

Condições de Prestação de Serviços de Assistência Remota

A Staples e o Cliente acordam que os serviços em linha a prestar ao Cliente são regulados por estas Condições e, em tudo o que não estiver aqui expressamente previsto, pelos Termos e Condições Gerais da Staples de Venda On-line, com as devidas adaptações, bem como pelos usos comerciais e legislação aplicável.

O Cliente declara ter lido e aceitar:

- Os Termos e Condições Gerais de Venda On-line, os Termos de Uso e a Política de Privacidade da Staples que se encontram disponíveis [aqui](#)
- Os termos e condições de instalação e uso de quaisquer licenças de software necessárias à prestação pela Staples dos serviços solicitados, os quais são enviados previamente à contratação do serviço; e
- Os termos e condições de instalação e uso de quaisquer licenças de software que o Cliente pretenda adquirir, os quais são enviados previamente à contratação do serviço.

1.1. Âmbito dos Serviços e Responsabilidades da Staples

- A Staples executará os serviços solicitados pelo Cliente que sejam objeto de contratação, de acordo com as recomendações dos fabricantes, considerando que no decurso da intervenção poderão ser identificados aspetos adicionais que, dependendo da respetiva complexidade, poderão determinar modificações de âmbito dos serviços. As modificações ao âmbito dos serviços serão comunicadas previamente ao cliente e dependem da sua aprovação prévia;
- A Staples desenvolverá os seus melhores esforços com vista à execução do serviço, por si ou por terceiro subcontratado, se possível dentro do prazo estimado, mas não poderá ser responsabilizada caso o mesmo seja excedido. O prazo de execução dos serviços depende da complexidade destes, do número de serviços contratados e do tipo de produto, constituindo a melhor estimativa para a sua realização;
- A Staples não poderá ser responsabilizada por quaisquer anomalias ou deterioração do estado do equipamento, quando os mesmos tiverem ocorrido por motivos não imputáveis à Staples ou aos seus funcionários, incluindo quando as referidas anomalias ou a deterioração resultem de situação apresentada pelo equipamento ao tempo da execução do serviço.
- No caso de serviços de (re)instalação de software, o Cliente declara que é titular da respetiva licença original de utilizador final, beneficiário exclusivo da (re)instalação e que esta não viola qualquer direito de terceiro.
- O montante máximo de indemnização a pagar, por qualquer das partes, pelos danos eventualmente causados no âmbito da execução dos serviços (nos casos em que haja lugar a responsabilidade) não excederá em caso algum o valor dos honorários a cobrar pela Staples acrescidos dos juros de mora à taxa legal, o que constitui condição essencial do interesse contratual das partes, em face do risco e da complexidade associadas à prestação contratada pelo Cliente. Esta cláusula é essencial do interesse de contratar da Staples o que é aceite pelo Cliente;
- A Staples não será responsável por eventuais perdas de garantia do fabricante sobre equipamento ou software que resultem de intervenções técnicas solicitadas pelo Cliente, incluindo nomeadamente no que se refere a abertura de equipamentos, instalação de componentes, instalação de software ou alteração de configurações e parametrizações;
- A Staples não será também responsável por quaisquer prejuízos adicionais alegadamente sofridos pelo Cliente, ou por terceiros, incluindo a título de lucros cessantes, quebra de negócios ou perda de clientela, perda ou alteração de dados, danos à imagem ou violação de confidencialidade;
- Os orçamentos técnicos da Staples são válidos pelo prazo de trinta dias, a contar da data do pedido do Cliente.

1.2. Dados e Backup

Na execução de serviços, a Staples não será responsável por eventuais falhas que possam ocorrer relativos a dados do Cliente, incluindo nomeadamente quando essas falhas decorrerem da existência de vírus informáticos ou de restrições de acesso definidas pelo Cliente, ou por

terceiros, nos ficheiros e equipamentos necessários à execução do serviço; A Staples não será responsável por eventuais perdas de garantia do fabricante sobre equipamento resultantes do serviço; O Cliente declara que os dados disponibilizados no equipamento são da sua propriedade e / ou uso legítimo, autorizando a Staples a aceder, tratar e processar tais dados contidos no equipamento, no âmbito das finalidades dos serviços contratados, mais declarando que tal acesso, processamento e/ou guarda não atinge qualquer direito indisponível do Cliente ou de terceiros.

