias específicas de dados pessoais utilizando os Serviços, deverá garantir que os Serviços são adequados para tal finalidade. Informações detalhadas sobre as características e os termos dos Serviços podem ser consultadas no Website ou obtidas através da nossa equipa de Suporte ao Cliente.

A implementação dos serviços pode estar sujeita a quotas ou restrições técnicas. O Cliente pode contactar o Suporte ao Cliente para obter mais informações.

5. Duração

O Contrato entra em vigor com a criação da Conta de Cliente por tempo indeterminado. Qualquer das Partes pode rescindir o Contrato cancelando a Conta de Cliente e todos os Serviços associados, de acordo com as condições estabelecidas no artigo 10 destes Termos e Condições Gerais de Serviço.

6. Programa Partner

O Utilizador pode subscrever o programa de Partners ao selecionar esse serviço através do Website. O Programa Partner é regulado por condições específicas, disponíveis no seguinte link: <https://jotelulu.com/pt-pt/condicoes-programa-partner/>.

Transferência de um Utilizador de um Partner para outro:

“O Programa permite a transferência de Utilizadores entre Partners. É necessário o consentimento expresso do Partner que transfere o Utilizador (“Partner Doador”) e do Partner que recebe o Utilizador (“Partner Recetor”). O Partner Recetor deverá negociar as novas condições financeiras e de serviço com o Utilizador. A transferência não pode ocorrer sem o consentimento expresso do Utilizador.

O Partner Recetor será responsável pela migração e deverá contar com a cooperação do Partner Doador para que seja tecnicamente possível. O papel da JOTELULU nesta migração será limitado à sua posição legal de fornecedor de serviços online.

A migração será efetiva no primeiro dia do mês seguinte à data de autorização da alteração por parte do Utilizador.”

7. Taxas e Pagamento

Preços dos Serviços: O preço dos serviços será o valor indicado no momento da contratação do(s) Serviço(s) através da Plataforma. O preço dos Serviços não inclui IVA (Imposto sobre o Valor Acrescentado), salvo indicação em contrário expressa.

Condições de Pagamento: O pagamento pelos serviços é devido no prazo de dez (10) dias após a receção da fatura. O pagamento pode ser efetuado por cartão de crédito, cartão de débito ou débito direto na conta bancária do Cliente, conforme especificado durante o processo de subscrição do serviço. As taxas só serão cobradas se os serviços tiverem sido implementados. Não haverá cobrança caso nenhum serviço tenha sido contratado, mesmo que a conta do Cliente permaneça ativa. No caso de existirem encargos ou despesas associadas a qualquer parte dos Serviços, o Cliente compromete-se a pagar tais encargos.

Método de Pagamento: No momento da subscrição, o Cliente será solicitado a fornecer um método de pagamento válido para a aquisição dos Serviços. O Cliente deve fornecer informações atuais, completas e precisas para a sua Conta e informações de faturação, devendo atualizar prontamente todas essas informações em caso de alterações (como alteração de morada de faturação, número de cartão de crédito ou data de validade do cartão). O Cliente autoriza ainda a JOTELULU a utilizar quaisquer dados atualizados de conta de pagamento fornecidos pelo banco emissor ou pela rede de pagamentos aplicável.

Autorização para Pagamento: Ao fornecer à JOTELULU um método de pagamento, o Cliente declara e garante que (i) está autorizado a utilizar o método de pagamento fornecido e que as informações de pagamento são precisas e verdadeiras; (ii) autoriza a JOTELULU a cobrar o método de pagamento fornecido pelos Serviços adquiridos; e (iii) autoriza a JOTELULU a cobrar por quaisquer funcionalidades de pagamento relacionadas com os Serviços subscritos ou encomendados durante o período destes Termos.

Faturação: A JOTELULU disponibilizará uma fatura online através da Plataforma, acessível na secção <<Consumo>>. O Utilizador é obrigado a rever a fatura regularmente, pois esta é a única forma de faturação fornecida pela JOTELULU. No caso de haver algum erro na fatura, o Cliente deverá notificar a JOTELULU, abrindo um ticket de suporte na secção <<Ajuda>> da Plataforma. A JOTELULU corrigirá quaisquer erros de faturação, caso existam, após revisão.

Não-Pagamento e Suspensão dos Serviços: No caso de não pagamento pelos Serviços contratados, a JOTELULU suspenderá, inicialmente, o acesso aos Serviços caso o pagamento não seja recebido no prazo de 10 dias corridos após a data de

notificação. Após a conta ser marcada como <<suspensa>>, o Cliente não terá acesso aos Serviços, mas manterá acesso ao seu perfil e à página de gestão da organização na Plataforma para restaurar ou gerir o seu método de pagamento.

Impostos: As taxas são exclusivas de impostos. O Cliente é responsável pelo pagamento de todos os impostos sobre vendas, utilização e impostos similares decorrentes ou relacionados com os Serviços prestados ao abrigo deste contrato (por exemplo, IVA), exceto os impostos relacionados com o rendimento líquido da JOTELULU e quaisquer impostos ou obrigações impostos à JOTELULU ao abrigo de outras leis. O Cliente fornecerá à Jotelulu todas as informações fiscais aplicáveis que esta possa necessitar ao abrigo da legislação aplicável, para garantir o cumprimento das normas fiscais e das autoridades fiscais nas jurisdições aplicáveis.

