



CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO

Objeto

As presentes condições gerais de adesão regulam os termos e condições de uso da plataforma eletrónica iGEST, disponibilizada pela ACIN – iCloud Solutions, Lda., Lda. ao Cliente.
A ACIN - iCloud Solutions, Lda., Lda. é a sociedade detentora de todos os direitos de propriedade intelectual da plataforma iGEST®.

Adesão

O Cliente ao aderir aos serviços da plataforma iGEST declara ter tomado conhecimento e concordar com todas as condições gerais presentes neste contrato.

Acesso ao Serviço

Uma vez submetidos os seus dados na plataforma são atribuídas as credenciais de acesso.
O acesso aos serviços disponibilizados na plataforma eletrónica implica o uso de um nome de utilizador (“Utilizador”) e de uma palavra-chave (“Senha”), atribuído unicamente pela ACIN – iCloud Solutions, Lda. Os Utilizadores podem, em qualquer momento, alterar a sua Senha de acesso.

Serviços de Apoio e Suporte

A ACIN - iCloud Solutions, Lda., Lda. garante, nos dias úteis, das 09h00 às 19h00, serviços de apoio, suporte técnico e jurídico da plataforma iGEST, por via telefónica ou por correio eletrónico, disponibilizando a todos os seus clientes um serviço de atendimento telefónico prioritário.

Direitos e Obrigações

Constituem direitos da ACIN – iCloud Solutions, Lda., com o CLIENTE:

1. Cessar, cancelar ou anular o acesso à plataforma se for posta em causa a integridade, confidencialidade e disponibilidade da informação;
2. Cessar, cancelar ou anular o acesso à plataforma se não houver cumprimento por parte do Cliente aos termos e exigências deste contrato.
3. Alterar as condições gerais de adesão, as quais serão previamente comunicadas ao cliente por via eletrónica.

Constituem obrigações da ACIN – iCloud Solutions, Lda., com o CLIENTE:

1. Informar o Cliente sobre todas as condições tecnológicas e a nível de compatibilidade necessárias à prestação dos serviços subscritos e ao bom funcionamento e utilização da plataforma;
2. Garantir a confidencialidade da informação, limitando o acesso à plataforma iGEST através de processos de identificação, autenticação e validação de identidade;
3. Garantir a integridade da informação, através de processos que evitem a destruição, perda, desvio, violação de acesso e modificação, exposição ilegítima ou não autorizada;
4. Disponibilizar informação referente à Política de Segurança de Informação adotada pela ACIN – iCloud Solutions, Lda.;
5. Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço;
6. Garantir a conformidade dos serviços prestados através da plataforma com as atualizações legais, implementando melhorias ou novas funcionalidades.

Constituem obrigações do CLIENTE (incluindo os seus representantes e auxiliares) para com a ACIN – iCloud Solutions, Lda.:

1. Fazer cumprir por todos os utilizadores na utilização da plataforma, as condições gerais de adesão descritas pela ACIN – iCloud Solutions, Lda., neste contrato;
2. Não publicar, enviar ou permitir o envio de qualquer informação difamatória, ilícita ou abusiva, através da plataforma;
3. Utilizar a plataforma de acordo com a legislação portuguesa em vigor;



4. Não usar tecnologia de acessos, de modo a obter documentação codificada, ou outros aspetos técnicos de programação através da plataforma;
5. Manter a confidencialidade da Senha de acesso e prevenir o seu uso abusivo, assumindo a total responsabilidade pela sua utilização por terceiros, no acesso aos serviços disponibilizados nesta plataforma;
6. Ao haver dissolução do contrato, terá de interromper imediatamente a utilização dos serviços acordados e proceder ao cumprimento com o que tenha sido acordado com a ACIN – iCloud Solutions, Lda.

Responsabilidades

A ACIN – iCloud Solutions, Lda., empregará de todos os modos possíveis garantias da utilização de meios tecnológicos e humanos para que se cumpra e se responda com eficácia a todas as prestações que a plataforma indica.

Constituem responsabilidades da ACIN – iCloud Solutions, Lda., com o CLIENTE:

1. A atribuição de acessos ao Cliente, alteração, e bloqueio ao acesso em caso de cancelamento/cessação de contrato.

Contudo a ACIN – iCloud Solutions, Lda., não será responsabilizada pelos seguintes aspetos:

1. O conteúdo da informação criada na plataforma, pois a ACIN não analisa, revê, adiciona ou altera as informações dos documentos, não sendo responsável pelo seu conteúdo, utilização ou efeitos dos mesmos;
2. Por perda de informação, imputável ao cliente;
3. Por ocorrência de contestação entre o Cliente e terceiros, Clientes ou utilizadores, estando a ACIN – iCloud Solutions, Lda., impossibilitada de prestar informações que detenha e de utilidade para a resolução de qualquer litígio, seja a quem for, salvo mediante decisão judicial ou equivalente, tomada por entidade com competência para esse efeito.

