

Condições de Serviço – MICROSOFT 365

1 OBJETO DO CONTRATO

As presentes condições regulam a subscrição de serviços da Microsoft, designados por Microsoft 365, adquiridos ao fabricante pela MyCloud e disponibilizados ao cliente. O serviço consiste na aquisição e ativação das licenças contratadas no tenant do cliente, nos termos definidos pela Microsoft.

A MyCloud atua exclusivamente como parceiro e revendedor autorizado, não sendo fabricante nem titular dos serviços.

A MyCloud é alheia a quaisquer alterações efetuadas pela Microsoft relativamente à forma, preço, funcionalidades, condições de utilização ou políticas comerciais associadas aos produtos Microsoft 365.

O presente documento não dispensa o cliente da obrigatoriedade de conhecer e aceitar os Termos de Serviço, Política de Privacidade e Condições de Licenciamento da Microsoft, disponíveis em <https://www.microsoft.com> e aplicáveis à sua subscrição.

2 RESPONSABILIDADE DA MYCLOUD

A MyCloud atua como parceiro Microsoft (CSP), cabendo à Microsoft garantir o funcionamento, integridade, segurança e disponibilidade dos seus produtos e serviços.

Compete à MyCloud:

- proceder à contratação e gestão das licenças solicitadas pelo cliente;
- assegurar a disponibilização das mesmas no tenant do cliente;
- prestar apoio técnico de primeira linha relacionado com faturação, ativação e gestão administrativa das licenças.

Todas as atividades que extravasem as competências descritas acima, nomeadamente serviços de gestão ou apoio ao Microsoft 365, serão, quando prestadas, efetuadas de forma voluntária e sem compromisso, não conferindo qualquer direito adquirido nem obrigação de continuidade.

Não compete à MyCloud:

- a manutenção ou suporte direto aos serviços e aplicações Microsoft;
- a resolução de falhas, bugs ou incidentes originados nos sistemas Microsoft;

- nem qualquer responsabilidade sobre indisponibilidades ou alterações técnicas introduzidas pela Microsoft.

3 SEGURANÇA E BACKUPS

A MyCloud não realiza backups periódicos dos dados do cliente, salvo contratação específica fora do âmbito destas condições.

A responsabilidade pela salvaguarda da informação cabe ao cliente, em conformidade com a política de responsabilidade partilhada da Microsoft, segundo a qual:

- a Microsoft assegura a disponibilidade e segurança da infraestrutura;
- e o cliente é responsável pela proteção, retenção e recuperação dos seus próprios dados.

Recomenda-se que o cliente mantenha cópias adicionais de segurança dos seus ficheiros e emails fora do ambiente Microsoft 365.

Pág | 2

4 FATURAÇÃO E PAGAMENTOS / ELIMINAÇÃO DE DADOS

O serviço é prestado em regime de subscrição, com faturação periódica consoante o plano contratado.

O não pagamento dentro do prazo pode originar a suspensão temporária do serviço.

Decorridos 15 dias após o prazo limite de pagamento, os dados associados às licenças poderão ser eliminados de forma definitiva pela Microsoft.

A eventual recuperação dos mesmos poderá ser tecnicamente possível, mas está sujeita a custos adicionais e sem garantia de sucesso.

5 ALTERAÇÕES ÀS SUBSCRIÇÕES

O cliente pode, a qualquer momento, solicitar o aumento ou upgrade do número de licenças contratadas, sem penalizações.

O cancelamento ou diminuição do número de licenças só é possível no momento do vencimento da subscrição.

As subscrições mensais podem ser alteradas a cada mês; as anuais, apenas no final do respetivo período contratual.

6 ALTERAÇÕES ÀS CONDIÇÕES

A MyCloud poderá rever estas condições a qualquer momento, podendo comunicar alterações ao cliente.

Contudo, o cliente reconhece que a Microsoft pode alterar unilateralmente os termos, preços, planos, disponibilidade ou funcionalidades dos seus serviços, sem controlo ou intervenção da MyCloud.

Essas alterações entrarão em vigor imediatamente após comunicação ou aplicação pela Microsoft, sendo o uso continuado do serviço entendido como aceitação das mesmas.

7 SUSPENSÃO E CANCELAMENTO

A MyCloud pode suspender temporariamente o serviço em caso de manutenção urgente, falhas de segurança, ou incumprimento contratual por parte do cliente. O cliente pode solicitar o cancelamento, por escrito, com 30 dias de antecedência, produzindo efeitos no termo do período de subscrição em vigor.

Pág | 3

8 LEI APLICÁVEL E FORO

As presentes condições regem-se pela lei portuguesa.

Para a resolução de litígios, é competente o tribunal da comarca da sede da MyCloud, sem prejuízo de disposições imperativas aplicáveis.

Tabela de Alterações

Versão	Data	Alterações
1.0	1 novembro 2025	-