CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA · DOCUMENTO CONTRATUAL

Condições Gerais de Venda

Texto aplicável a todos os serviços da DINAO. Combina-se com as condições particulares de cada oferta para formar o contrato.

PRESTADOR	MATRÍCULA	ÂMBITO
DINAO — SARL com um capital social de 50 000 €	**RCS Toulon 448 091 181**	**Condições gerais**

VERSÃO

1 de novembro de 2026

> **Tradução fornecida a título informativo.** Este documento é uma tradução da versão francesa, única juridicamente vinculativa. Em caso de divergência, prevalece a versão francesa. Ler a versão francesa.

Preâmbulo

SARL DINAO · 307, caminho da Marine, 83110 Sanary-sur-Mer · RCS Toulon 448 091 181 · SARL com capital de 50 000 € · SIREN 448 091 181 · NAF 6201Z · TVA FR25448091181

As presentes Condições Gerais de Venda têm por objeto definir as condições de colocação à disposição e utilização dos Serviços da DINAO.

Elas constituem, com as Condições Particulares de Serviço aplicáveis e o conjunto de documentos a que remetem, um contrato (adiante designado « Contrato ») celebrado entre a sociedade DINAO, sociedade de direito francês, com sede: 307, caminho da Marine 83110 Sanary sur mer - FRANÇA, inscrita no RCS de TOULON sob o número 448 091 181, representada por M. TACHE, adiante designada (« DINAO ») e qualquer pessoa singular ou coletiva, consumidor ou profissional, de direito privado ou de direito público, que pretenda comprometer-se numa ou várias das prestações fornecidas pela sociedade DINAO,

adiante designada o Cliente.

Artigo 1 · Objeto

O Cliente reconhece ter verificado a adequação do Serviço aos seus interesses e ter recebido da DINAO todas as informações e conselhos necessários para subscrever o presente compromisso em pleno conhecimento de causa.

O presente contrato tem por objeto definir as condições técnicas e financeiras nas quais a DINAO se compromete com o Cliente.

As presentes condições gerais de serviço, completadas, se for o caso, por condições particulares e/ou anexas propostas pela DINAO, são aplicáveis, à exclusão de quaisquer outras condições, nomeadamente as do Cliente, a qualquer encomenda por parte do Cliente de prestações da sociedade DINAO.

As prestações oferecidas pela DINAO a título gratuito são também regidas pelas presentes condições gerais de serviço.

O Cliente consumidor dispõe de um direito de livre resolução nas condições do artigo 12.

Artigo 2 · Obrigações da DINAO

A DINAO compromete-se a prestar todo o cuidado e diligência necessários à prestação de um Serviço de qualidade, em conformidade com os usos da profissão e com o estado da técnica. A DINAO responde apenas por uma obrigação de meio.

Artigo 3 · Responsabilidade da DINAO

A responsabilidade da DINAO não será invocada:

Se a execução do contrato, ou de qualquer obrigação incumbente à DINAO nos termos do presente, for impedida, limitada ou perturbada por motivo de incêndio, explosão, falha das redes de transmissão, colapso das instalações, epidemia, sismo, inundação, avaria elétrica, guerra, embargo, lei, injunção, pedido ou exigência de qualquer governo, greve, boicote, retirada de autorização do operador de telecomunicações, ou outra circunstância fora do controlo razoável da DINAO ("Casos de Força Maior"), então a DINAO, sob reserva de notificação pronta ao Cliente, deverá ser dispensada da execução das suas obrigações na medida desse impedimento, limitação ou perturbação, e o Cliente será da mesma forma dispensado da execução das suas obrigações na medida em que as obrigações desta parte se relacionem com a execução assim impedida, limitada ou perturbada, sob reserva de que a parte assim afetada faça os seus melhores esforços para evitar ou colmatar tais causas de não execução e que as duas partes procedam com prontidão assim que tais causas tenham cessado ou sido eliminadas. A parte afetada por um Caso de Força Maior deverá manter a outra parte regularmente informada por correio eletrónico sobre as perspetivas de eliminação ou restabelecimento desse Caso de Força Maior.

Se os efeitos de um Caso de Força Maior tivessem uma duração superior a 30 dias, a contar da notificação do caso de força maior à outra parte, o contrato poderá ser rescindido de pleno direito a pedido de uma ou outra parte, sem direito a indemnização por parte e outra. A responsabilidade da DINAO não é igualmente invocada quando a não execução resulte nomeadamente de um dos casos seguintes:

- deterioração da aplicação,
- má utilização dos terminais pelo Cliente ou pela sua Clientela, falta, negligência, omissão ou falha por parte deste, incumprimento dos conselhos dados,
- divulgação ou utilização ilícita da palavra-passe entregue confidencialmente ao Cliente,

- falta, negligência ou omissão de um terceiro sobre o qual a DINAO não tem qualquer poder de controlo ou de vigilância,
- pedido de interrupção temporária ou definitiva do Serviço proveniente de uma autoridade administrativa ou judicial competente, ou notificação de um terceiro nos termos do artigo 6.º da LCEN,
- destruição parcial ou total das informações transmitidas ou armazenadas em consequência de erros imputáveis direta ou indiretamente ao Cliente.

A reparação devida pela DINAO quando a sua responsabilidade é invocada, os seus limites e os danos que exclui estão fixados no artigo 20; as condições particulares de um serviço podem derrogar o presente artigo para esse serviço.

O Cliente reconhece que nenhuma cláusula do presente o eximirá da obrigação de pagar todos os montantes devidos à DINAO pelo título das prestações realizadas.

Artigo 4 · Obrigações e responsabilidade do Cliente

O Cliente compromete-se a dispor do poder, da autoridade e da capacidade necessários para a celebração e execução das obrigações previstas no presente documento.

A DINAO recomenda ao Cliente que leia a carta deontológica no seguinte endereço: https://dinao.com/pdf/CHARTE_DEONTOLOGIQUE.pdf e que respeite estas regras para qualquer comunicação na Internet.

O Cliente compromete-se a comunicar, aquando da criação da sua conta de cliente e a cada alteração das mesmas, as suas coordenadas e informações bancárias exatas e atualizadas à DINAO.

O Cliente é o único e exclusivo responsável pelas palavras-passe necessárias à utilização do seu Serviço.

A DINAO declina qualquer responsabilidade por qualquer utilização ilícita ou fraudulenta das palavras-passe postas à disposição do Cliente. A fornecimento das palavras-passe é considerado confidencial. Qualquer suspeita de divulgação, intencional ou não, das palavras-passe fornecidas envolve a responsabilidade exclusiva do Cliente, excluindo a da DINAO. Em caso de pedido de alteração da palavra-passe por parte do Cliente, a DINAO faturará este serviço pelo tempo despendido nesta operação.