8. Proteção de Dados Pessoais

No âmbito da prestação dos serviços e execução do Contrato, a JOTELULU processa dados pessoais.

Quando a JOTELULU atuar como responsável pelo tratamento de dados pessoais, será aplicável a Política de Privacidade disponível no seguinte link: <https://jotelulu.com/pt-pt/politica-de-privacidade/>

Ao utilizar o website e os serviços, o Utilizador aceita a referida Política de Privacidade.

A Política de Privacidade da JOTELULU está sujeita a alterações a critério da JOTELULU; no entanto, as alterações à Política de Privacidade não resultarão numa redução significativa do nível de proteção concedido aos Dados Pessoais do Utilizador.

No caso de a JOTELULU não atuar como Responsável pelo Tratamento, mas sim como Subcontratante, os Dados Pessoais serão processados de acordo com o Acordo de Processamento de Dados disponível no seguinte link: <https://jotelulu.com/pt-pt/apd/>, que faz parte integrante do Contrato e que descreve, nomeadamente, os respetivos papéis das partes no que se refere ao processamento de dados acima referido.

9. Segurança dos Dados

A JOTELULU compromete-se a implementar as medidas de segurança legalmente exigidas que sejam apropriadas ao estado da tecnologia, de modo a garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação hospedada nos

seus servidores. A descrição dessas medidas técnicas e organizacionais pode ser acessada através do link <https://jotelulu.com/pt-pt/seguranca-dos-servicos/> e faz parte integrante do Contrato.

Responsabilidade da JOTELULU: A JOTELULU será responsável por assegurar a disponibilidade, manutenção e segurança da infraestrutura subjacente e dos componentes partilhados da plataforma de nuvem, incluindo, mas não se limitando a:

- Gestão e operação de servidores físicos, redes, armazenamento e hardware relacionado.
- Implementação de medidas de segurança a nível da infraestrutura, como controlo de acessos, correções do sistema operativo e monitorização de vulnerabilidades.
- Continuidade operacional do ambiente e suporte técnico relacionado com a infraestrutura.

Responsabilidade do Cliente: O Cliente será o único responsável pela configuração, implementação e gestão adequadas dos serviços e recursos que configurar ou utilizar dentro da Plataforma. Isso inclui, mas não se limita a:

- Definir políticas de acesso, permissões e autenticação para os seus utilizadores e aplicações.
- Implementar medidas de segurança adicionais para os serviços configurados, como regras de firewall, criptografia adicional e/ou cópias de segurança.
- Monitorizar e remediar potenciais vulnerabilidades resultantes da configuração ou uso indevido dos recursos de nuvem.
- Garantir o cumprimento das obrigações regulamentares e de conformidade ao utilizar os serviços.
- Garantir a confidencialidade dos meios de autenticação (nome de utilizador e palavras-passe) dos seus utilizadores, a fim de prevenir qualquer uso indevido e não autorizado da sua Conta de Cliente e Serviços.

A alocação detalhada de responsabilidades entre o prestador e o cliente está especificada nas Condições Específicas de Serviço e no documento "Segurança dos Serviços da JOTELULU".

Responsabilidade Conjunta: Ambas as partes reconhecem a natureza partilhada da segurança e concordam em cooperar para mitigar riscos e responder a incidentes de segurança à medida que surgem. Qualquer evento que comprometa a segurança do sistema deve ser imediatamente reportado pela parte que o

identificar. Em particular, o Cliente compromete-se a notificar prontamente a JOTELULU, por escrito, sobre qualquer uso não autorizado ou fraudulento da Conta de Cliente, dos Serviços ou de quaisquer credenciais de autenticação de Utilizadores.

10. Rescisão

O Cliente pode rescindir os Serviços associados à sua conta a qualquer momento através da Plataforma, utilizando as funcionalidades disponíveis em cada secção. Isto não afeta quaisquer quantias ainda devidas ou comprometidas para pagamento de acordo com os termos específicos dos Serviços contratados. A rescisão e cancelamento dos Serviços só serão eficazes após a liquidação de todos os pagamentos em atraso relativos ao serviço.

A partir da data efetiva da rescisão ou do término dos Serviços, o Cliente deixará de ter acesso ou direito a utilizar os Serviços. Todos os elementos (dados, informações, ficheiros, aplicações, sistemas de informação, etc.) hospedados dentro dos Serviços serão permanentemente apagados, incluindo quaisquer cópias de segurança.

Para garantir a disponibilidade desses elementos e a continuidade das operações, o Cliente é responsável por realizar todas as ações necessárias, como cópias de segurança, migração e restauração dos elementos, antes da data efetiva de rescisão ou expiração dos Serviços.

A JOTELULU compromete-se a: (i) Garantir a disponibilidade dos Serviços até à data efetiva da rescisão ou expiração, permitindo ao Cliente organizar e realizar as ações necessárias, e (ii) Prestar assistência ao Cliente, fornecendo qualquer informação necessária para definir o seu plano de reversibilidade e executar essas ações mediante solicitação.