1.3. Garantia de Serviço

- A Staples presta a garantia de conformidade dos serviços executados pelo prazo máximo de 90 dias a contar da data de execução do serviço. Esta garantia abrange exclusivamente as configurações e parametrizações realizadas pelos Técnicos da Staples. Qualquer eventual anomalia nos serviços executados deverá ser comunicada pelo Cliente dentro do referido prazo de garantia de 90 dias e nunca depois de 10 dias após a sua ocorrência;
- Caso a execução do serviço envolva a instalação de software ou de componentes de hardware, aplicam-se as condições de garantia fornecidas pelos respetivos fabricantes;
- Caso a Staples não consiga realizar o serviço solicitado pelo Cliente, o Cliente terá unicamente direito ao reembolso dos valores previamente liquidados.

A presente garantia de conformidade não abrange:

- Os serviços de remoção de vírus ou outro software malicioso;
- As situações em que o Cliente altere, direta ou indiretamente, através de aplicações informáticas ou hardware, configurações, parametrizações, ficheiros ou dados, direta ou indiretamente relacionados com o software ou hardware instalado;
- Atualizações de software (updates ou upgrades) automáticas, realizadas pelo Cliente ou por terceiros;
- Falhas originadas por interrupção de serviços de comunicações ou de acesso à Internet fornecidos por terceiros.

1.4. Responsabilidades do Cliente

- Prestar todas as informações necessárias ao diagnóstico adequando dos serviços a executar;
- Fornecer os acessórios e software original sempre que sejam necessários à execução dos serviços solicitados;
- Assegurar pelos seus próprios meios a salvaguarda e proteção de ficheiros, dados, software e informação confidencial presente no equipamento a intervencionar e em todos os acessórios entregues, bem como a retirada de quaisquer suportes de gravação ou registo, a fim de prevenir a sua afetação, quebra, desaparecimento ou perda durante a realização da intervenção;
- Preservar a informação confidencial constante dos equipamentos ou acessórios a intervencionar através dos mecanismos que considere adequados;
- Fornecer e verificar a fiabilidade dos dados fornecidos para a realização de programação, parametrização, configuração ou registo de equipamentos (hardware) e software;
- Na execução de serviços de instalação de software, é responsabilidade do Cliente facultar à Staples as credenciais de administração (nome de utilizador e password) ou outras com as necessárias permissões para a instalação de software;
- Na execução de serviços de remoção de vírus informáticos, software malicioso ou de recuperação de falhas, o Cliente compreende e aceita que existe o risco de eliminação definitiva de ficheiros, dados ou software no decorrer da intervenção. Neste tipo de intervenções, a Staples poderá formatar / recuperar discos internos e eliminar permanentemente ficheiros e dados, se tal for necessário durante a realização da intervenção. A formatação / recuperação de discos elimina definitivamente todos os ficheiros e dados existentes, não sendo possível a sua recuperação posterior. O Cliente declara que assume o risco exclusivo adveniente da perda de dados e ficheiros existentes aquando da solicitação dos serviços a executar;
- Na execução de serviços de instalação de software, o Cliente compreende e aceita que a instalação de software pode remover e alterar ficheiros e dados, podendo originar alterações

de informação ou de funcionalidade do equipamento ou de outros softwares instalados, assumindo o risco adveniente dessa intervenção;

