

Condições de Prestação dos Serviços

A Staples e o Cliente acordam que os serviços a prestar ao Cliente são regulados por estas condições e, em tudo o que não estiver expressamente previsto, pelos usos comerciais e legislação aplicável.

1. Serviços Realizados na Loja

1.1. Âmbito dos Serviços e Responsabilidades da Staples: A Staples executará os serviços solicitados pelo cliente, de acordo com as recomendações dos fabricantes, considerando que no decurso da intervenção poderão ser identificados aspectos adicionais que, dependendo da respectiva complexidade, poderão determinar modificações de âmbito dos serviços, bem como dos prazos estimados de execução. 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 protegerá a integridade física dos equipamentos e respectivos acessórios entregues pelo Cliente para intervenção técnica, durante o período de permanência dos mesmos nas suas instalações. No entanto, a Staples fica autorizada a proceder às modificações físicas do equipamento provenientes do fabricante, para efeitos da realização dos serviços a prestar, incluindo nomeadamente no que respeita a selos, parafusos e peças móveis usadas na fixação componentes ou portas de acesso a componentes do equipamento intervencionado; • Após a entrega do equipamento pelo Cliente nas instalações da Staples, 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, na medida em que as referidas anomalias ou a deterioração resultem dos problemas já anteriormente acusados pelo equipamento. • No caso de serviços de (re)instalação de software, o Cliente declara que é titular da respectiva 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 rescisivo 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. Recuperação de Dados: A Staples não será responsável por eventuais perdas de garantia do fabricante sobre equipamento resultantes do serviço de recuperação de dados, incluindo abertura do equipamento, selos, parafusos e peças móveis usadas na fixação componentes; • Na execução de serviços de backup ou cópia de segurança de dados, a Staples não será responsável por eventuais falhas que possam ocorrer e que se traduzam em ficheiros ou dados não copiados, se 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; • Caso não seja indicado especificamente pelo Cliente quais os dados a recuperar, a recuperação de dados será considerada com sucesso se pelo menos 80% da informação contida na unidade de armazenamento de dados (discos rígidos, pens, cartões de memória, etc) for recuperada, sendo responsabilidade do Cliente o pagamento integral do serviço; • No caso de a informação não ser recuperável, o serviço não será cobrado ao Cliente e serão devolvidos os valores previamente liquidados (caso se verifiquem); • A Staples guardará uma cópia de segurança dos dados recuperados durante um prazo de 15 dias a contar da data de comunicação ao Cliente de serviços executados. 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 colocação à disposição do Cliente do equipamento intervencionado. 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 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 respectivos fabricantes; • Caso a Staples não consiga realizar o serviço solicitado pelo Cliente, o equipamento será devolvido e o Cliente será reembolsado exclusivamente de 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, directa ou indirectamente, através de aplicações informáticas ou hardware, configurações, parametrizações, ficheiros ou dados, directa ou indirectamente relacionados com o software ou hardware instalado; • Actualizações 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 protecção 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

afecção, 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 objecto 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 detectadas 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 por telefone, email, ou carta, de acordo com os contactos facultados.

1.6. Levantamento do equipamento: O levantamento do equipamento é feito contra apresentação da Guia de Intervenção Técnica, bem como o pagamento integral dos serviços prestados (caso se verifiquem). Em caso de extravio da Guia de Intervenção Técnica, o levantamento é realizado mediante comprovativo de identificação do Cliente; • O produto deverá ser levantado, pessoalmente, na loja onde foi entregue para reparação. A Staples poderá entregar o produto no domicílio, ou outro local a pedido do Cliente, desde que o respectivo custo seja antecipadamente liquidado ou assegurado por este. O Cliente obriga-se a verificar o bom funcionamento do produto reparado, aquando do seu levantamento ou entrega, sempre que o tipo de produto assim o permita. A Staples não poderá ser responsabilizada por avarias detectáveis aquando do levantamento do produto reparado e não reportadas de imediato pelo Cliente. Os produtos reparados, ou cuja reparação não tenha sido possível realizar, deverão ser levantados impreterivelmente no prazo máximo de 45 dias após a Staples comunicar ao Cliente que o produto se encontra reparado ou que não foi possível a sua reparação. Findo este prazo de 45 dias, quer para reparações dentro da garantia, quer para reparações fora da garantia, sem que o cliente tenha procedido ao levantamento do produto entregue, nem comunicado por escrito o motivo justo e atendível solicitando o seu levantamento posterior em prazo certo, considera-se para todos os efeitos legais que o equipamento deixou de ter qualquer interesse para o Cliente e a Staples fica de imediato automaticamente autorizada a destruí-lo ou dar-lhe qualquer outro fim que tenha por conveniente. A Staples poderá em qualquer caso cobrar uma taxa de armazenagem de até 100 €/mês decorridos que sejam 15 dias após a comunicação ao Cliente da realização da reparação ou de impossibilidade de reparação do produto.

Anexos:

CONTRATO DE LICENÇA DE UTILIZADOR FINAL: PC-Doctor Toolbox for Windows

CONTRATO DE LICENÇA DO NORTON: Norton Bootable Recovery Tool

CONTRATO DE LICENÇA DO KASPERSKY: Kaspersky Rescue Disk

Anexos disponíveis em: www.staples.pt/easytech ou solicite informação a um colaborador de loja.

**Declaro que li, concordo e por isso assino a presente declaração
O Declarante,**

(Assinatura de acordo com o documento de identificação) _____ Data (Dia, Mês, Ano) _____

Cartão do Cidadão nº: _____ Data de validade: _____

Assinatura do Colaborador da Staples Portugal:

Consciente das suas responsabilidades ambientais, a STAPLES disponibiliza aos seus Clientes um contentor onde poderá depositar os seus resíduos de equipamentos eléctricos e electrónicos, incluindo os resultantes de serviços EasyTech ou Serviços Pós-Venda, que serão correctamente reencaminhados para gestor licenciado.