Mediante solicitação do Cliente, a JOTELULU pode tratar da extração de dados armazenados nos Serviços e devolvê-los ao Cliente num formato utilizável. Isto está sujeito a um estudo de viabilidade, podendo ser aplicadas taxas adicionais com base no tempo gasto a taxas de mercado razoáveis, sujeitas à aprovação prévia do Cliente.

O Cliente deve submeter o pedido à JOTELULU pelo menos trinta (30) dias corridos antes da data efetiva de rescisão ou expiração. Isto permitirá à JOTELULU tempo suficiente para realizar o estudo de viabilidade, acordar as condições de implementação, se necessário, e proceder à extração e devolução dos dados.

11. Período de Experiência

A JOTELULU oferece aos Clientes um período de experiência de 7 dias durante o qual podem implementar e utilizar os Serviços totalmente de forma gratuita. Durante este período de experiência, o Cliente pode implementar e gerir os serviços ativados e avaliar se a Plataforma satisfaz as suas necessidades.

Este período de experiência é destinado a demonstrar os serviços e funcionalidades da JOTELULU, permitindo aos Clientes manter todos os serviços implementados conforme configurados durante o período de experiência. Após o término do período de experiência, a subscrição será renovada automaticamente, a menos que o Utilizador cancele explicitamente os Serviços contratados.

12. Utilização Proibida

O Utilizador e o Cliente apenas podem utilizar os Serviços para fins profissionais e dentro do âmbito definido nestes Termos. Tanto o Utilizador como o Cliente devem abster-se de utilizar os Serviços para qualquer atividade ilícita ou de forma a infringir os direitos de terceiros, causando intencionalmente danos a indivíduos ou entidades. Especificamente, mas não se limitando a, o Utilizador e o Cliente não devem utilizar os Serviços para:

- Armazenar, distribuir ou transmitir conteúdo racista, xenófobo, pedofílico, que viole o direito ao honrar ou à privacidade, ou que viole qualquer legislação em vigor.
- Enviar spam ou utilizar a sua conta para ajudar outros a enviar spam. Spam refere-se a quaisquer e-mails, mensagens ou publicações não solicitadas em massa.
- Armazenar, distribuir ou transmitir conteúdo ilegal, ou introduzir programas, vírus, macros, applets ou qualquer outro software malicioso que possa danificar ou comprometer os sistemas informáticos do prestador de serviços, dos seus Utilizadores ou de terceiros.

O Utilizador e o Cliente estão proibidos de armazenar conteúdo que infrinja direitos de propriedade intelectual ou industrial de terceiros.

Adicionalmente, é proibido utilizar ou instalar programas ou dispositivos que contornem as medidas de segurança ou as palavras-passe estabelecidas pela JOTELULU. Os Utilizadores também estão proibidos de tentar decifrar sistemas de encriptação, chaves, algoritmos ou quaisquer outras medidas de segurança relacionadas com os Serviços ou a Plataforma, bem como de tentar elevar os seus privilégios, permissões ou de se fazer passar fraudulentamente pelas credenciais de outro Utilizador.

Em nenhuma circunstância, o Utilizador e o Cliente podem:

1. Contornar ou burlar as medidas de proteção técnica integradas nos Serviços, software associado ou na Plataforma.
2. Reverter a engenharia, descompilar ou desmontar o software ou qualquer outro aspeto dos Serviços, salvo se expressamente permitido pela legislação aplicável em matéria de propriedade intelectual.
3. Desmontar os componentes do software ou dos Serviços para uso em dispositivos diferentes.
4. Copiar, distribuir, arrendar, alugar ou sublicenciar o software ou os Serviços.

Caso ocorram ações contrárias à ordem pública ou à moralidade, a JOTELULU bloqueará ou eliminará a conta do Utilizador, além de adotar as medidas legais necessárias.

O cliente deverá cumprir com qualquer regulamentação aplicável que possa restringir o acesso ao serviço a partir de certos países, em particular com qualquer regulamentação aplicável de controle de exportação, e, em especial, abster-se de acessar os serviços a partir de países proibidos.

13. Responsabilidade

Responsabilidades da JOTELULU. A JOTELULU compromete-se a fornecer os serviços contratados pelo Cliente, a gerir o hardware e a substituir quaisquer componentes de hardware necessários para assegurar o correto funcionamento do serviço. Exceto em casos de dolo por parte da JOTELULU, a JOTELULU não será responsável por danos resultantes do uso incorreto dos serviços ou da falha em seguir as recomendações ou instruções fornecidas pela JOTELULU. Adicionalmente, a JOTELULU não será responsável por falhas ou interrupções do serviço causadas por fatores externos ou circunstâncias fora do controlo da JOTELULU, nem por qualquer uma das condições descritas nestes termos legais.

Exclusões de Responsabilidade. A JOTELULU não será responsável por danos resultantes dos seguintes eventos:

- Erros do Utilizador: Erros e falhas causados pelo Utilizador.
- Fatores Externos: Problemas decorrentes de deficiências de hardware, falhas de ligação à internet, avarias de hardware não causadas pela JOTELULU ou perturbações devido a desastres naturais (como terremotos, inundações, raios ou incêndios), atos de terrorismo, força maior ou situações de urgência extrema (incluindo disputas laborais, greves severas, guerra, operações militares, distúrbios civis ou outros eventos semelhantes).