O Cliente suportará sozinho as consequências do mau funcionamento do serviço resultante de qualquer utilização, por parte dos seus colaboradores ou por qualquer pessoa a quem o Cliente tenha fornecido a(s) sua(s) palavra(s)-passe. Do mesmo modo, o Cliente suportará sozinho as consequências da perda da(s) palavra(s)-passe supracitada(s).

O Cliente compromete-se a respeitar todas as prescrições legais e regulamentares em vigor, e nomeadamente aquelas relativas à informática, aos ficheiros, às liberdades e à propriedade intelectual, bem como os direitos de terceiros, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e a lei n.º 78-17 de 6 de janeiro de 1978, na sua versão modificada, relativamente aos tratamentos de dados pessoais de que é responsável. O Cliente compromete-se, ainda, a contratar todas asseguranças necessárias junto de uma

entidade notoriamente solvente, de modo a cobrir todos os danos que lhe possam ser imputados no âmbito do presente contrato ou da sua execução.

O Cliente declara aceitar plenamente todas as obrigações legais decorrentes da titularidade dos seus serviços, não podendo a DINAO ser responsabilizada ou incomodada a este título por qualquer motivo, nomeadamente em caso de violação de leis ou regulamentos aplicáveis aos serviços do Cliente. O não cumprimento, por parte do Cliente, dos pontos acima referidos e dos pontos previstos nas condições particulares, e nomeadamente qualquer atividade suscetível de gerar responsabilidade civil e/ou penal, conferirá à DINAO o direito de desligar e/ou interromper, sem aviso prévio e sem necessidade de notificação prévia, os serviços do Cliente e de rescindir imediatamente e de pleno direito o contrato, sem prejuízo do direito a todos os danos e interesses que a DINAO possa reclamar.

O Cliente compromete-se a pagar diretamente ao autor da reclamação qualquer quantia que este exija à DINAO. Além disso, o Cliente compromete-se a intervir, a pedido da DINAO, em qualquer processo intentado contra esta, bem como a garantir a DINAO contra todas as condenações que venham a ser proferidas contra a mesma em consequência disso. Em consequência, o Cliente compromete-se a assumir como assunto pessoal qualquer reclamação e/ou processo, independentemente da sua forma, objeto ou natureza, que seja intentado contra a DINAO e que se relacione com as obrigações assumidas pelo Cliente ao abrigo do presente contrato.

O Cliente compromete-se a informar a DINAO, no prazo de 48 horas, de qualquer alteração relativa à sua situação, e no prazo de 24 horas de qualquer eventual perda das palavras-passe.

O Cliente, para qualquer contacto com a DINAO, compromete-se a formular a sua pedido de forma clara, de acordo com as regras de uso.

Artigo 5 · Suporte técnico

A DINAO coloca à disposição do Cliente um suporte técnico:

- no site web https://dinao.com/clientarea.php
- ou por telefone nos números de telefone indicados no site http://dinao.com.

Conforme as ofertas, o Cliente tem acesso aos seguintes níveis:

Nível 1 - Assistência:

A DINAO compromete-se a informar o Cliente sobre o andamento da sua encomenda. A DINAO compromete-se a verificar o bom funcionamento das características do Serviço. A DINAO compromete-se a remediar os mau funcionamentos que lhe sejam de responsabilidade exclusiva.

Nível 2 - Conselho:

A DINAO coloca à disposição do Cliente recursos documentais. Sob reserva de disponibilidade, a DINAO compromete-se a comunicar ao Cliente o recurso documental mais adequado à sua problemática. A DINAO empenhar-se-á em atualizar regularmente os seus recursos documentais.

Nível 3 - Infogestão:

A DINAO propõe a implementação dos seus recursos documentais mediante pedido específico do Cliente.

Uma proposta de preço estimativa da intervenção será elaborada e submetida à aceitação do Cliente.

A DINAO reserva-se o direito de recusar um pedido de intervenção por motivos legítimos ou justificados.

As condições particulares de uma família de serviços podem incluir no preço uma exploração ou uma infogestão cujo âmbito definem, como para o VPS infogestionado com aplicação pré-instalada. Uma oferta de servidor privado virtual não inclui qualquer infogestão, salvo opção subscrita.

Artigo 5.º bis · Ferramentas de assistência e inteligência artificial

5.º bis.1 Utilizações

Para implementar os Serviços, assegurar o seu acompanhamento e auxiliar no diagnóstico de incidentes, a DINAO pode recorrer a ferramentas de análise automatizada, incluindo sistemas de inteligência artificial. Estes servem nomeadamente para analisar e classificar os pedidos de suporte, para ler os anexos que os acompanham, para os confrontar com incidentes já resolvidos, para analisar registos técnicos e para preparar propostas de resposta ou de intervenção.

5.º bis.2 Tratamento na infraestrutura da DINAO

Estas ferramentas baseiam-se prioritariamente em modelos executados em servidores de cálculo que a DINAO explora por si própria, instalados nas suas instalações em França. A DINAO pode também recorrer a fornecedores terceiros de modelos de inteligência artificial. Neste caso, os dados do Cliente são pseudonimizados antes de qualquer envio: os elementos que permitem identificar o Cliente ou uma pessoa (nomes, denominações sociais, endereços eletrónicos e postais, números de telefone, nomes de domínio) são substituídos por substitutos; a tabela de correspondência mantém-se exclusivamente na infraestrutura da DINAO, e os dados só são reidentificados no regresso, na DINAO.

A DINAO só seleciona um fornecedor se este se comprometer a não utilizar os dados que lhe são submetidos para treinar os seus modelos e a limitar a sua duração de conservação, e, se os tratar fora da União Europeia, à condição de que esta transferência seja regulamentada conforme o capítulo V do Regulamento (UE) 2016/679. Os fornecedores selecionados, a sua localização e a sua duração de conservação constam da lista de subcontratantes ulteriores prevista no artigo 11.2.7.

5.º bis.3 Controlo humano

Os resultados produzidos por estas ferramentas são auxiliares. Nenhuma intervenção que proponham sobre o Serviço do Cliente, e nenhuma resposta que preparem, é executada ou enviada ao Cliente sem a validação de um interveniente da DINAO.

As medidas de suspensão e de rescisão previstas no artigo 7, nomeadamente em caso de falta de pagamento, resultam das regras de faturação do contrato e podem ser aplicadas automaticamente pelo

sistema de faturação; nunca são decididas por uma ferramenta de inteligência artificial.

5.º bis.4 Confidencialidade dos dados

Estas ferramentas só tratam os dados necessários à operação em causa. Os dados do Cliente não servem para treinar modelos de inteligência artificial. Os pedidos de suporte já resolvidos podem servir de referência, no âmbito da infraestrutura da DINAO, para tratar de pedidos semelhantes; o seu conteúdo nunca é comunicado a outro cliente. Os elementos produzidos por estas ferramentas são conservados nas mesmas condições que os pedidos a que se referem (artigo 11.2.3).