- A instalação de software pressupõe que o Cliente conhece e assegurou previamente os requisitos mínimos recomendados pelo fabricante do hardware e/ou software, incluindo nomeadamente o espaço em disco para a instalação de ficheiros e dados, características técnicas do equipamento (memória, CPU, placa gráfica) e componentes necessários;
- O Cliente compreende e aceita que a execução de determinados serviços pode terminar as condições de aplicabilidade da garantia prestada pelo fabricante do equipamento ou do software.
- A Staples respeita os direitos de autor e direitos conexos relativos à criação e divulgação de obras e conteúdos protegidos pelos referidos direitos tais como filmes, imagens, música, videojogos, software e outro tipo de obras de cariz literário, artístico e científico, bem como os direitos de propriedade industrial pertencentes a terceiros. Em consequência, o Cliente declara que os equipamentos que são objeto dos serviços a prestar pela Staples não contêm conteúdos ilícitos ou contra os bons costumes nem cópias ilegais de obras ou conteúdos protegidos por direitos de autor ou direitos de propriedade industrial pertencentes a terceiros.
- Quaisquer elementos, obras ou outros conteúdos contrários à lei ou que violem os termos destas condições, que eventualmente sejam detetadas estão sujeitas à remoção, eliminação e/ou denúncia às autoridades competentes.

1.5. Comunicação entre as partes

As comunicações entre a Staples e o Cliente poderão ser realizadas digitalmente (portal de internet), por telefone, email ou carta, de acordo com os contactos facultados.

1.6. Comunicação entre as partes

Os dados pessoais do Cliente são recolhidos e processados pela Staples Portugal – Equipamento de Escritório, S.A, enquanto Responsável pelo Tratamento, com fundamento na execução contratual e na prossecução dos interesses legítimos da Staples, neste âmbito poderemos vir a contactá-lo com vista a informá-lo do valor orçamentado e/ou do estado de reparação do seu equipamento, faturação, etc., mais podendo os seus dados ser comunicados a entidades terceiras subcontratadas para efeitos de execução dos serviços contratados ou de inquéritos de satisfação. Os dados pessoais são processados informaticamente, em estrito cumprimento da legislação aplicável referente à proteção de dados pessoais, nomeadamente a Lei n.º 58/2019, de 08 de Agosto. A Staples implementa medidas de segurança técnicas e organizativas adequadas à proteção dos dados pessoais objeto de tratamento. Os dados serão conservados pelo período estritamente necessário à prestação do serviço contratado, prestação de garantia, cumprimento de obrigações legais de faturação e conservação dos documentos contabilísticos (prazo legal: 10 anos) e análise do seu histórico de reparações, tudo isto sem prejuízo da conservação dos dados por período superior em caso de pendência de ação judicial. O titular dos dados tem o direito de aceder, retificar, apagar, opor-se ao tratamento ou pedir a limitação do tratamento dos seus dados pessoais a qualquer momento, através do envio de comunicação escrita dirigida ao nosso Encarregado de Proteção de Dados, cujos contactos são: Staples Portugal – Equipamento de Escritório, S.A., Rua Quinta do Pinheiro Ed. Tejo, 5º Piso 2794-079 Carnaxide, ou o endereço de correio eletrónico info@staples.pt. Mais informamos que caso a sua questão não fique resolvida poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

1.7. Legislação e Resolução Alternativa de Litígios

Estas Condições e todos os contratos que vierem a ser celebrados ao abrigo das mesmas regem-se pela legislação portuguesa. Qualquer litígio ou reclamação resultante de, ou relacionado com, esses Contratos ou a sua criação (incluindo os litígios ou reclamações não contratuais) está sujeito à jurisdição não-exclusiva dos tribunais de Portugal. Em alternativa ao recurso aos tribunais competentes, o Cliente consumidor poderá optar por submeter qualquer reclamação fundada ou litígio a uma Entidade de Resolução de Litígios de Consumo

territorialmente competente para o efeito. A listagem das Entidades de Resolução de Litígios de Consumo autorizadas, contendo os respetivos sítios eletrónicos na Internet, pode ser encontrada [aqui](#) . Para queixas e reclamações relativas a compras efetuadas à Staples poderá contactar a mesma através do seguinte email info@staples.pt ou através da linha de Apoio ao Cliente **210 413 720**, disponível das 09:00Horas às 18:00H, de 2ª a 6ª feira (preço de chamada local). O Cliente dispõe também do Livro de Reclamações Eletrónico no site da Staples [aqui](#) . Mais informações no site da Direção-Geral do Consumidor: www.consumidor.pt