- Falhas de Terceiros: Não conformidade, atrasos ou problemas de desempenho causados por serviços de terceiros, como fornecedores de serviços de internet.
- Software Obsoleto ou Riscos de Segurança: Erros ou vulnerabilidades de segurança causados pelo Utilizador ao usar software desatualizado ou inseguro, ou ao ativar funções de salvamento de palavras-passe ou códigos de identificação de utilizador no navegador.
- Manutenção Programada: Operações de manutenção que tenham sido programadas e notificadas com, pelo menos, 24 horas de antecedência pela JOTELULU.
- Interações de Software de Terceiros: Erros ou danos causados pela interação de software, aplicações ou código instalados ou executados pelo Utilizador ou por terceiros não relacionados com a JOTELULU.
- Negligência do Utilizador: Ações negligentes, uso abusivo ou configurações incorretas por parte do Utilizador.
- Eventos de Força Maior: Danos causados por força maior, ataques terroristas ou desastres naturais.
- Danos Decorrentes do Uso do Serviço: Quaisquer danos diretos, indiretos, inerentes ou consequenciais, perdas ou despesas resultantes do uso ou da impossibilidade de uso dos serviços, incluindo falhas, erros, omissões, interrupções, defeitos, atrasos, vírus informáticos ou falhas no sistema ou na linha.
- Ataques Maliciosos: Danos resultantes de ataques maliciosos, como malware ou outro software prejudicial que afete os serviços contratados.
- Violação de Conteúdos do Utilizador: Danos resultantes do conteúdo alojado pelo Utilizador ou do uso ilegítimo ou fraudulento dos serviços ou do conteúdo, violação das leis aplicáveis ou incumprimento de contratos celebrados pelo Utilizador.

A JOTELULU não é responsável pelo conteúdo, software, informações ou quaisquer outros elementos armazenados ou instalados pelo Cliente nos Serviços, uma vez que não tem dependência, gestão, controlo ou autoridade sobre os mesmos. O Utilizador permanece o único proprietário e é totalmente responsável pelo conteúdo alojado nos Serviços contratados. Portanto, a JOTELULU também não é responsável por quaisquer dados pessoais armazenados na conta do Cliente.

Garantias. A JOTELULU garante que prestará (i) os Serviços conforme descrito nas Especificações do Serviço, e (ii) os Serviços Profissionais de forma profissional, de acordo com as especificações do Serviço.

A JOTELULU não garante que (a) os serviços estarão isentos de erros ou interrupções, ou que a JOTELULU corrigirá todos os erros nos serviços, (b) os serviços funcionarão em combinação com o seu conteúdo ou aplicações, ou com qualquer outro hardware, software, sistemas, serviços ou dados não fornecidos pela JOTELULU, e (c) os serviços atenderão aos seus requisitos, especificações ou expectativas.

O Utilizador reconhece que a JOTELULU não controla a transferência de dados através dos sistemas de comunicação, incluindo a internet. Assim sendo, os Serviços podem estar sujeitos a limitações, atrasos e problemas inerentes ao uso desses sistemas. A JOTELULU não se responsabiliza por atrasos, falhas na entrega ou outros danos resultantes desses problemas. Além disso, a JOTELULU não é responsável por quaisquer problemas de desempenho, operação ou segurança relacionados com o seu conteúdo, aplicações ou conteúdo de terceiros.

A JOTELULU não faz qualquer declaração ou garantia relativamente à fiabilidade, precisão, completude, correção ou utilidade de conteúdos ou serviços de terceiros.

A JOTELULU não assume qualquer responsabilidade por problemas decorrentes de conteúdos ou serviços de terceiros.

Em caso de violação de garantia relativa aos Serviços, o único remédio do Utilizador e a única responsabilidade da JOTELULU será corrigir os Serviços deficientes. Se a JOTELULU não conseguir corrigir substancialmente o problema de uma forma comercialmente razoável, o Utilizador poderá rescindir os Serviços deficientes.

A JOTELULU mantém apólices de seguro que podem cobrir determinadas reclamações decorrentes de danos, perdas ou outros incidentes relacionados com os nossos produtos ou serviços. A existência destas apólices de seguro não limita nem altera quaisquer isenções de responsabilidade ou limitações de responsabilidade estabelecidas nestes Termos.

Na medida em que a lei não proíba, estas garantias são exclusivas, não existindo outras garantias expressas ou implícitas, incluindo aquelas relacionadas com software, hardware, sistemas, redes ou ambientes, ou garantias de comercialização ou adequação a um fim específico.

Responsabilidades do Cliente. O Cliente assume todos os riscos associados às suas atividades e é o único responsável por garantir que os Serviços sejam utilizados em conformidade com estes termos e condições. Isto inclui os casos em que os Serviços são utilizados por ou em nome de terceiros, como os Utilizadores.

Os Serviços não garantem a continuidade do serviço, proteção ou conservação dos dados do Cliente. O Cliente é o único responsável por realizar cópias de segurança dos seus dados, implementar e gerir um plano de continuidade de negócios e/ou recuperação em caso de desastre, e, em geral, tomar todas as medidas técnicas e

organizacionais necessárias para garantir a continuidade dos negócios em caso de falha dos Serviços. Isto é particularmente importante quando se trata de alojar conteúdo sensível ou dados cruciais para as operações do Cliente. A subscrição de um serviço de backup não exonera o Cliente destas responsabilidades.