5.º bis.5 Responsabilidade e informação

O recurso a estas ferramentas não modifica nem as obrigações da DINAO nem a sua responsabilidade nos termos dos artigos 2, 3 e 20: a DINAO responde pelas intervenções realizadas com a sua ajuda como pelos seus próprios atos. A pedido dirigido ao suporte, a DINAO indica ao Cliente se uma ferramenta de inteligência artificial foi utilizada no tratamento de um dos seus pedidos.

Artigo 6 · Execução, tarifa e pagamento

6.1 Criação da conta de cliente

Para qualquer encomenda de Serviço junto da DINAO, o Cliente deve criar uma conta de cliente que inclua as suas coordenadas e informações bancárias exatas e atualizadas. Esta conta de cliente é ativada pelo envio, por parte da DINAO, de um SMS ou de uma carta postal, endereçada segundo as coordenadas comunicadas na conta de cliente.

6.2 Confirmação da encomenda

A DINAO acusa a receção, sem demora, ao Cliente, por correio eletrónico, do pedido de encomenda e do pagamento efetuado, e informa-o da implementação do Serviço encomendado nas condições descritas seguidamente.

6.3 Execução da encomenda

A disponibilização do serviço intervém após a ativação da conta de cliente pela DINAO, nas condições descritas no artigo 6.1 e num prazo máximo de 7 dias a contar do pagamento efetivo do pedido de encomenda pelo Cliente.

O pagamento efetivo é realizado desde que as somas correspondentes ao Serviço sejam creditadas na conta da DINAO.

Decorrido este prazo e na falta de disponibilização do serviço pela DINAO, o Cliente tem o direito de pedir o cancelamento da transação e o reembolso das somas já pagas.

6.4 Tarifa

As tarifas em vigor para as diferentes prestações propostas pela DINAO estão disponíveis para consulta online no site https://dinao.com/ e a pedido junto da DINAO, no seguinte endereço: DINAO - 307 chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer.

Os serviços ou prestações encomendados são mencionados no pedido de encomenda; entendem-se sem impostos, sendo a taxa sobre o valor acrescentado aplicável acrescida à taxa em vigor, salvo indicação em contrário, e são pagáveis em euros.

O montante da taxa sobre o valor acrescentado e o preço com todas as taxas incluídas são apresentados ao Cliente durante a encomenda, antes da sua validação, assim que as informações que este forneceu permitam determinar o regime de taxa sobre o valor acrescentado que lhe é aplicável. É emitida uma fatura pro forma antes de qualquer pagamento.

A DINAO reserva-se a faculdade de modificar os seus preços a qualquer momento, sob reserva de informar o Cliente por correio eletrónico ou por um aviso online no site https://dinao.com/ um mês antes, caso as novas tarifas sem impostos sejam menos favoráveis ao Cliente. Neste caso, o Cliente disporá, a contar desta informação, de um prazo de um mês para rescindir o presente contrato sem penalização. Em caso de silêncio, o Cliente será tido como tendo aceitado as novas tarifas. As modificações de tarifas serão aplicáveis a todos os contratos e, nomeadamente, àqueles que se encontrem em execução.

A DINAO reserva-se o direito de repercutir, sem demora, qualquer nova taxa ou qualquer aumento das taxas existentes.

Revisão anual dos preços. Os preços sem impostos dos serviços subscritos junto da DINAO são revistos anualmente em 1 de janeiro, segundo a fórmula P1 = P0 × (S1 / S0), na qual:

- P1 é o preço revisto e P0 o preço em vigor em 31 de dezembro anterior;
- S1 é o último índice Syntec publicado pela Federação Syntec em 1 de novembro anterior à revisão;
- S0 é o índice S1 retido na revisão anterior; para a primeira revisão, em 1 de janeiro de 2027, S0 é o último índice Syntec publicado em 1 de novembro de 2025.

O aumento resultante desta revisão não pode exceder dez por cento (10 %) por ano; uma diminuição do índice é repercutida na totalidade. O preço revisto é arredondado ao centavo de euro mais próximo. Aplica-se às faturas emitidas a contar de 1 de janeiro, incluindo às faturas de renovação dos serviços em curso; uma fatura emitida antes desta data continua devida pelo seu montante.

A DINAO informa o Cliente do índice retido e dos preços revistos por correio eletrónico e por um aviso online no site https://dinao.com/, no mais tardar a 15 de dezembro anterior à revisão. Esta revisão, que resulta de uma fórmula aceite pelo Cliente na conclusão do contrato, não constitui uma modificação de preço sujeita ao pré-aviso e à faculdade de rescisão previstos acima.

A revisão anual não se aplica aos nomes de domínio nem às licenças de editores terceiros revendidas pela DINAO, cujos preços seguem os dos seus fornecedores. Não priva a DINAO da faculdade de modificar os

seus preços nem de repercutir as taxas nas condições previstas acima. Se o índice Syntec deixasse de ser publicado, o índice que lhe substitua o organismo que o publica aplicaria de pleno direito.

As prestações fornecidas pela DINAO são pagáveis à encomenda. O Cliente é o único responsável pelo pagamento do conjunto das somas devidas ao abrigo do contrato de prestação de serviços da DINAO. Por convenção expressa e salvo diferimento solicitado a tempo e concedido pela DINAO de forma particular e escrita, a falta total ou parcial de pagamento à data de vencimento de qualquer soma devida ao abrigo do contrato acarretará de pleno direito e sem prévia intimação: - a exigibilidade imediata de todas as somas que ainda devam ser pagas pelo Cliente ao abrigo do contrato, independentemente do modo de pagamento previsto;

- a suspensão de todas as prestações em curso, independentemente da sua natureza, sem prejuízo para a DINAO de utilizar a faculdade de rescisão do contrato;

- a impossibilidade de subscrever novas prestações ou de as renovar; - a aplicação de um juro a uma taxa igual a 12%, não podendo este ser inferior a uma vez e meia a taxa do juro legal em vigor em França.

Qualquer desacordo relativo à faturação e à natureza dos serviços deverá ser expresso através de um ticket de suporte, estando previamente conectado à sua conta, num prazo de um mês após a emissão do pedido de encomenda ou da fatura pro forma.

Caso a DINAO incorra em despesas, esta informará o Cliente e comunicará-lhe os comprovativos e a fatura correspondente. O Cliente deverá então pagar a soma devida em euros.

6.5 Pagamento

O pagamento é efetuado online por cartão bancário no momento da conclusão do contrato ou mensalmente, em caso de subscrição.

O Cliente tem a possibilidade de efetuar um pagamento por cheque, desde que este provenha de uma instituição bancária situada no Território Francês (devido aos custos elevados à nossa carga), por Mandado Cash, por Mandado Administrativo ou por Mandado Internacional.

Compete ao Cliente escolher o modo de pagamento adequado ao serviço encomendado e ao seu prazo de execução.