Constituem responsabilidades do CLIENTE (incluindo os seus representantes e auxiliares) para com a ACIN – iCloud Solutions, Lda.:

1. Em caso de conhecimento de algum comportamento ilícito ou violação de acesso que envolva a sua sessão, este terá de comunicar imediatamente à ACIN – iCloud Solutions, Lda., num prazo máximo de 24 horas;
2. A informação que, no âmbito dos serviços subscritos, for submetida através da plataforma e pela atualização da informação pessoal constante do registo dos utilizadores;
3. Cumprimento de todas as obrigações que resultam deste contrato;
4. Pelos atos dos seus representantes ou auxiliares.

Níveis de Serviço

A ACIN garante o cumprimento dos seguintes níveis de serviços:

Tempo máximo de 1ª Resposta a e-mail (dias úteis)	R.T.O.	Disponibilidade Global da Solução
> 60 m <= 120 min	< 4h	99,90%

A monitorização contínua, com recurso a uma poderosa infraestrutura tecnológica, composta por um conjunto de meios técnicos e tecnológicos de vanguarda, através da integração e automatização de processos do Sistema de Gestão de Serviços, de acordo com a norma ISO 20000 e da elaboração de relatórios de desempenho, permitem avaliar a eficácia e melhorar a capacidade de resposta perante uma possível anomalia na prestação de serviços.



Dados do Utilizador e da Entidade

Os dados recolhidos são usados para fins contratuais celebrados com o Cliente, assim como para o envio de newsletters ou promoções exclusivamente sobre as plataformas comercializadas pela ACIN – iCloud Solutions, Lda., desde que o cliente não assinala a não-aceitação, tendo para isso que desmarcar a opção, aquando a adesão no portal.

O cliente tem o dever de manter os seus dados atualizados, tendo em conta que a ACIN – iCloud Solutions, Lda., detém a autorização legalmente obrigatória da proteção das bases de dados da CNPD.

Privacidade de dados do titular

A ACIN compromete-se a adotar as medidas de segurança necessárias para garantir a salvaguarda dos dados pessoais dos utilizadores contra a sua eventual utilização abusiva ou contra o acesso não autorizado. Ao consultar o portal <https://www.igest.pt> o utilizador por sua vez, compromete-se a não modificar, copiar, distribuir, transmitir, projetar, reproduzir, publicar, licenciar, criar trabalhos derivados, transferir ou vender qualquer informação, *software*, produtos ou serviços obtidos a partir deste website. De acordo com o Regulamento de Proteção de Dados em vigor, e em consonância com a sua aplicação a nível nacional, todos os utilizadores têm direito a aceder (art.º 15.º), atualizar, retificar (art.º 16.º), opor-se (art.º 21.º), limitar o tratamento (art.º 18.º), portabilidade (art.º 20.º) ou apagar os seus dados pessoais (art.º 17.º), devendo para isso contactar o iGest. É ainda obrigação do iGest notificar os seus clientes de modo a avisá-los de que os seus dados foram retificados, apagados ou limitados no tratamento (art.º 19.º).

Ainda são assistidos aos clientes os seguintes direitos: reclamar junto da autoridade de controlo (art.º 77.º), a colocar uma ação judicial contra a autoridade de controlo (art.º 78.º), ação judicial contra um responsável pelo tratamento ou um subcontratante (art.º 79.º) e à indemnização e responsabilidade (art.º 82.º).

Partilha de informações com terceiros

Reservamos o direito de comunicar informações às autoridades competentes, sempre que:

- Sejam obrigados a fazê-lo ao abrigo de uma intimação, ordem judicial ou outro procedimento jurídico do mesmo tipo;
- Seja necessário para cumprir a legislação em vigor;
- Acreditarmos, de boa-fé, que a divulgação de informações pessoais é necessária para prevenir danos físicos ou perdas financeiras, denunciar suspeitas de atividades ilegais ou para efeitos de investigação.

O iGEST subcontrata:

- o iDok para registo de documentos;
- a PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. para a transação de pagamentos por multibanco, cartão de crédito/débito e MBWAY;
- a CRM – Salesforce, para gestão de pedidos de apoio rececionados por email ou por telefone, assim como para tratamento de contactos comerciais.

Proteção e armazenamento de informações

Os dados recolhidos são armazenados e processados nos nossos servidores, sendo protegidos através de salvaguardas físicas, eletrónicas e processuais em conformidade com a legislação aplicável. Entre estas salvaguardas incluem-se a utilização de *firewalls* e sistemas de encriptação de dados, o controlo dos acessos, assim como a autorização do acesso às informações apenas a colaboradores que delas precisem para o exercício das suas funções.

Para além disso, não transmitimos quaisquer dados a terceiros, exceto se obrigatório por ordem judicial ou se necessário para instaurar processos judiciais decorrentes do acesso fraudulento à nossa infraestrutura de internet. Não serão transmitidos dados para outras finalidades, comerciais ou não. Recolhemos, armazenamos e processamos informações com o intuito de monitorizar e avaliar a qualidade do serviço prestado.