O Cliente é o único responsável por salvaguardar a confidencialidade das credenciais de autenticação (Nome de Utilizador e Palavra-passe) dos seus Utilizadores, a fim de evitar qualquer acesso não autorizado e uso da sua conta de Cliente e dos Serviços. O Cliente é também responsável por todas as atividades realizadas com essas credenciais, mesmo que tais atividades ocorram sem o seu consentimento. O Cliente compromete-se a indemnizar e a manter a JOTELULU isenta de qualquer reclamação, dano ou responsabilidade de terceiros decorrente ou relacionado com o uso (incluindo o uso fraudulento ou não autorizado) da sua conta de Cliente e das credenciais de autenticação.

O Cliente confirma que possui as competências e conhecimentos técnicos necessários, bem como que leu e compreendeu as características dos Serviços antes de os utilizar.

Caso o Cliente utilize os Serviços para fins profissionais ou em nome de um terceiro, o Cliente compromete-se a contratar um seguro de responsabilidade civil com um prestador de seguros de reputação reconhecida. Este seguro deverá cobrir quaisquer danos incorridos e deverá manter-se em vigor durante todo o período do Contrato.

14. Acordo de Nível de Serviço

Durante o período de vigência do Contrato pelo qual a JOTELULU se comprometeu a fornecer os Serviços JOTELULU ao Cliente (conforme aplicável, o "Contrato"), o Serviço Coberto fornecerá ao Cliente uma Percentagem de Tempo de Atividade Mensal (o "Objetivo de Nível de Serviço" ou "SLO") conforme segue:

Serviço Coberto	Percentagem de Tempo de Atividade Mensal
Servers, Remote Desktop, File Storage, Object Storage, Cloud PBX	>= 99.99%

Se a JOTELULU não cumprir o SLO, e se o Cliente cumprir as suas obrigações ao abrigo deste SLA, o Cliente será elegível para receber os Créditos Financeiros descritos abaixo. A Percentagem de Tempo de Atividade Mensal e o Crédito Financeiro são determinados com base no mês civil. Não obstante qualquer disposição em contrário, este SLA estabelece o único e exclusivo remédio do Cliente para qualquer falha da JOTELULU em cumprir o SLO.

As seguintes definições aplicam-se ao SLA:

- **"Serviço Coberto"** significa os seguintes Serviços, conforme descrito nas Condições Específicas dos Serviços: Servidores, Área de Trabalho Remota, Armazenamento de Ficheiros, Armazenamento de Objetos, PBX na Nuvem.
- **"Tempo de Inatividade"** refere-se ao período durante o qual os Serviços ou qualquer componente crítico dos Serviços são inacessíveis devido a falhas na plataforma, infraestrutura ou sistemas geridos pela JOTELULU.
- **"Período de Tempo de Inatividade"** refere-se à duração total de tempo durante a qual os Serviços estão indisponíveis para o Cliente, medido desde o momento em que o Serviço se torna inacessível, com base nos registos de operação do Serviço da JOTELULU, até que o acesso ao Serviço seja restaurado e o Serviço volte a ser acessível. O Período de Tempo de Inatividade exclui qualquer manutenção agendada, falhas causadas por fatores fora do controlo da JOTELULU (como interrupções de serviços de terceiros ou eventos de força maior), ou tempo de inatividade iniciado pelo Cliente ou causado pelas suas ações. No caso de uma disputa entre as partes sobre o momento de início do Tempo de Inatividade, o Tempo de Inatividade será considerado como tendo começado no momento em que um ticket relatando o incidente é criado e registado no sistema de informações da JOTELULU.

- **"Crédito Financeiro"** significa o seguinte:

Percentagem de Tempo de Atividade Mensal	Percentagem da fatura mensal do respetivo Serviço Coberto que não cumpre o SLO e que será creditada
99.72% - < 99.99%	10% mensalidade
99.44% - < 99.72%	20% mensalidade
99.16% - < 99.44%	30% mensalidade
<99,16%	40% mensalidade

- **"Percentagem de Tempo de Atividade Mensal"** significa o número total de minutos em um mês, menos o número de minutos de Tempo de Inatividade sofridos

de todos os Períodos de Inatividade em um mês, dividido pelo número total de minutos em um mês.

- **"Manutenção Programada"** é o Tempo de Inatividade relacionado com manutenção ou atualizações de rede, hardware ou software. A Manutenção Programada será realizada a critério da JOTELULU. A JOTELULU notificará o Cliente sobre qualquer manutenção material programada, sempre que possível e viável, antes do início da mesma. Essas notificações serão fornecidas pelos canais de comunicação acordados.

Solicitação de Crédito Financeiro. Para receber qualquer um dos Créditos Financeiros descritos acima, o Cliente deverá notificar a JOTELULU dentro de 30 dias a partir do momento em que o Cliente se torne elegível para receber um Crédito Financeiro. O Cliente deverá também fornecer à JOTELULU evidências que mostrem os Períodos de Inatividade e as datas e horários em que ocorreram. Se o Cliente não cumprir com estes requisitos, perderá o direito a receber um Crédito Financeiro.