Crédito da conta. Quando a conta do Cliente apresente um crédito, este é imputado automaticamente em cada fatura desde a sua emissão, na totalidade ou em parte, incluindo numa fatura de renovação emitida automaticamente. Uma fatura de renovação é emitida antes da data de vencimento do serviço, num prazo que depende da sua periodicidade; à data do presente: quinze (15) dias para um período mensal, vinte e cinco (25) dias para um período trimestral, trinta (30) dias para um período semestral, quarenta e cinco (45) dias para um período anual, cento e vinte (120) dias para um período de dois anos e cento e oitenta (180) dias para um período de três anos; as condições particulares de um serviço podem fixar um outro prazo. O Cliente que não deseje que uma renovação seja paga pelo seu crédito desativa a renovação automática do serviço **antes da emissão desta fatura**. Uma soma imputada numa fatura vale por pagamento: segue as

condições de reembolso do serviço em causa (artigo 12) e pode ter originado despesas que não são reembolsáveis.

6.6 Duração

O serviço tem a duração prevista na encomenda. À sua expiração, os dados do Cliente são eliminados nas condições do artigo 19.

A DINAO compromete-se a efetuar, no mínimo, três recordatórios por correio eletrónico antes da expiração do serviço.

6.7 Renovação do serviço

A DINAO notificará ao Cliente, através de correios eletrónicos, antes da data de vencimento, a obrigação de pagar o preço pela renovação do serviço, quando esta for possível.

Qualquer falta de pagamento ou pagamento irregular, ou seja, nomeadamente, de um montante errado, ou incompleto, ou que não contenha as referências exigidas, ou efetuado por um meio ou procedimento não aceites pela DINAO, será simplesmente ignorado e provocará a rejeição pela DINAO do pedido de renovação.

Tratando-se de uma renovação paga por cheque, compete ao Cliente solicitar a renovação com um prazo suficiente para que o cheque seja efetivamente recebido pela DINAO pelo menos 15 dias antes da expiração do serviço.

A renovação automática do Serviço está ativada para o conjunto dos Serviços subscritos pelo Cliente junto da DINAO, podendo esta função ser desativada pelo Cliente através da sua interface de gestão **enquanto a fatura de renovação não estiver paga**, e no mais tardar na véspera da sua data de vencimento, sob reserva das cláusulas de recondução aplicáveis ao serviço (prazo de compromisso, pré-aviso previsto nas suas condições particulares). A fatura de renovação é emitida nos prazos do artigo 6.5; pode ser paga desde a sua emissão, pelo crédito da conta (artigo 6.5) ou pelo débito automático previsto seguidamente. **Uma fatura paga, independentemente do meio, vale por renovação**: o Cliente que não deseje renovar desativa, portanto, a renovação antes deste pagamento.

A subscrição de alguns serviços pode também estar sujeita à obrigação de subscrever o serviço de subscrição.

Por derrogação às disposições do artigo 6.5, as somas devidas ao título da renovação automática do Serviço são retidas pela DINAO sete (7) dias antes da expiração do Serviço subscrito. Esta retenção paga a fatura de renovação: o Cliente que não deseje renovar desativa a renovação automática no mais tardar na véspera desta retenção.

As somas devidas pelo Cliente ao título da renovação automática são retidas automaticamente na sua conta ou no seu cartão bancário.

Na ausência de meios de pagamento registados junto da DINAO para o pagamento da renovação do serviço ou em caso de falha do pagamento, a DINAO informará o Cliente, na medida do possível, da necessidade de atualizar ou comunicar as suas informações de pagamento por correio eletrónico e por qualquer outro meio que estime necessário, dez (10) dias antes da expiração do serviço subscrito, cabendo ao Cliente comunicar as informações necessárias no mais tardar cinco (5) dias antes da data de expiração do Serviço subscrito.

A DINAO não pode ver a sua responsabilidade envolvida em caso de não renovação de um serviço devido a um pagamento não honrado ou não regularizado pelo Cliente.

O sistema de pagamento por cartão bancário eletrónico, que se caracteriza pela geração de um número de cartão único para cada transação bancária realizada na rede de internet, não pode ser utilizado para efetuar o pagamento por renovação automática.

O Cliente é expressamente informado e aceita que, em caso de incumprimento das disposições anteriores, o serviço será suspenso na sua data de expiração; os seus dados permanecem recuperáveis nas condições do artigo 19, sendo posteriormente eliminados definitivamente. Compete, consequentemente, ao Cliente proceder a todas as cópias de segurança necessárias.

Em caso de renovação automática do Serviço, inicia-se um novo contrato de duração idêntica.

Na hipótese de uma subscrição, o Serviço, subscrito por uma duração inicial, é renovado por tacita recondução por uma duração idêntica.

Artigo 7 · Rescisões, limitação e suspensão do serviço, sobrefaturação

7.1 Vencimento do contrato

O contrato é rescindido de pleno direito ao seu vencimento. Pode ser renovado a partir do site https://dinao.com/, mediante o pagamento pelo Cliente do preço correspondente, nas condições previstas no artigo 6.

7.2 Força maior

Cada parte pode rescindir de pleno direito e sem indemnização o contrato em caso de força maior que se prolongue por mais de trinta dias.

7.3 Rescisão pelo Cliente

O Cliente pode rescindir um serviço antes do seu vencimento através de um dos seguintes meios:

- a partir da sua área de cliente, após ter efetuado a ligação, enviando o seu pedido ao suporte;
- através da função de rescisão acessível a partir da página do serviço em causa na sua área de cliente, que lhe permite transmitir o seu pedido sem outra formalidade prévia;

- por correio simples endereçado à DINAO, 307 chemin de la Marine, 83110 Sanary-sur-Mer, indicando as informações que permitem identificar o Cliente e o serviço.

A DINAO acusa a receção do pedido num suporte duradouro e informa o Cliente da data em que a rescisão produz efeitos. Em conformidade com o artigo L215-1-2 do Código do Consumo francês, a rescisão produz efeitos no dia seguinte à receção do pedido pela DINAO, sob reserva de o Cliente ter indicado as informações necessárias à sua identificação; o Cliente pode solicitar que produza efeitos mais de dez dias após essa receção.

O aviso prévio, a data de efeito e as condições de reembolso próprias de cada serviço constam das condições particulares da sua família de serviços. Em caso de omissão, as quantias já pagas não são reembolsadas.

7.4 Compromisso de duração

Se o contrato comportar um compromisso de duração, o Cliente mantém a obrigação de pagar o período compreendido entre a data do pedido de rescisão e o termo do compromisso.

7.5 Rescisão por incumprimento

Nos demais casos de incumprimento por parte de uma das partes de uma ou mais das suas obrigações ao abrigo do contrato, não reparado num prazo de 7 dias a contar da notificação dos incumprimentos em causa pela parte reclamante, o contrato será rescindido de pleno direito, sem prejuízo de todos os danos e interesses eventuais que possam ser reclamados à parte incumpridora. Esta notificação é efetuada exclusivamente através de um ticket de suporte aberto na área de cliente do Cliente, ou por carta registada com aviso de receção; a respetiva data é a da abertura do ticket ou da primeira apresentação da carta.

