

**Objeto**

As presentes condições gerais regulam os termos e condições de uso da plataforma eletrónica ilink, disponibilizada pela ACIN – iCloud Solutions, Lda ao Cliente.

A ACIN – iCloud Solutions, Lda é a sociedade detentora de todos os direitos de propriedade intelectual da plataforma ilink.

Adesão

O Cliente, ao aderir aos serviços disponibilizados na plataforma ilink, declara expressamente que tomou conhecimento das presentes Condições Gerais e aceita vincular-se às mesmas.

Acesso ao Serviço

Após a submissão dos dados de adesão, será enviado ao Cliente um email de confirmação.

O acesso à plataforma implica a utilização de um nome de utilizador (“Utilizador”) e de uma palavra-passe (“Senha”), que podem ser posteriormente alterados pelo Utilizador, a qualquer momento.

O Cliente compromete-se a manter a confidencialidade das suas credenciais de acesso responsabilizando-se integralmente pela sua utilização por terceiros.

Serviços de Apoio e Suporte

A ACIN – iCloud Solutions, Lda garante a prestação de serviços de apoio técnico, jurídico e funcional nos dias úteis, das 09h00 às 18h00, através de contacto telefónico ou correio eletrónico, disponibilizando igualmente um serviço e atendimento telefónico prioritário para os seus Clientes.

Direitos e ObrigaçõesConstituem direitos da ACIN – iCloud Solutions, Lda com o CLIENTE:

1. Suspender, cancelar ou anular o acesso à plataforma sempre que esteja em causa a integridade, confidencialidade ou disponibilidade da informação;
2. Suspender, cancelar ou anular o acesso à plataforma em caso de incumprimento das presentes Condições Gerais por parte do Cliente;
3. Alterar unilateralmente as Condições Gerais, desde que comunique previamente tais alterações ao Cliente, por via eletrónica.

Constituem obrigações da ACIN – iCloud Solutions, Lda com o CLIENTE:

1. Informar o Cliente sobre todas as condições tecnológicas e a nível de compatibilidade necessárias à prestação dos serviços subscritos e ao bom funcionamento e utilização da plataforma;
2. Garantir a confidencialidade da informação, limitando o acesso à plataforma ilink através de



- processos de identificação, autenticação e validação de identidade;
- Garantir a integridade da informação, através de processos que evitem a destruição, perda, desvio, violação de acesso e modificação, exposição ilegítima ou não autorizada;
 - Disponibilizar informação referente à Política de Segurança de Informação adotada pela ACIN – iCloud Solutions, Lda;
 - Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço;
 - Garantir a conformidade dos serviços prestados através da plataforma com as atualizações legais, implementando melhorias ou novas funcionalidades.

Constituem obrigações do CLIENTE (incluindo os seus representantes e auxiliares) para com a ACIN – iCloud Solutions, Lda:

- Fazer cumprir por todos os utilizadores na utilização da plataforma, as condições gerais de adesão descritas pela ACIN – iCloud Solutions, Lda neste contrato;
- Não publicar, transmitir ou permitir a transmissão de conteúdos difamatórios, ilícitos ou abusivos através da plataforma;
- Utilizar a plataforma de acordo com a legislação portuguesa em vigor;
- Não recorrer a meios tecnológicos que permitam a recolha não autorizada de códigos, informações técnicas ou dados confidenciais da plataforma;
- Proteger a confidencialidade da palavra-passe e prevenir a sua utilização abusiva por terceiros, assumindo total responsabilidade nesse âmbito;
- Em caso de cessação contratual, cessar imediatamente a utilização dos serviços e cumprir as disposições contratuais remanescentes.

Responsabilidades

A ACIN compromete-se a adotar todos os meios humanos e tecnológicos ao seu alcance para garantir a adequada prestação dos serviços contratados.

Constituem responsabilidades da ACIN – iCloud Solutions, Lda com o CLIENTE:

- Atribuir, gerir e, quando aplicável, bloquear os acessos ao Cliente, nomeadamente em caso de cessação ou cancelamento do contrato.

Contudo a ACIN – iCloud Solutions, Lda não será responsabilizada pelos seguintes aspetos:

- Conteúdos produzidos ou inseridos pelo Cliente, não sendo responsável pela respetiva veracidade, legalidade ou consequências da sua utilização;
- Por perda de informação, imputável ao cliente;
- Por ocorrência de contestação entre o Cliente e terceiros, Clientes ou utilizadores, estando a ACIN



– iCloud Solutions, Lda impossibilitada de prestar informações que detenha e de utilidade para a resolução de qualquer litígio, seja a quem for salvo mediante decisão judicial ou equivalente, tomada por entidade com competência para esse efeito.

Constituem responsabilidades do CLIENTE (incluindo os seus representantes e auxiliares) para com a ACIN – iCloud Solutions, Lda:

1. Comunicar à ACIN, no prazo máximo de 24 horas, qualquer situação de acesso indevido ou utilização não autorizada da sua conta;
2. A informação que, no âmbito dos serviços subscritos, for submetida através da plataforma e pela atualização da informação pessoal constante do registo dos utilizadores;
3. Cumprimento de todas as obrigações que resultam deste contrato;
4. Responder pelos atos praticados pelos seus representantes ou auxiliares no âmbito da utilização da plataforma.