Crédito Financeiro Máximo. O número máximo agregado de Créditos Financeiros emitidos pela JOTELULU ao Cliente para todos os Períodos de Inatividade em um único mês de faturação não excederá 40% do valor devido pelo Cliente pelo Serviço Coberto no mês aplicável. Os Créditos Financeiros serão concedidos sob a forma de crédito monetário, aplicado a um uso futuro do Serviço Coberto, e serão aplicados dentro de 60 dias após o pedido de Crédito Financeiro.

Exclusões do SLA. O SLA não se aplica a (a) funcionalidades ou serviços excluídos do SLA; ou (b) Tempo de Inatividade ou erros (i) causados por fatores fora do controle razoável da JOTELULU; (ii) que resultaram do software ou hardware do Cliente ou de software ou hardware de terceiros, ou ambos; (iii) que resultaram de abusos ou outros comportamentos que violem o Contrato; ou (iv) que resultaram de vírus ou ataques informáticos.

15. Cessão do Contrato e Subcontratação

O Cliente não pode transferir ou ceder a sua posição contratual a terceiros sem o consentimento explícito da JOTELULU.

Sujeito às disposições do Acordo de Processamento de Dados, a JOTELULU poderá:

- (i) ceder sua posição contratual a terceiros sem aviso prévio ao Cliente, e
- (ii) a JOTELULU poderá, sem restrições, utilizar os serviços de prestadores de serviços e/ou subcontratados para a totalidade ou parte dos serviços necessários.

16. Propriedade Intelectual

Direitos de propriedade intelectual e industrial das partes. As partes reconhecem a propriedade de cada uma das outras, bem como de quaisquer terceiros, relativamente a todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, incluindo, mas não se limitando a: textos, imagens, gráficos, código-fonte, desenhos, designs, estruturas de navegação, bases de dados, marcas, nomes comerciais, logótipos, sinais distintivos, nomes de domínio, perfis de redes sociais, segredos comerciais, know-how, direitos de autor, direitos relacionados com os direitos de autor, direitos sobre bases de dados sui generis, patentes, modelos de utilidade, desenhos industriais e quaisquer outros conteúdos, registados ou não.

Os direitos concedidos ao Cliente para utilizar os Serviços nos termos destes Termos não conferem quaisquer direitos adicionais sobre os Serviços ou sobre os Direitos de Propriedade Intelectual da JOTELULU. Exceto pelos direitos limitados de acesso e uso dos Serviços conforme estabelecido nestes Termos, todos os direitos, títulos e interesses sobre os Serviços, incluindo todo o hardware, software e outros componentes utilizados para fornecer os Serviços, juntamente com todos os Direitos de Propriedade Intelectual associados, permanecerão exclusivamente na propriedade da JOTELULU.

A JOTELULU terá uma licença totalmente paga, isenta de royalties, mundial, transferível, sublicenciável, cedível, irrevogável e perpétua para implementar, usar, modificar, explorar comercialmente, incorporar nos serviços ou de outra forma usar quaisquer sugestões, pedidos de melhorias, recomendações ou outros feedbacks recebidos do Cliente.

Direitos de propriedade intelectual e/ou industrial sobre o software. Salvo disposição em contrário em um Acordo de Licença separado, todo o software (incluindo, mas não se limitando a código-fonte, código objeto, manuais do utilizador, APIs, documentação de suporte, atualizações, melhorias e novas versões) fornecido ou recomendado pela JOTELULU como parte dos seus Serviços é regido por estes Termos. O software é licenciado, não vendido, e a JOTELULU retém todos os direitos sobre o software, exceto os direitos especificamente concedidos nos termos da licença. Ambas as partes reconhecem expressamente que a JOTELULU é proprietária ou foi concedida os direitos para explorar toda a propriedade intelectual e industrial relacionada com a JOTELULU e os seus serviços. A JOTELULU concede ao Utilizador um direito não exclusivo, intransferível, de usar o software fornecido como parte dos seus produtos e serviços, sujeito aos termos e condições estabelecidos nestes Termos.

A JOTELULU pode verificar automaticamente a versão do seu software, conforme necessário para fornecer os Serviços. Além disso, a JOTELULU pode

automaticamente descarregar atualizações de software para o computador do Utilizador, sem custos adicionais, para manter os Serviços atualizados, melhorá-los e apoiar o seu desenvolvimento futuro. O Utilizador pode ser obrigado a aceitar tais atualizações, sujeitas a estes Termos, a menos que as atualizações venham acompanhadas de termos adicionais ou diferentes.

Ademais, para garantir o correto funcionamento e a conformidade legal dos seus serviços, a JOTELULU reserva-se o direito de auditar quaisquer produtos implantados na sua Plataforma para confirmar que o software instalado, executado ou armazenado está devidamente licenciado e em conformidade com os requisitos legais. O Cliente é responsável por garantir a conformidade com estes requisitos e pode ser obrigado a tomar ações corretivas, como regularizar, remover ou desinstalar software não conforme.