7.6 Suspensão para segurança da infraestrutura

A DINAO reserva-se o direito de suspender sem aviso prévio o serviço do Cliente, caso esse serviço constitua um perigo para a manutenção da segurança ou da estabilidade da infraestrutura da DINAO.

O serviço pode também ser suspenso, se for comprovado ser a origem de um ataque, ou mais geralmente se se verificar ter como objetivo uma utilização maliciosa, fraudulenta ou ilícita, independentemente do método utilizado, incluindo de forma não exaustiva estes tipos de ataques, envio de SPAM, phishing, análise de rede, DDOS, tentativa de acesso ilícito, rootkit, sniffing, spoofing, IRC, TOR, Proxy, VPN …

Na medida do possível, a DINAO informará previamente o Cliente.

A suspensão não exime de forma alguma o Cliente da sua obrigação de pagamento. Além disso, a DINAO reserva-se ainda o direito de intentar ações judiciais, se for o caso, contra o Cliente.

7.7 Intervenção técnica

Caso seja necessário, a DINAO reserva-se a possibilidade de interromper o serviço para proceder a uma intervenção técnica, a fim de melhorar o seu funcionamento ou para qualquer operação de manutenção.

7.8 Consumo de recursos

Os recursos atribuídos a cada serviço, a forma como são medidos e o tratamento de um excesso são definidos pelas condições particulares da família de serviços em causa e pelas condições comuns « Consumo de recursos e excesso » que incorporam.

7.9 Sobrefaturação

No caso em que o Cliente utilize o serviço arrendado de forma abusiva, afetando a reputação dos serviços arrendados, a DINAO reserva-se o direito de faturar ao Cliente todos os custos adicionais relacionados com a gestão desta queixa.

O Cliente será notificado, para que resolva o problema no mais curto espaço de tempo, sendo-lhe fornecida a prova do abuso para que resolva o problema. A resolução do problema não poderá, contudo, pôr em causa a sobrefaturação.

O montante da sobrefaturação dependerá da natureza da queixa.

Artigo 8 · Condições de exploração

O Cliente reconhece, pelo presente, que as flutuações da largura de banda e as imprevistos do fornecedor de acesso são elementos susceptíveis de provocar uma interrupção nas prestações oferecidas pela sociedade DINAO, sendo exteriores aos seus meios técnicos.

Adicionalmente, o serviço é restringido, limitado ou suspenso de pleno direito pela DINAO:

- se se verificar que o Cliente utiliza os serviços que lhe são fornecidos para uma atividade, qual for, que não esteja em conformidade com a carta deontológica publicada no site web: https://dinao.com/pdf/CHARTE_DEONTOLOGIQUE.pdf ou com as presentes condições gerais;
- em aplicação das condições particulares aplicáveis;
- se a DINAO receber um aviso a este respeito notificado por uma autoridade competente, administrativa, arbitral ou judicial, nos termos das leis aplicáveis pertinentes, ou por um terceiro, e nomeadamente nos termos da Lei de Confiança na Economia Digital de 21 de junho de 2004, desde que o caráter manifestamente ilícito seja levado ao conhecimento da DINAO;
- se as coordenadas indicadas na conta do cliente se revelarem falsas, inexatas ou não atualizadas.

Artigo 9 · Informação do Cliente e conformidade do serviço

O Cliente reconhece ter verificado a adequação do equipamento e do serviço aos seus objetivos e ter recebido da DINAO todas as informações e conselhos necessários para subscrever o presente compromisso em pleno conhecimento de causa.

A DINAO reserva-se o direito de controlar o cumprimento das condições de utilização do serviço.

Artigo 10 · Tolerância

O facto de a DINAO não se prevaler, num dado momento, de qualquer uma das presentes condições gerais e/ou tolerar o incumprimento pela outra parte de qualquer uma das obrigações previstas nas presentes condições gerais, não pode ser interpretado como uma renúncia por parte da DINAO a prevaler-se, ulteriormente, de qualquer uma das referidas condições.

Artigo 11 · Dados pessoais

11.1 Dados tratados pela DINAO por conta própria

A DINAO trata, na qualidade de responsável pelo tratamento nos termos do Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (RGPD), e da Lei n.º 78-17, de 6 de janeiro de 1978, com as suas alterações, os dados pessoais do Cliente e dos seus interlocutores (nome, prenome, endereço postal, endereço eletrónico, telefone), bem como os dados de ligação e de identificação dos utilizadores dos Serviços, para os fins (a) de gestão da relação com o cliente: encomenda, faturação, cobrança, assistência e manutenção dos Serviços, incluindo através das ferramentas descritas no artigo 5.º-B, gestão comercial, arquivamento, melhoria da qualidade, da segurança e do desempenho dos Serviços, e (b) de cumprimento das obrigações legais impostas à DINAO, nomeadamente a conservação dos dados de ligação e de identificação.

Estes dados são conservados durante toda a duração do Contrato e pelos trinta e seis (36) meses seguintes; os dados de ligação e de identificação, durante doze (12) meses; os restantes dados, durante o prazo que imponha a lei aplicável. A DINAO proíbe-se de qualquer divulgação e de qualquer revenda destes dados, sob reserva das comunicações previstas no artigo 11.2.10 e das disposições contrárias das condições particulares.

As pessoas interessadas dispõem de um direito de acesso, de retificação, de eliminação, de limitação e de oposição, bem como do direito de apresentar uma reclamação junto da Comissão Nacional de Informática e Liberdades (CNIL). Exercem-nos junto da DINAO através da área de cliente, pelo formulário de contacto do site ou por correspondência. A política de privacidade publicada no site da DINAO precisa estes tratamentos.

11.2 Dados tratados por conta do Cliente (contrato de subcontratação)

O presente artigo 11.2 constitui o contrato de subcontratação exigido pelo artigo 28.º, n.º 3, do RGPD (em inglês « data processing agreement » ou DPA). Integra o Contrato, é aceite com este e aplica-se sempre que o Cliente trate dados pessoais através dos Serviços, quais quer que sejam.

11.2.1 Funções e instruções

O Cliente atua na qualidade de **responsável pelo tratamento**: determina as finalidades e os meios dos tratamentos que efetua por meio dos Serviços, e é o único responsável por eles, quer sejam realizados por si próprio, pela DINAO ou por terceiros. A DINAO atua na qualidade de **souscontratante**: trata esses dados

por conta do Cliente e apenas com base nas suas instruções documentadas, incluindo no que diz respeito às transferências.

Constituem essas instruções: o Contrato, a configuração dos Serviços escolhida pelo Cliente e os pedidos que dirige ao suporte desde a sua área de cliente. A DINAO informa imediatamente o Cliente se uma instrução lhe parecer constituir uma violação do RGPD ou de outras disposições relativas à proteção de dados; pode, nesse caso, suspender a execução até à confirmação ou modificação pela parte Cliente.