Níveis de Serviço

A ACIN garante o cumprimento dos seguintes níveis de serviços:

Tempo máximo de 1ª Resposta a e-mail (dias úteis)	R.T.O.	Disponibilidade Global da Solução
> 60 m < = 120 min	< 4h	99,90%

A monitorização contínua, com recurso a uma poderosa infraestrutura tecnológica, composta por um conjunto de meios técnicos e tecnológicos de vanguarda, através da integração e automatização de processos do Sistema de Gestão de Serviços, de acordo com a norma ISO 20000 e da elaboração de relatórios de desempenho, permitem avaliar a eficácia e melhorar a capacidade de resposta perante uma possível anomalia na prestação de serviços.

Dados do Utilizador e da Entidade

Os dados pessoais e institucionais recolhidos no âmbito da utilização da plataforma destinam-se exclusivamente à execução do presente contrato, nomeadamente para prestação de serviços, faturação e cumprimento de obrigações legais associadas.

Poderão ainda ser utilizados para envio de comunicações informativas ou promocionais relativas à plataforma iLink, desde que o Cliente tenha assinalado a aceitação expressa no momento da adesão, podendo posteriormente retirar o seu consentimento mediante pedido escrito dirigido à ACIN.

O Cliente compromete-se a manter os seus dados completos, corretos e atualizados, reconhecendo que a ACIN, enquanto responsável pelo tratamento, cumprirá todas as disposições legais aplicáveis, incluindo a comunicação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), sempre que exigível.



Privacidade de dados do titular

A ACIN compromete-se a adotar as medidas de segurança necessárias para garantir a salvaguarda dos dados pessoais dos utilizadores contra a sua eventual utilização abusiva ou contra o acesso não autorizado. Ao consultar o portal <https://www.ilink.pt> o utilizador por sua vez, compromete-se a não modificar, copiar, distribuir, transmitir, projetar, reproduzir, publicar, licenciar, criar trabalhos derivados, transferir ou vender qualquer informação, *software*, produtos ou serviços obtidos a partir deste website. De acordo com o Regulamento de Proteção de Dados em vigor, e em consonância com a sua aplicação a nível nacional, todos os utilizadores têm direito a aceder (art.º 15.º), atualizar, retificar (art.º 16.º), opor-se (art.º 21.º), limitar o tratamento (art.º 18.º), portabilidade (art.º 20.º) ou apagar os seus dados pessoais (art.º 17.º), devendo para isso contactar o ilink. É ainda obrigação do ilink notificar os seus clientes de modo a avisá-los de que os seus dados foram retificados, apagados ou limitados no tratamento (art.º 19.º).

Ainda são assistidos aos clientes os seguintes direitos: reclamar junto da autoridade de controlo (art.º 77.º), a colocar uma ação judicial contra a autoridade de controlo (art.º 78.º), ação judicial contra um responsável pelo tratamento ou um subcontratante (art.º 79.º) e à indemnização e responsabilidade (art.º 82.º).

Partilha de informações com terceiros

Reservamos o direito de comunicar informações às autoridades competentes, sempre que:

- Sejam obrigados a fazê-lo ao abrigo de uma intimação, ordem judicial ou outro procedimento jurídico do mesmo tipo;
- Seja necessário para cumprir a legislação em vigor;
- Acreditarmos, de boa-fé, que a divulgação de informações pessoais é necessária para prevenir danos físicos ou perdas financeiras, denunciar suspeitas de atividades ilegais ou para efeitos de investigação.

O ilink subcontrata:

- o iGEST para o seu sistema de faturação;
- a PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. para fins de processamento de pagamentos por multibanco, cartão de crédito/débito e MB WAY;
- a CRM – Salesforce, para gestão de pedidos de apoio rececionados por email ou por telefone, assim como para tratamento de contactos comerciais;
- Anthropic, para o serviço de digitalização de OCR.



Proteção e armazenamento de informações

Os dados recolhidos são armazenados e processados nos nossos servidores, sendo protegidos através de salvaguardas físicas, eletrónicas e processuais em conformidade com a legislação aplicável. Entre estas salvaguardas incluem-se a utilização de *firewalls* e sistemas de encriptação de dados, o controlo dos acessos, assim como a autorização do acesso às informações apenas a colaboradores que delas precisem para o exercício das suas funções.

Para além disso, não transmitimos quaisquer dados a terceiros, exceto se obrigatório por ordem judicial ou se necessário para instaurar processos judiciais decorrentes do acesso fraudulento à nossa infraestrutura de internet. Não serão transmitidos dados para outras finalidades, comerciais ou não. Recolhemos, armazenamos e processamos informações com o intuito de monitorizar e avaliar a qualidade do serviço prestado.

