

TERMOS E CONDIÇÕES DO KYOsupport

1. Definições

"Cliente", "Você" ou "Seu" significa o comprador do KYOsupport.

"Kyocera Mita", "Nós", "Nosso" ou "A nós" refere-se às empresas de vendas Kyocera Mita nos seguintes países: Áustria; Bélgica; Dinamarca; Finlândia; França; Alemanha; Itália; Holanda; Portugal; África do Sul; Espanha; Suécia; Suíça.

"Especialista Kyocera Mita" refere-se a um empregado da Kyocera Mita que prestará o serviço KYOsupport.

"Contratante da Kyocera Mita" significa uma terceira parte autorizada pela Kyocera Mita para a prestação do serviço KYOsupport em nosso nome.

"Assistente da Kyocera Mita" significa um especialista da Kyocera Mita e/ou um contratante da Kyocera Mita.

"Software" significa o software designado na folha de registo que acompanha estes termos e condições.

"KYOsupport" (também denominado por "Assistência") significa um pacote de serviços que lhe permitem receber assistência em relação ao software Kyocera Mita designado na folha de registo anexada. O KYOsupport pode ser prestado por um especialista Kyocera Mita ou por um contratante da Kyocera Mita.



TERMOS E CONDIÇÕES DO KYOsupport

2.1 Âmbito do KYOsupport

- 2.1 Para activar o KYOsupport, é necessário registar o software na nossa página de Internet <http://registration.kyoceramita.eu>

Os seus dados pessoais serão recolhidos, processados e utilizados apenas para fins de registo e estarão sujeitos a todas as leis de protecção e privacidade de dados aplicáveis.

Não podemos garantir a segurança das informações que nos fornecer, logo, pedimos que tome todas as precauções no sentido de proteger os seus dados pessoais sempre que estiver a utilizar a Internet. A Kyocera Mita respeita a sua privacidade e está empenhada na protecção das informações pessoais que partilhar connosco. Esta afirmação descreve a forma como a Kyocera Mita recolhe e utiliza as suas informações pessoais para prestar serviços pedidos por si ou sempre que optar por nos facultar as suas informações pessoais. Se for um utilizador registado, poderá rever as suas informações pessoais e fazer pedidos de alterações através do acesso à página de Internet do registo com as suas credenciais. Também poderá pedir a desactivação do seu registo ou de quaisquer informações pessoais mantidas por nós contactando a Hotline Support. Para mais informações sobre como contactar a Hotline Support por telefone, fax ou e-mail, por favor aceda a: <http://serviceworld.kyoceramita.eu>. Se optar por desactivar a sua conta, manteremos, nos nossos arquivos, algumas das informações pessoais que pediu para remover de modo a prevenir a fraude, resolver disputas, solucionar problemas, fazer cumprir os termos deste contrato, as suas preferências de auto-exclusão e agir de acordo com os requisitos legais, conforme permitido por lei.

- 2.2 A Kyocera Mita elabora um acordo padrão de licença para o utilizador final deste software. Uma cópia deste documento e também uma cópia destes termos e condições do KYOsupport podem ser pedidas à Kyocera Mita ou a um contratante da Kyocera Mita. Também poderá aceder de forma digital a este documento através da página de Internet da Kyocera Mita: <http://www.kyoceramita.eu>
- 2.3 O KYOsupport será válido durante o período indicado na folha de registo do produto, fornecida com estes termos e condições do KYOsupport, e terá início na data de registo do software.

TERMOS E CONDIÇÕES DO KYOsupport

- 2.4 O KYOsupport pode ser prolongado através da aquisição de um pacote de alargamento à Kyocera Mita ou a um contratante da Kyocera. Pode ser adquirido anualmente e deve ser adquirido 4 (quatro) semanas antes do período do KYOsupport em vigor expirar. O período de renovação terá sempre início no dia em que o período anterior expirar. A assistência apenas está disponível durante o período do contrato. Para continuar a usufruir das vantagens da assistência, o contrato tem de ser renovado anualmente.
- 2.5 Para poder receber o KYOsupport, as seguintes condições prévias têm de ser satisfeitas:
- (a) O software tem de ser operado conforme especificado na documentação que acompanha o software. Isto aplica-se, em especial, ao sistema operativo especificado e ao objectivo e determinadas limitações do software.
 - (b) As instruções de instalação estabelecidas pela Kyocera Mita na documentação têm de ser sempre cumpridas.