11.2.2 Descrição do tratamento

O tratamento tem por objeto o alojamento e a exploração técnica dos Serviços subscritos. Dura durante a vigência do Contrato, acrescida do prazo de recuperação previsto no artigo 19. A sua natureza limita-se às operações técnicas necessárias: armazenamento, cópia de segurança, transmissão, supervisão, bem como a análise assistida dos pedidos de suporte e dos incidentes, realizada na infraestrutura da DINAO nas condições do artigo 5.º bis. A sua finalidade é a prestação dos Serviços ao Cliente.

As categorias de dados e de pessoas concernedes são determinadas pelo Cliente, não tendo a DINAO conhecimento nem controlo do conteúdo alojado. Quando a DINAO explora por si própria uma aplicação por conta do Cliente (servidor privado virtual com aplicação pré-instalada, contentores Docker geridos), acede a esse conteúdo apenas na medida necessária a essa exploração e aos pedidos do Cliente.

11.2.3 Obrigações do Cliente

O Cliente garante a licitude dos tratamentos que confia à DINAO: base legal, informação das pessoas concernedes, resposta aos seus pedidos, manutenção do seu registo das atividades de tratamento e, se for caso disso, realização de uma avaliação de impacto sobre a proteção de dados. Assegura-se de que os Serviços apresentam as características exigidas para os tratamentos em vista, nomeadamente quando incidem sobre categorias particulares de dados. Salvo disposição expressa das condições particulares, os Serviços não são propostos como alojamento de dados de saúde na aceção do artigo L1111-8 do Código francês da Saúde Pública: o Cliente abster-se-á de alojar tais dados sem o acordo escrito da DINAO.

O Cliente assegura a segurança dos recursos, sistemas e aplicações que implementa por meio dos Serviços: filtragem dos fluxos, atualização dos sistemas e software, gestão dos direitos de acesso e configuração dos recursos cuja gestão lhe compete.

11.2.4 Confidencialidade

A DINAO zela por que as pessoas autorizadas a tratar os dados se comprometam com a confidencialidade ou estejam sujeitas a uma obrigação legal adequada. O acesso aos dados do Cliente está limitado aos intervenientes cuja intervenção o exija, e é registado. A DINAO proíbe-se de utilizar estes dados para outras finalidades que não a execução dos Serviços.

11.2.5 Segurança

A DINAO implementa as medidas técnicas e organizacionais adequadas, nos termos do artigo 32.º do RGPD, nomeadamente: alojamento em França em centros de dados com acesso controlado, geridos pelos

prestadores constantes da lista de subcontratantes ulteriores; isolamento dos ambientes dos clientes entre si; autenticação dos administradores e proteção dos acessos de administração, encriptados; atribuição de acessos segundo o princípio da mínima privilégio; cópias de segurança nos termos do artigo 17.º; registo de acessos e supervisão. A DINAO adapta estas medidas à evolução dos riscos e do estado da técnica, sem diminuir o nível de proteção.

A DINAO não responde pelos incidentes que tenham origem nas redes de terceiros que não explora, nem nos recursos, configurações ou acessos cuja gestão cabe ao Cliente.

11.2.6 Violação de dados pessoais

A DINAO notifica o Cliente qualquer violação de dados pessoais respeitantes aos seus dados, no mais curto espaço de tempo possível após tomar conhecimento do facto. A notificação descreve, na medida em que esses elementos são conhecidos: a natureza da violação, as categorias e o número aproximado de pessoas e registos afetados, as consequências prováveis, as medidas tomadas ou propostas para colmatar a situação e atenuar os seus efeitos, e o interlocutor a contactar na DINAO. Os elementos que ainda não estão disponíveis são comunicados assim que o sejam.

Cabe ao Cliente, enquanto responsável pelo tratamento, notificar a violação à autoridade de controlo e, se for o caso, às pessoas afetadas; a DINAO assiste-o, fornecendo-lhe as informações de que dispõe.

11.2.7 Subcontratantes ulteriores

O Cliente autoriza a DINAO a recorrer às subcontratantes ulteriores constantes da lista publicada no endereço dinao.com/cgv/sous-traitants. Esta lista, datada e cujo histórico é conservado, faz parte do presente artigo. Indica, para cada subcontratante, a respetiva prestação, os dados em causa, a sua localização e as garantias aplicáveis. Distingue as subcontratantes em serviço, aquelas que estão autorizadas mas não utilizadas até à data, e os editores de software aos quais a DINAO concede um acesso pontual de suporte.

A DINAO impõe por escrito às subcontratantes que tratam dados pessoais do Cliente obrigações de proteção equivalentes às previstas no presente artigo, e **assume plena responsabilidade perante o Cliente** pela execução das respetivas obrigações. Os fornecedores de modelos de inteligência artificial recebem apenas dados pseudonimizados, nas condições do artigo 5.º bis. O acesso pontual de suporte é limitado no tempo, protegido por autenticação dupla e encerrado após a conclusão da intervenção.

Qualquer adição de subcontratante, bem como a qualquer momento de uma subcontratante autorizada, é publicada na lista pelo menos trinta (30) dias antes da sua entrada em vigor. Durante este período, o Cliente pode apresentar uma objeção fundamentada; caso não seja retirada, pode rescindir o serviço em causa sem penalização. Quando um risco para a segurança ou a continuidade dos Serviços o exigir, a DINAO pode substituir uma subcontratante sem demora; informa então o Cliente sem tardar, e o prazo de objeção conta a partir desta informação.

11.2.8 Alojamento e transferências fora da União Europeia

Os dados confiados à DINAO são alojados em França, na sua infraestrutura. A DINAO não os transfere para fora da União Europeia, exceto nos casos constantes da lista de subcontratantes ulteriores.

Certos serviços do catálogo são, no entanto, **operados por terceiros** e podem implicar um tratamento fora da União Europeia; as condições particulares do serviço em causa indicam-no, e as condições do editor aplicam-se então em complemento das presentes. Quando a DINAO recorre a um fornecedor terceiro de modelos de inteligência artificial, nas condições do artigo 5.º bis, são-lhe transmitidos apenas dados previamente pseudonimizados. Qualquer transferência para fora da União Europeia é regulada por um dos mecanismos previstos no capítulo V do RGPD, nomeadamente uma decisão de adequação ou as cláusulas contratuais-tipo da Comissão Europeia.

11.2.9 Assistência ao Cliente

A DINAO ajuda o Cliente, na medida do possível e tendo em conta a natureza do tratamento e das informações de que dispõe, a responder aos pedidos de exercício dos seus direitos pelas pessoas singulares, a assegurar a segurança do tratamento e a realizar uma avaliação de impacto sobre a proteção de dados ou a consultar a autoridade de controlo (artigos 32.º a 36.º do RGPD). A DINAO não responde diretamente a uma pessoa singula que a contacte, salvo obrigação legal: encaminha-a para o Cliente. Uma assistência que exceda a comunicação das informações de que a DINAO dispõe pode ser faturada ao tarifário em vigor, após acordo do Cliente sobre um orçamento.