Software de terceiros. Os Serviços podem ser executados com ou conter software regido por licenças de terceiros, incluindo qualquer componente de software sujeito a um contrato de licença de copyright de software open-source (“Software de Terceiros”). Não obstante qualquer disposição em contrário neste Contrato, todo o Software de Terceiros é licenciado ao Cliente unicamente nos termos dos contratos de licença de terceiros correspondentes fornecidos ou referenciados nos Serviços. Não fazemos qualquer declaração ou garantia em relação ao Software de Terceiros e não temos obrigação ou responsabilidade com relação a qualquer Software de Terceiros.

17. Conteúdo

Acesso ao conteúdo. O Cliente controla quem pode aceder ao seu conteúdo. No entanto, se o Cliente partilhar conteúdo em áreas públicas dos Serviços utilizando funcionalidades que permitem a partilha pública, ou em áreas partilhadas acessíveis a outros utilizadores escolhidos pelo Utilizador, este compreende e concorda que esse conteúdo será visível para aqueles com quem foi partilhado. Se o Cliente não desejar permitir que outros acessem ao seu conteúdo, deverá evitar utilizar os Serviços para o partilhar. O Cliente garante e declara que, enquanto estes termos e condições estiverem em vigor, possui (e continuará a possuir) todos os direitos necessários sobre o conteúdo que partilha ou carrega para os Serviços, e que o uso desse conteúdo, conforme descrito nesta secção, não viola qualquer legislação nem infringe os direitos de terceiros.

Conteúdo não permitido. A JOTELULU reserva-se o direito de rejeitar ou remover qualquer Conteúdo ou Software dos Serviços a qualquer momento, caso se constate que viola as leis aplicáveis ou estes Termos, ou caso ultrapasse os limites de armazenamento ou tamanho de ficheiros. Se o Conteúdo armazenado por um Utilizador nos Serviços da JOTELULU for lícito, cumprir com estes Termos, estiver

protegido por leis de propriedade intelectual, e o Utilizador estiver autorizado a utilizá-lo, a JOTELULU proporcionará a oportunidade de o recuperar. Adicionalmente, a JOTELULU pode bloquear a entrega de certos tipos de comunicação (como mensagens instantâneas ou e-mails) para ou a partir dos Serviços, com o objetivo de proteger os Serviços e os outros utilizadores.

Links para terceiros. A JOTELULU não assume qualquer responsabilidade por links que permitam aos Clientes aceder a funcionalidades, software ou serviços de terceiros através do Site e da Plataforma, desde que estes não estejam relacionados com a JOTELULU. Assim, a JOTELULU não será responsável por qualquer informação contida nestes sites de terceiros ou por quaisquer consequências que possam advir do seu uso. Caso algum Utilizador ou terceiro considere que tais links possam violar a lei, a ordem pública ou a moralidade, deverá informar a JOTELULU através do e-mail: finance@jotelulu.com.

18. Confidencialidade

Cada Parte compromete-se, com respeito à informação confidencial da outra Parte que lhe seja comunicada ou à qual tenha acesso ao abrigo dos Termos, a:

- (a) usar tal informação confidencial exclusivamente para a execução dos Termos;
- (b) preservar a confidencialidade dessa informação com o mesmo grau de diligência que utiliza para proteger a sua própria informação confidencial;
- (c) conceder acesso a essa informação confidencial apenas aos seus colaboradores e Entidades Afiliadas que precisem de a conhecer no desempenho das suas funções, desde que esses destinatários tenham sido previamente informados sobre a natureza confidencial da informação e estejam sujeitos a um acordo de confidencialidade que garanta pelo menos a mesma proteção que as presentes disposições. Cada Parte pode comunicar informação confidencial da outra Parte aos seus consultores, caso estes exerçam uma profissão regulamentada sujeita a segredo profissional (como advogados, contabilistas ou auditores). Cada Parte deverá abster-se de divulgar a informação confidencial da outra Parte a outras pessoas sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte e será responsável por assegurar o cumprimento da confidencialidade da informação por todas as pessoas a quem a divulgue.

As disposições do Acordo e toda a informação comunicada entre as Partes ou à qual as Partes tenham acesso ao abrigo destes Termos, independentemente da sua forma e natureza (incluindo, sem limitação, informações financeiras e de marketing, segredos comerciais, procedimentos, informações relacionadas com segurança e as condições de utilização dos Serviços), serão consideradas informação confidencial. Para que uma informação seja considerada confidencial,

não é necessário que a sua natureza confidencial esteja indicada no documento ou outro suporte que contenha tal informação ou que seja especificada no momento em que a informação for comunicada.

Cada uma das Partes compromete-se a respeitar a sua obrigação de confidencialidade durante todo o período de vigência do Acordo, bem como por um período de dois (2) anos após a sua rescisão, independentemente da causa.

Exceções. As obrigações de confidencialidade não se aplicam a informação da qual a Parte receptora possa demonstrar que:

(a) tinha conhecimento legítimo, sem a obrigação de manter confidencialidade, antes da comunicação ou do acesso por parte da outra Parte; (b) está no domínio público sem que a Parte receptora (ou as pessoas por quem é responsável) tenha violado a obrigação de confidencialidade; (c) foi comunicada por um terceiro legítimo e autorizado a divulgá-la; (d) foi desenvolvida independentemente pela Parte receptora e/ou pelos seus colaboradores fora do âmbito do Acordo; ou (e) a divulgação da informação foi autorizada pela outra Parte.