Se estas condições prévias não forem satisfeitas, a Kyocera Mita não pode assegurar e/ou autorizar a KYOsupport, excepto se o contrário for explicitamente declarado. Nestas circunstâncias, a Kyocera Mita reserva-se o direito de anular a assistência directamente

- 2.6 Recomendamos que leia as páginas de conselhos de serviço existentes na página de Internet da Kyocera Mita do seu país, e também que, antes de contactar o serviço de assistência através dos nossos serviços na página de Internet, tenha instalado o antivírus ou as actualizações disponíveis.

3. Cobertura do KYOsupport

- 3.1 O seu acesso ao KYOsupport apenas está disponível no país de aquisição do KYOsupport.

O KYOsupport está disponível durante as horas de expediente normais em vigor no país no qual o KYOsupport será fornecido; para mais informações, por favor, consulte:

<http://serviceworld.kyoceramita.eu>

TERMOS E CONDIÇÕES DO KYOsupport

O KYOsupport não está disponível nos feriados públicos estatais ou nos feriados fixos da Kyocera Mita e/ou do contratante da Kyocera Mita. Para mais informações sobre estas datas, por favor, consulte a página de Internet da Kyocera Mita do seu país.

3.2 O KYOsupport é composto pelos seguintes serviços:

a) Informações ampliadas com base na Internet

Este é o primeiro nível de assistência. Disponibilizamos informações online sobre informações seleccionadas para além dos antivírus e "patches" normais disponíveis em páginas de Internet públicas, isto é, por exemplo, a facilidade de utilização e as melhores práticas.

b) Hotline Support

Este é o segundo nível de assistência. Permite o acesso a respostas a perguntas relacionadas com o software, isto é, perguntas sobre especificações técnicas e aspectos de compatibilidade, e outros pedidos de informações. Para mais informações sobre como contactar a Hotline Support por telefone, fax ou e-mail, por favor, acesse a: <http://serviceworld.kyoceramita-europe.com>

c) Assistência online

Este é o terceiro nível de assistência. Disponibilizamos serviços de assistência ao nível de secretária. Estes serviços serão iniciados pelo assistente da Kyocera Mita, que o convidará (usando o seu endereço de e-mail registado) para um dos seguintes serviços de assistência explicados em baixo.

Para poder participar na sessão de assistência online, já deverá ter uma utilidade (mais detalhes sobre esta utilidade serão facultados no e-mail de convite) instalada no seu PC. Também deverá dispor de uma conexão à Internet adequada. A assistência online será prestada na língua local, excepto se for necessário consultar o centro de competências técnicas para obter um nível de assistência superior, sendo que, neste caso, a Kyocera Mita reserva-se o direito a disponibilizar os serviços de assistência na língua inglesa.

TERMOS E CONDIÇÕES DO KYOsupport

(i) Sessão de demonstração

Terá acesso ao ecrã do assistente da Kyocera Mita, onde o software funcionará apenas sob a forma de demonstração e assistência. Partilhando a mesma visualização do software, este procedimento ajudá-lo-á a utilizar e a configurar o software de modo a obter a funcionalidade pretendida.

(ii) Sessão à distância

Após a sua autorização por escrito (enviada por e-mail), o assistente da Kyocera Mita poderá aceder ao ecrã do seu PC e analisar o software em funcionamento. Deste modo, o assistente da Kyocera Mita poderá disponibilizar orientação, informações e recomendações para a resolução dos seus problemas.

A função de um assistente da Kyocera Mita limita-se a oferecer orientação, informações e recomendações, ele/ela não pode, em nenhuma circunstância, proceder a qualquer correcção ou alteração das configurações do seu sistema à distância.

d) Actualizações

A numeração da versão do software da Kyocera Mita é identificada pelos números inteiros em formato "1.2.3". Neste exemplo, o número inteiro 1 identifica a versão maior do software; o número inteiro 2 identifica a versão menor; o número inteiro 3 identifica a versão incremental.

As versões incrementais sucessivas são publicações provenientes de antivírus e pequenos melhoramentos sem qualquer alteração significativa na especificação. As publicações sucessivas da versão menor denotam publicações de actualização com características novas significativas na estrutura de uma especificação existente. As publicações (actualizações) sucessivas das versões incremental e menor serão disponibilizadas sem qualquer custo adicional e ao abrigo dos termos e condições do KYOsupport.