11.2.10 Pedidos das autoridades

A DINAO pode ser obrigada a comunicar dados a autoridades judiciais ou administrativas, nomeadamente no âmbito de requisições. Informa então o Cliente, salvo disposição legal ou ordem da autoridade que o impeça, e limita a comunicação aos dados expressamente requeridos.

11.2.11 Destino dos dados no fim do contrato

No termo do Contrato, o Cliente recupera os seus dados nas condições do artigo 19.º. Findo este prazo, a DINAO elimina os dados e as suas cópias, salvo obrigação legal de conservação; as cópias contidas nas cópias de segurança desaparecem no termo do seu ciclo de conservação previsto no artigo 17.º. A DINAO entrega ao Cliente, a pedido, um certificado de eliminação.

11.2.12 Documentação e auditoria

A DINAO mantém o registo das atividades de tratamento que efetua por conta dos seus clientes (artigo 30.º, n.º 2, do RGPD) e coloca à disposição do Cliente as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações do presente artigo: descrição das medidas de segurança, lista de subcontratantes ulteriores, respostas aos questionários de conformidade.

Se estas informações não forem suficientes, o Cliente pode solicitar a realização de uma auditoria, no máximo uma vez por período de doze (12) meses, salvo violação de dados que o diga ou pedido de uma autoridade de controlo, mediante um aviso prévio escrito de trinta (30) dias. A auditoria é confiada a um auditor independente, que não seja concorrente da DINAO e que esteja sujeito ao segredo profissional ou a um compromisso de confidencialidade. Realiza-se durante as horas úteis, sem perturbar a exploração dos

Serviços, e não concede acesso nem aos dados de outros clientes nem aos elementos que comprometam a segurança da infraestrutura partilhada. As suas despesas são por conta do Cliente, salvo se revelar um incumprimento grave da DINAO ao presente artigo. O relatório é comunicado à DINAO.

11.2.13 Primazia

No que diz respeito à proteção de dados pessoais, o presente artigo prevalece sobre qualquer cláusula contrária do Contrato, incluindo as condições particulares.

Artigo 12 · Direito de livre resolução

O Cliente consumidor, bem como o profissional nos casos previstos no artigo L221-3 do Código do Consumo francês (Code de la consommation), dispõe de um prazo de quatorze dias para exercer o seu direito de livre resolução (artigo L221-18 do mesmo código).

As condições de resolução e de reembolso são específicas de cada família de serviços: dependem do que a DINAO executa para prestar o serviço. As condições particulares de cada família especificam-nas, nomeadamente o que o Cliente aceita na encomenda quando solicita a execução imediata do serviço, o momento em que o direito de livre resolução termina e as operações que não são reembolsadas.

Caso as condições particulares não prevejam nada: se o Cliente tiver solicitado, na encomenda, que o serviço comece antes do termo do prazo de livre resolução, este paga, em caso de resolução, um montante proporcional ao serviço prestado até à sua decisão (artigo L221-25 do Código do Consumo francês); a DINAO reembolsa as quantias devidas, no prazo máximo de quatorze dias após ter sido informada da decisão do Cliente, pelo meio de pagamento utilizado para a encomenda, salvo acordo do Cliente para outro meio (artigo L221-24 do mesmo código).

O Cliente exerce este direito na sua área de cliente, após se ter autenticado, abrindo um pedido junto do suporte que indique com precisão o serviço em causa. Faz fé a data de abertura deste pedido. A DINAO envia um aviso de receção por correio eletrónico, reproduzindo o conteúdo do pedido, a sua data e a sua hora.

Em conformidade com o artigo L221-21 do Código do Consumo francês, qualquer outra declaração inequívoca que expresse a vontade de se retrair, dirigida à DINAO antes do termo do prazo, é igualmente tida em conta.

Artigo 13 · Modificação

As condições gerais e particulares online prevalecem sobre as condições gerais e particulares impressas. As partes concordam que a DINAO pode, de pleno direito, modificar o seu serviço, sem outra formalidade que não a de informar o Cliente por um aviso online e/ou de inscrever as suas modificações nas condições gerais online. Qualquer modificação ou introdução de novas opções de subscrição será objeto de informação online no site localizado no endereço URL https://dinao.com/ ou do envio de um correio eletrónico ao Cliente. Neste caso, o Cliente pode, em derrogação ao artigo 7, résilier o contrato no prazo de trinta dias a contar da entrada em vigor destas modificações.

Artigo 14 · Disposições gerais

14.1 Divisibilidade

A nulidade de uma das cláusulas do contrato de prestação de serviços celebrado com a DINAO, nomeadamente em aplicação de uma lei, de um regulamento ou na sequência de uma decisão de uma Jurisdição competente transitada em julgado, não acarretará a nulidade das restantes cláusulas do contrato de prestação de serviços, que manterão o seu pleno efeito e alcance.

Neste caso, as partes deverão, na medida do possível, substituir a disposição anulada por uma disposição válida que corresponda ao espírito e ao objeto das Condições contratuais.

14.2 Intitulados

Os intitulados dos artigos das Condições contratuais têm como único objetivo facilitar as referências e não possuem, por si só, valor contratual ou significado particular.

14.3 Condições particulares e Anexos

As condições particulares e eventuais anexos são incorporadas por referência às Condições gerais de serviços da DINAO e são indissociáveis das referidas Condições gerais. O conjunto destes documentos é designado no presente documento « o Contrato ».

Em caso de contradição entre as condições particulares de um serviço e as presentes condições gerais, prevalecem as condições particulares para esse serviço ; para tudo o que não regulem, aplicam-se as condições gerais.

Quando as condições particulares de um serviço incorporam condições comuns a várias famílias de serviços (condições comuns aos serviços de cópia de segurança, condições comuns « Consumo de recursos e excedente »), estas condições comuns prevalecem sobre as presentes condições gerais e cedem lugar às condições particulares do serviço.

O conjunto dos documentos incorporados ao presente contrato por referência pode ser consultado pelo Cliente nos endereços indicados no site https://dinao.com/

Estes documentos estão, além disso, sujeitos a modificações ou evoluções.

14.4 Comunicações

Para qualquer troca de informações por correio eletrónico, a data e a hora do servidor da DINAO farão fé entre as Partes. Estas informações serão conservadas pela DINAO durante todo o período das relações contratuais.

Todas as notificações, comunicações, intimações previstas nas Condições gerais serão reputadas válidamente entregues se forem enviadas por carta registada com aviso de receção para:

- Para a DINAO: 307 chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer - FRANCE
- Para o Cliente: para o endereço postal e/ou e-mail que este tenha fornecido à DINAO

14.5 Publicidade e promoção

A DINAO poderá, aquando de publicidade, manifestações, em colóquios e publicações especializadas nos mercados profissionais, invocar os serviços fornecidos ao Cliente, bem como nos seus documentos comerciais e/ou na sua brochura.

