

Condições de Serviço – ALOJAMENTO WEB

1 OBJETO DO CONTRATO

As presentes condições regulam a prestação do serviço de alojamento web pela MyCloud ao cliente. O serviço consiste na disponibilização de um servidor web em servidores próprios ou de terceiros subcontratados, acessíveis através da internet.

2 NÍVEIS DE SERVIÇO E DISPONIBILIDADE

A MyCloud compromete-se a assegurar uma taxa de disponibilidade mínima de 99,5% em cada ano civil, excluindo períodos de manutenção programada ou situações de força maior.

Em caso de indisponibilidade prolongada, poderão ser aplicados créditos de serviço, sem que tal configure responsabilidade por perdas ou danos indiretos.

3 SUPORTE TÉCNICO

O cliente tem direito a suporte técnico durante o horário de funcionamento definido, através dos canais disponibilizados pela MyCloud (email, telefone ou portal). O suporte inclui assistência relacionada com o funcionamento do servidor web, configurações de alojamento, DNS e acesso.

O número de horas de suporte é limitado pelo limite previsto no plano de alojamento contratado.

Fica expressamente excluído o suporte a código, desenvolvimento, depuração de scripts, bases de dados, frameworks ou aplicações instaladas pelo cliente. O suporte não inclui formação, intervenção em equipamentos do cliente, migração de dados ou resolução de problemas resultantes de má utilização.

4 UTILIZAÇÃO ACEITÁVEL

O cliente compromete-se a não utilizar o serviço para:

- difusão de software malicioso;

- armazenamento ou transmissão de conteúdos ilegais, discriminatórios ou ofensivos;
- atividades que comprometam a segurança ou performance da infraestrutura.

Qualquer atividade, direta ou indireta, que comprometa ou coloque em risco o normal funcionamento da infraestrutura dá à MyCloud o direito de proceder à suspensão imediata do serviço, sem aviso prévio.

A suspensão do serviço por incumprimento não confere ao cliente qualquer direito a reembolso, total ou parcial, dos valores pagos.

5 SEGURANÇA E BACKUPS

A MyCloud implementa medidas de segurança física e lógica adequadas à proteção dos sistemas e dados, incluindo firewall, monitorização e antivírus. São realizados backups periódicos para mitigação de riscos, mas estes destinam-se exclusivamente a recuperação de falhas de sistema e não substituem a obrigação do cliente de manter cópias adicionais da sua informação.

Pág | 2

6 PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE

No âmbito do serviço, a MyCloud **atua como subcontratante (processador) nos** termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), cabendo ao cliente a responsabilidade sobre os dados pessoais tratados nos seus websites, aplicações ou bases de dados alojadas.

A MyCloud:

- assegura a confidencialidade dos dados e a proteção contra acesso não autorizado, através de encriptação, isolamento de ambientes e controlo de acessos;
- Garante que o tratamento de dados é efetuado apenas segundo instruções do cliente e para efeitos de prestação do serviço contratado;
- mantém registos de atividades e políticas de retenção compatíveis com o RGPD;
- não acede, altera nem divulga dados pessoais alojados pelo cliente, exceto quando legalmente obrigado.

O cliente, enquanto **responsável pelo tratamento**, é quem define as finalidades e meios do tratamento de dados pessoais, devendo:

- configurar políticas de retenção e eliminação de dados;
- assegurar a gestão de identidades e acessos dos seus utilizadores;
- cumprir as obrigações de informação, consentimento e exercício de direitos dos titulares de dados.

Em caso de violação de dados pessoais que envolva informação sob responsabilidade do cliente, a MyCloud notificará o cliente assim que tenha conhecimento, para que este possa cumprir as suas obrigações legais de comunicação às autoridades competentes e aos titulares dos dados.

7 RESPONSABILIDADES

- A MyCloud não se responsabiliza por falhas resultantes de má configuração do cliente, credenciais comprometidas, utilização de software de terceiros, redes não seguras ou negligência na proteção dos dispositivos de acesso;
- O cliente é responsável por garantir que os seus utilizadores utilizam o serviço em conformidade com a lei e com estas condições;
- A responsabilidade máxima da MyCloud, em qualquer caso, está limitada ao valor pago pelo cliente pelo serviço nos últimos 12 meses.

Pág | 3

8 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 do serviço. Decorridos 15 dias após o prazo limite de pagamento, os dados associados à conta poderão ser eliminados de forma definitiva.

A recuperação poderá ser tecnicamente possível, mas está sujeita a custos adicionais de reposição.

9 ALTERAÇÕES ÀS CONDIÇÕES

A MyCloud poderá rever estas condições a qualquer momento, devendo comunicar alterações.

O uso continuado do serviço após esse período constitui aceitação das novas condições.

10 SUSPENSÃO E CANCELAMENTO

A MyCloud pode suspender temporariamente o serviço em caso de manutenção urgente, falhas de segurança ou incumprimento contratual.

O cliente pode solicitar o cancelamento, por escrito, com 30 dias de antecedência.

11 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	-