No entanto, as novas versões (actualizações) de software maiores denotam uma alteração arquitectural ou uma adição significativa a características e funcionalidade além de uma especificação já existente, e

TERMOS E CONDIÇÕES DO KYOsupport

actualizações exteriores disponibilizadas ao abrigo dos termos e condições do KYOsupport.

A decisão da publicação de actualizações de software pertence unicamente à Kyocera Mita.

- 3.3 O KYOsupport não inclui assistência no local.
- 3.4 Poderão existir factores alheios ao controlo da Kyocera Mita que poderão afectar a nossa capacidade de resposta às suas dúvidas na Hotline. Logo, reservamo-nos o direito de recorrer a níveis de assistência mais elevados sempre que um problema não puder ser resolvido directamente.
- 3.5 Também existem limitações à nossa assistência que podem consistir de, mas que não estão limitadas a, desempenho da Internet, configurações específicas da rede do cliente, etc. Não estaremos a infringir os termos do KYOsupport se nos atrasarmos devido a um destes factores.
- 3.6 O KYOsupport está limitado à pessoa designada no registo do KYOsupport e ao substituto indicado.
- 3.7 É possível substituir o substituto indicado, como mencionado em cima, por outra pessoa de contacto da sua escolha, desde que:
- a) faculte os dados do substituto designado à Kyocera Mita e
 - b) actualize a informação de registo com o respectivo substituto designado.

4. Não obrigação da prestação de assistência

Se o cliente optar por não cooperar com a nossa assistência por telefone ou não facultar à Kyocera Mita o tempo e a oportunidade necessários para solucionar o defeito, a Kyocera Mita não tem a obrigação de prestar qualquer assistência KYOsupport ao abrigo dos termos e condições do KYOsupport. No entanto, a obrigação do consumidor referente ao pagamento de acordo com o contrato permanecerá inalterada.

A Kyocera Mita e/ou o contratante da Kyocera Mita realizará as suas obrigações, ao abrigo do contrato, da melhor forma possível no sentido de

TERMOS E CONDIÇÕES DO KYOsupport

providenciar uma disponibilidade e acessibilidade ótimas do sistema e dos serviços do software.

A Kyocera Mita fará os esforços comerciais razoáveis para prestar os serviços aqui descritos, mas a Kyocera Mita não pode garantir que todas as dúvidas ou problemas apresentados pelo cliente sejam resolvidos. A Kyocera Mita não garante que a utilização do software por parte do cliente seja ininterrupta e sem erros.

5. Condições de pagamento

- 5.1. As obrigações de pagamento de todas as quantias à Kyocera Mita ou aos contratantes da Kyocera Mita, ao abrigo dos termos e condições do KYOsupport, ficam a pagamento a partir da recepção de qualquer factura. A ausência de pagamento será considerada até recebermos os respectivos fundos.
- 5.2. Reservamo-nos o direito de suspender, por nossa iniciativa, ou de cessar os serviços KYOsupport em caso de violação de qualquer uma das condições das cláusulas 6.1. Antes da suspensão ou cessação, enviaremos uma notificação por escrito para que proceda ao pagamento total dentro dos 14 dias que se seguem à data da notificação por escrito.

6. Cessação

- 6.1. O KYOsupport será cessado imediatamente após a ocorrência de QUALQUER uma das seguintes situações:
 - a) No caso de entidade comercial:
 - (i) empresa constituída por sociedade: se for tomada uma resolução para encerrar a sua actividade comercial ou se a sua actividade comercial entrar em liquidação, ou
 - (ii) sociedades de pessoas: se o tribunal sentenciar para esse efeito, a sociedade de pessoas é dissolvida.

TERMOS E CONDIÇÕES DO KYOsupport

b) No caso de pessoas individuais:

- (i) se lhe for declarada falência ou insolvência, ou
- (ii) se falecer.

c) Em todos os casos:

- (i) se não efectuar qualquer pagamento devido à Kyocera Mita ou a um contratante da Kyocera Mita, ou
- (ii) se um liquidatário, recebedor, administrador, fiduciário ou outro posto semelhante for destacado relativamente a quaisquer dos seus bens;
- (iii) se ficar ou for declarado insolvente.

d) Uso indevido da assistência

- (I) Por iniciativa única da Kyocera Mita, você continua a usar a assistência indevidamente depois da Kyocera Mita ter enviado uma advertência por escrito informando sobre o mesmo.
- (II) Se continuar a usar a assistência indevidamente, a Kyocera Mita reserva-se o direito de cessar o KYOsupport sem reembolsar o preço de compra do KYOsupport.