Artigo 14 bis · Mediação de consumo

Em conformidade com o artigo L612-1 do Código do Consumo francês (Code de la consommation), o Cliente consumidor pode recorrer gratuitamente a um mediador de consumo para a resolução amigável de um litígio que o opõe à DINAO, após ter tentado resolvê-lo através de uma reclamação escrita dirigida ao serviço de cliente.

A DINAO iniciou os procedimentos de adesão junto de um mediador de consumo. O nome, o endereço postal e o sítio internet do mediador competente serão comunicados ao Cliente, nas presentes condições gerais e no sítio da DINAO, assim que a sua designação seja efetiva.

Enquanto isso, a DINAO permanece atenta ao Cliente para procurar com ele uma solução amigável a qualquer reclamação, endereçada por ticket desde a sua área de cliente ou por escrito para o endereço indicado no artigo 14.4.

A intervenção do mediador só é admissível se a reclamação escrita prévia tiver permanecido sem resposta satisfatória durante mais de dois meses, e num prazo de um ano a contar dessa reclamação.

Artigo 15 · Atribuição de competência

Em caso de litígio com um cliente não considerado como consumidor nos termos do Código do Consumo francês (Code de la consommation), é expressamente atribuída competência ao Tribunal de Comércio de TOULON (França), não obstante pluralidade de réus ou chamada em garantia, inclusive para as medidas de urgência, conservatórias em processo de urgência ou por requerimento.

Artigo 16 · Lei aplicável

O presente contrato é regido pela lei francesa. Assim se aplica para as regras de fundo como para as regras de forma, à exceção, por um lado, das regras de conflito previstas pela lei Francesa, e por outro, das disposições da lei Francesa que sejam contrárias ao presente Contrato.

Artigo 17 · Cópias de segurança

No âmbito do seu plano de continuidade de atividade, a DINAO conserva, no mínimo, **sete dias** de cópia de segurança da sua infraestrutura. Estas cópias de segurança destinam-se exclusivamente à recuperação da

infraestrutura e dos serviços após um incidente: não constituem um serviço de cópia de segurança dos dados do Cliente e não dão lugar a restituição a seu pedido.

As cópias de segurança relativas aos **dados do Cliente** são objeto de opções subscritas serviço a serviço, cuja natureza, frequência, localização e período de conservação constam das condições particulares do serviço em causa. Consoante a opção selecionada, a cópia de segurança é realizada no mesmo centro de dados ou num segundo centro de dados.

Para além das cópias de segurança da sua infraestrutura e das opções subscritas, e salvo disposição contrária das condições particulares do serviço, a DINAO não efetua qualquer cópia de segurança específica dos dados do Cliente. Consequentemente, compete ao Cliente tomar todas as medidas necessárias à proteção das suas dados em caso de perda ou deterioração, independentemente da causa, incluindo aquela que não seja expressamente prevista nas presentes.

Recomenda-se ao Cliente que verifique periodicamente se o perímetro efetivamente protegido corresponde às suas necessidades, e que seja possível a sua recuperação. Uma cópia de segurança nunca testada não constitui uma garantia de recuperação.

A recuperação de uma cópia de segurança subscrita como opção é efetuada a pedido do Cliente desde a sua área de cliente ou através de ticket. O volume a recuperar e a largura de banda disponível condicionam o prazo efetivo.

Artigo 18 · Disponibilidade do Serviço

Salvo compromisso quantificado previsto nas condições particulares de uma família de serviços, a DINAO está obrigada, relativamente à disponibilidade do Serviço, a uma **obrigação de meios** : empenha os meios razoáveis para assegurar a sua continuidade, **sem garantir qualquer taxa de disponibilidade**.

Janela de manutenção diária. Todas as noites, entre as 21 h 00 e as 7 h 30 (hora de Paris), a DINAO pode interromper todo ou parte do Serviço para as suas operações de exploração corrente, nomeadamente as reinicializações e as atualizações de segurança, por uma duração cumulada de trinta (30) minutos no máximo por noite e por servidor, sem prévia informação ao Cliente. Os servidores sendo tratados sucessivamente, o momento desta interrupção varia de um servidor para o outro ; a DINAO comunica ao Cliente, a pedido, o horário habitual do servidor que o aloja.

Outras manutenções planeadas. Fora desta janela, a DINAO anuncia as suas operações de manutenção planeadas com pelo menos quarenta e oito (48) horas de antecedência, por correio eletrónico ou no seu site. As intervenções urgentes necessárias à segurança ou à estabilidade do Serviço mantêm-se possíveis a qualquer momento, nas condições do artigo 7.

A disponibilidade é medida pelas ferramentas de supervisão da DINAO, cujos registos fazem fé entre as partes. **A DINAO comunica ao Cliente, a simples pedido, o excerto dos registos correspondente ao período contestado.**

Artigo 19 · Reversibilidade e mudança de fornecedor

Em conformidade com o Regulamento (UE) 2023/2854, o Cliente pode a qualquer momento recuperar os seus dados e mudar de fornecedor.

Durante toda a duração do contrato, o Cliente dispõe desde a sua área de cliente dos meios para exportar os seus dados em formatos utilizáveis (arquivos de ficheiros, exportações de bases de dados, descritores de implementação). A DINAO não entrava nem retarda a transferência.

No final do serviço, **qualquer que seja a sua causa** — rescisão pelo Cliente ou pela DINAO, expiração de um serviço não renovado, falta de pagamento —, a DINAO realiza uma cópia de segurança dos dados antes de os eliminar do serviço, e conserva-a durante **30 dias** a contar da data de efeito, antes da eliminação definitiva. Durante este período, o Cliente obtém a restituição a simples pedido. Quando o Cliente pede a eliminação imediata do seu serviço, aceita que os seus dados sejam retirados do serviço sem demora ; a cópia de segurança mantém-se restituível nas mesmas condições. A DINAO presta ao Cliente, a pedido, a assistência razoável necessária à transferência.

Não é cobrado qualquer custo ao título da mudança de fornecedor ou da transferência dos dados.

Artigo 20 · Limitação de responsabilidade

A responsabilidade da DINAO ao abrigo do presente contrato, por qualquer causa que seja, está limitada aos montantes efetivamente pagos pelo Cliente ao título do serviço em causa durante os doze meses anteriores ao facto gerador.

Esta limitação não se aplica em caso de lesão corporal, nem em caso de falta grave ou dolosa, nem nos casos em que a lei a exclua.

A reparação devida pela DINAO corresponde ao dano direto, pessoal e certo. A DINAO não responde por danos indiretos, nomeadamente pela perda de exploração, de volume de negócios, de encomendas ou de clientela, pela lesão da imagem de marca, nem pela ação de um terceiro contra o Cliente.