Todavia, existe o direito de aceder aos dados guardados sobre um determinado cliente, bem como o de saber da origem e finalidade do seu armazenamento. Deve esse cliente, no entanto, ter em atenção que, apesar das nossas rigorosas normas de segurança, caso as informações sejam divulgadas pelo cliente voluntariamente através da internet podem ser usadas por terceiros. Por conseguinte, a ACIN não assume qualquer responsabilidade pela divulgação de informações devido a erros de transmissão de dados e/ou a acessos não autorizados por parte de terceiros.

Prazos para armazenamento de informações	
Registo da entidade	No registo da entidade na plataforma será mantido os dados durante 12 meses. Após esses 12 meses se não houver utilização será eliminado os dados da entidade.
Preservação da informação de demonstrações/testes	Para fins de testes/demonstrações da plataforma são solicitados e registados dados da entidade, onde serão mantidos durante 90 dias.
Registos de utilizadores	Se houver documentos emitidos pelo utilizador serão mantidos os dados durante 10 anos. Tempo mínimo estipulado pelo artigo 123º do CIRC e tendo em conta a portaria nº 302/2016 do Diário da República.
Registos dos clientes (terceiros)	Após o pedido de eliminação dos dados do cliente, se houver documentos de faturação comunicados com a AT referentes ao cliente, serão mantidos os dados durante 10 anos (tempo mínimo estipulado pelo artigo 123º do CIRC tendo em conta a portaria nº 302/2016 do Diário da República). Senão os dados serão eliminados da plataforma no prazo de 2 dias. Sendo a entidade responsável pelo tratamento dos dados.
Registos dos fornecedores (terceiros)	Após o pedido de eliminação dos dados, se houver documentos comunicados com a AT referentes ao fornecedor, serão mantidos os dados durante 10 anos (tempo mínimo estipulado pelo artigo 123º do CIRC tendo em conta a portaria nº 302/2016 do Diário da República). Senão os dados serão eliminados da plataforma no prazo de 2 dias. Sendo a entidade responsável pelo tratamento dos dados.
Registo revendedores	2 Anos, após o qual será pedido manutenção dos dados por mais 2 anos ou a sua respetiva eliminação.
Data de eliminação após o pedido de esquecimento	O iGest irá remover os dados num período máximo de 60 dias.
Entrega dos dados após o pedido de portabilidade	O iGest deverá fornecer os dados num período máximo de 60 dias.

Preço e Pagamentos

A ACIN – iCloud Solutions, Lda., reserva-se o direito de atualizar anualmente os preços de acordo com o Índice de Preços do Consumidor.

Todos os pagamentos deverão ser efetuados em Euros (€).

O preço acresce de IVA à taxa legal em vigor.

Duração e Alteração

O contrato de prestação de serviços é válido pelo período de 12 meses a contar da data da adesão, renovando-se automaticamente por iguais períodos, caso a ACIN – iCloud Solutions, Lda., não seja notificada da intenção de rescisão de serviços com antecedência mínima de 30 dias, por escrito.

O não pagamento da plataforma dá o direito à ACIN – iCloud Solutions, Lda., de cancelar o acesso ao iGEST.

O uso continuado por parte do utilizador dos serviços da plataforma iGEST após a ocorrência de alterações implementadas pela ACIN – iCloud Solutions, Lda., evidencia que este teve conhecimento e concorda com todas as alterações.



Legislação Aplicável e Foro Competente

Qualquer litígio decorrente da interpretação ou aplicação deste documento regem-se pela lei portuguesa. Para regular esses litígios, as partes elegem o foro judicial da Comarca de Funchal, com exclusão de qualquer outro.

Para questões de proteção de dados, este documento rege-se pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679, de 27/04/2016.

Contactos

Qualquer pedido de esclarecimento, sugestão ou reclamação deve ser endereçado à ACIN, através do Serviço de Apoio ao Cliente utilizando o e-mail apoio@igest.pt ou o telefone 707 451 451¹ ou o endereço postal abaixo indicado:

ACIN-iCloud Solutions, Lda
Estrada Regional 104 n.º 42-A
9350-203 Ribeira Brava
Madeira

As chamadas telefónicas são gravadas para fins de controlo de qualidade, autorizadas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd). No caso de não haver consentimento de gravação, o contacto terá de ser efetuado por outras vias de comunicação (nomeadamente, por e-mail ou presencial).

Em caso de irregularidade em relação ao modo como os dados estão a ser tratados, a ACIN nomeou o Encarregado de Proteção de Dados (EPD – art.º 37.º RGPD) que está disponível para apoiar os clientes da ACIN e ainda colaborar com a autoridade de controlo nomeada - CNPD. Este profissional pode ser contactado através: dpo@acin.pt, 707 451 451¹.

¹ Preço máximo a pagar por minuto: 0,09€ (+IVA) para as chamadas originadas nas redes fixas e 0,13€ (+IVA) para as originadas nas redes móveis; 2 Custo de uma chamada internacional para rede fixa, de acordo com o tarifário em vigor.