7. Força maior

- 7.1. Não nos responsabilizamos, total ou parcialmente, por qualquer violação das nossas obrigações ao abrigo dos termos e condições do KYOsupport resultantes de acontecimentos de força maior.
- 7.2. Acordamos informá-lo imediatamente se tivermos conhecimento de qualquer acontecimento de força maior; esta notificação incluirá pormenores das circunstâncias que darão origem ao referido acontecimento de força maior.
- 7.3. Se um defeito de software, devido a um acontecimento de força maior, perdurar durante mais de 26 semanas, então, terá o direito de cessar os termos e condições do KYOsupport.

TERMOS E CONDIÇÕES DO KYOsupport

- 7.4. No caso de forças maiores, como guerras, distúrbios políticos, desastres naturais, incluindo, mas não limitado a, falhas dos serviços públicos, incluindo serviços telefônicos e de Internet, acidentes, incêndios, explosões, inundações, tempestades e outros danos causados pelos elementos, greves, acções governamentais e catástrofes ou outras causas fora do controlo de ambas as partes que afectem os serviços ao abrigo do contrato, esta ocorrência de força maior será imediatamente comunicada por escrito nos 7 dias que se seguem ao início da força maior com verificação razoável aceitável para a outra parte, e cada parte não deverá reclamar qualquer compensação por despesas adicionais a que possam ser sujeitas devido à referida força maior.

8 Limitação do KYOsupport

O KYOsupport não inclui o seguinte:

- 8.1 Instalação do hardware do PC ou do servidor, incluindo a configuração do sistema operativo apropriado.
- 8.2 Instalação ou configuração do software.
- 8.3 Visita ao local ou assistência no local.
- 8.4 Assistência a software que não esteja registado com o nosso nome.
- 8.5 Assistência a software não incluído no pacote do KYOsupport.
- 8.6 Sempre que o software for instalado em versões mais elevadas do sistema operativo que as especificadas na documentação fornecida com o software.

9. Comprovativo de compra do seu software

O registo do software, bem como o KYOsupport, são essenciais na eventualidade de qualquer pedido de assistência. Se, quando comunicar um problema, não for possível comprovar que o KYOsupport foi registado, deverá fornecer a documentação que confirme que pode aceder ao KYOsupport. Isto apenas será possível através da entrega do recibo de compra do software em

TERMOS E CONDIÇÕES DO KYOsupport

conjunto com o recibo de compra do pacote KYOsupport. O número de série do KYOsupport tem de estar indicado no recibo.

10. Confidencialidade

Durante a duração do KYOsupport e um período de cinco anos após a expiração/cessão, os assistentes da Kyocera Mita não deverão facultar a terceiros quaisquer dados ou informações pessoais ou comerciais de natureza técnica ou comercial que o cliente possa revelar aquando da recepção do KYOsupport. O mesmo não se aplica a informações conhecidas ou geralmente acessíveis ao público, ou informações que se tornem conhecidas ou geralmente acessíveis ao público após divulgação sem qualquer envolvimento ou falha da parte dos assistentes da Kyocera Mita, ou referente a informações divulgadas ou tornadas acessíveis aos assistentes da Kyocera Mita por terceiros autorizados, ou desenvolvidas independentemente por qualquer assistente da Kyocera Mita que não tenha em sua posse as informações divulgadas.

11. Diversos

- 11.1 Todas as relações entre a Kyocera Mita e o cliente serão regidas pelas leis do país de aquisição do KYOsupport. A aplicação da Convenção de Viena sobre os contratos para compra e venda internacional de mercadorias será excluída.
- 11.2 Todas as disputas que possam surgir em relação ao KYOsupport serão esclarecidas pelo tribunal competente do país onde o cliente comprou o KYOsupport, desde que o cliente seja uma empresa. Se o cliente for um consumidor, os tribunais do local de residência do consumidor serão competentes.