

## Condições de Serviço – E-MAIL

### 1 OBJETO DO CONTRATO

As presentes condições regulam a prestação do serviço de alojamento de correio eletrónico pela MyCloud ao cliente. O serviço consiste na disponibilização de caixas de email em servidores próprios ou de terceiros subcontratados, com acesso por protocolos standard (IMAP, POP3, SMTP e Webmail), incluindo mecanismos básicos de segurança, autenticação e filtragem de spam.

As presentes condições de serviço aplicam-se exclusivamente aos serviços de e-mail por nós disponibilizados, excluindo expressamente quaisquer caixas de correio eletrónico ou serviços de e-mail baseados em Microsoft 365.

### 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 E INTERFACE DE ENTREGA

Para efeitos de execução contratual, considera-se como interface oficial de prestação do serviço o Webmail disponibilizado pela MyCloud, não recaindo sobre a empresa qualquer responsabilidade quanto ao funcionamento do serviço em softwares de terceiros.

Assim, a empresa declina qualquer obrigatoriedade de assegurar o funcionamento do serviço em softwares de receção de correio eletrónico de terceiros (ex.: Outlook, Thunderbird ou equivalentes), cuja utilização é da exclusiva responsabilidade do cliente.

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 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:

- envio massivo de emails não solicitados (*spam*),
- 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.

## 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 RGPD, cabendo ao cliente a responsabilidade sobre os dados pessoais tratados. É assegurado o cumprimento das normas de confidencialidade, encriptação das comunicações e retenção de dados. O cliente é responsável por configurar políticas de retenção, gestão de identidades e acessos aos utilizadores sob a sua administração.

## 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.

## 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.

Pág | 3

## 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 | -          |