A JOTELULU pode partilhar informações sobre o volume de consumo do Cliente com o Partner que tenha referido o Cliente à JOTELULU. Qualquer das Partes poderá divulgar informação confidencial recebida da outra Parte para defender os seus direitos em ação judicial contra a outra Parte. Nesse caso, a informação será mantida pelo tempo legal necessário para servir de prova e poderá ser divulgada apenas a pessoas que necessitem de a conhecer para a ação ou procedimento em questão (magistrados, consultores, etc.), as quais deverão estar sujeitas a segredo profissional ou, na falta disso, a um acordo de confidencialidade. Cada Parte também pode divulgar informação confidencial recebida da outra Parte a pedido de uma autoridade administrativa ou judicial competente, se informar a outra Parte previamente, salvo disposição em contrário da lei ou ordem, e divulgar apenas a informação confidencial estritamente necessária para cumprir tal pedido.

19. Limitação de Responsabilidade

Exceto pelas obrigações de indemnização de cada parte estabelecidas na secção 14 acima, nenhuma das partes será responsável perante a outra ou qualquer terceiro por perda de lucros, perda de dados ou danos especiais, indiretos, incidentais, consequenciais ou exemplares, em relação à execução dos Serviços, ou à execução de quaisquer outras obrigações ao abrigo deste Contrato, mesmo que tenha conhecimento da possibilidade da ocorrência de tais danos. A responsabilidade total acumulada da JOTELULU para com o Cliente por todas as reclamações e danos decorrentes deste contrato, seja por lei, contrato, ato ilícito ou de outra forma, não excederá as taxas de serviço pagas pelo Cliente ao abrigo do Contrato

para os Serviços que são objeto da reclamação durante o período de 12 meses imediatamente anterior ao evento que deu origem à reclamação.

20. Contacto e Comunicação

As regulamentações aplicáveis exigem que algumas informações ou comunicações da JOTELULU para o Cliente sejam feitas por escrito. Ao aceitar estes Termos, o Cliente concorda que a maioria das comunicações com a JOTELULU será realizada de forma eletrónica. A JOTELULU contactará o Cliente por email ou através da publicação de avisos na Plataforma JOTELULU. O Cliente entende que deve utilizar estes meios eletrónicos de comunicação e reconhece que todas as notificações, informações e outras comunicações enviadas eletronicamente pela JOTELULU cumprem os requisitos legais para a comunicação escrita.

Para qualquer dúvida, questão ou reclamação relacionada com os serviços, o Cliente pode contactar a JOTELULU através da secção "Ajuda" da Plataforma JOTELULU ou enviando um email para os seguintes endereços:

- Incidentes: plataforma@jotelulu.com
- Dúvidas: finance@jotelulu.com

Adicionalmente, o Cliente concorda em submeter quaisquer pedidos relacionados com a execução dos Serviços por escrito através do sistema de mensagens (ou ferramenta de tickets) disponível na Plataforma. Isto inclui quaisquer instruções dadas à JOTELULU para processar dados pessoais em nome do Cliente, conforme estabelecido no Acordo de Processamento de Dados. Caso tais pedidos sejam feitos verbalmente, especialmente por telefone, o Cliente deverá confirmá-los por escrito através do sistema de mensagens para que sejam considerados.

21. Análise de Serviços

A JOTELULU pode (i) recolher informações estatísticas e outras relativas ao desempenho, operação e utilização dos serviços, e (ii) utilizar dados agregados da Plataforma para gestão operacional e de segurança, análise estatística, e fins de pesquisa e desenvolvimento (coletivamente denominados "Análise de Serviços"). A JOTELULU pode tornar as Análises de Serviços públicas; no entanto, estas análises não incluirão o Seu Conteúdo ou Informação Confidencial de forma a identificar o Utilizador ou qualquer indivíduo, e as Análises de Serviços não constituirão Dados Pessoais. A JOTELULU mantém todos os direitos de propriedade intelectual sobre as Análises de Serviços.

22. Contas Canceladas

Se uma conta permanecer no estado de "suspensa" por mais de 15 dias, a JOTELULU irá cancelar a conta, após fornecer aviso prévio, e eliminar todas as informações e serviços associados a ela. Da mesma forma, se o Utilizador cancelar voluntariamente a sua conta, a JOTELULU irá removê-lo da Organização e eliminar todos os registos relacionados.

Os Clientes podem cancelar a sua conta a qualquer momento utilizando a ferramenta disponibilizada na Plataforma, acedendo a: Organização, Perfil, Eliminar Organização, após cancelar a subscrição de quaisquer Serviços contratados. O Cliente deve estar ciente de que, quando um Serviço é cancelado, é responsável pelos dados associados a ele, e, no momento do cancelamento, todas as informações contidas nesse serviço podem ser eliminadas.

23. Lei Aplicável e Jurisdição

Todos os contratos entre o Cliente e a JOTELULU serão regidos e interpretados de acordo com a legislação espanhola, e as partes submetem-se à jurisdição exclusiva dos Tribunais de Madrid (Espanha).