Todavia, existe o direito de aceder aos dados guardados sobre um determinado cliente, bem como o de saber da origem e finalidade do seu armazenamento. Deve esse cliente, no entanto, ter em atenção que, apesar das nossas rigorosas normas de segurança, caso as informações sejam divulgadas pelo cliente voluntariamente através da internet podem ser usadas por terceiros. Por conseguinte, a ACIN não assume qualquer responsabilidade pela divulgação de informações devido a erros de transmissão de dados e/ou a acessos não autorizados por parte de terceiros.

Prazos para armazenamento de informações	
Registo da entidade	No registo da entidade na plataforma será mantido os dados durante 12 meses. Após esses 12 meses se não houver utilização será eliminado os dados da entidade.
Preservação da informação de demonstrações/testes	Para fins de testes/demonstrações da plataforma são solicitados e registados dados da entidade, onde serão mantidos durante 90 dias.
Registos de utilizadores	Podem ser eliminados a qualquer altura, dado que, os utilizadores do ilink não são responsáveis pela emissão das faturas.
Data de eliminação após o pedido de esquecimento	O ilink irá remover os dados num período máximo de 60 dias.
Entrega dos dados após o pedido de portabilidade	O ilink deverá fornecer os dados num período máximo de 60 dias.



Tempo de eliminação de uma conta inativa	O ilink mantém os dados durante 60 dias, durante os quais irá informar ao utilizador que caso não seja dado o consentimento os seus dados serão removidos. Durante esta altura o utilizador poderá sempre pedir para eliminar os seus dados e dessa forma aplica-se o prazo para eliminação dos dados.
---	--

Preço e Pagamentos

A ACIN – iCloud Solutions, Lda reserva-se o direito de atualizar anualmente os preços praticados, de acordo com a variação do Índice de Preços no Consumidor publicado pelo Instituto Nacional de Estatística e com base em valores não inferiores ao IPC médio registado no ano imediatamente anterior.

Todos os pagamentos serão efetuados em Euros (€). O preço acresce de IVA à taxa legal em vigor.

Aquisição de transações

A aquisição das transações na plataforma ilink poderá ser realizada através de uma proposta individualizada, apresentada ao Cliente, ou mediante subscrição de um pacote mensal ou anual disponível na área de serviços da plataforma.

Consumo/ Débitos do saldo de transações

O consumo de transações será apurado em função do tamanho do documento enviado ou recebido, sendo debitada uma transição por cada megabyte (1 MB).

Ligações a outros EDI/ brokers

As ligações efetuadas com outras soluções EDI/ brokers não terão custos adicionais.

Duração e Alteração

O contrato de prestação de serviços vigorará por um período inicial de 12 meses, renovando-se automaticamente por iguais períodos, salvo denúncia por escrito comunicada pelo Cliente com antecedência mínima de 30 dias quanto ao termo do período em curso.

O não pagamento da plataforma dá o direito à ACIN – iCloud Solutions, Lda de cancelar o acesso ao ilink.

O uso continuado por parte do utilizador dos serviços da plataforma ilink, após a ocorrência de alterações implementadas pela ACIN – iCloud Solutions, Lda evidencia que este teve conhecimento e concorda com todas as alterações.

**Foro Competente**

Qualquer litígio decorrente da interpretação ou aplicação deste documento regem-se pela lei portuguesa. Para regular esses litígios, as partes elegem o foro judicial da Comarca de Funchal, com exclusão de qualquer outro.

Para questões de proteção de dados, este documento rege-se pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679, de 27/04/2016.

Direito de Livre Resolução

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo. O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato. A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio para a morada Estrada Regional 104 N.º 42-A, 9350-203 Ribeira Brava – Madeira, ou para o correio eletrónico apoio@ilink.pt). Poderá ainda utilizar o modelo de formulário de resolução, disposto no Anexo B do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, mas tal não é obrigatório. Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

Efeitos da livre resolução

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que formos informados da sua decisão de resolução do presente contrato. Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte. Em qualquer caso, não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. Se tiver solicitado que a prestação de serviços comece durante o prazo de livre resolução, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua pretensão de resolver o presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

Contactos

Qualquer pedido de esclarecimento, sugestão ou reclamação deve ser endereçado à ACIN, através do



Serviço de Apoio ao Cliente utilizando o e-mail apoio@ilink.pt ou o telefone 707 451 451¹, 291 141 941² ou fax (+351) 291 957 171 ou o endereço postal abaixo indicado:

ACIN - iCloud Solutions, Lda
Estrada Regional 104 n.º 42-A
9350-203 Ribeira Brava, Ilha da Madeira - Portugal

As chamadas telefónicas são gravadas para efeitos de controlo de qualidade, conforme autorizado pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd). Caso não seja dado consentimento para a gravação, o contacto deverá ser efetuado por outros meios de comunicação (nomeadamente por email ou presencialmente).

Em caso de irregularidade no tratamento dos dados, a ACIN nomeou um Encarregado de Proteção de Dados (EPD – art.º 37.º do RGPD), que está disponível para apoiar os clientes da ACIN e colaborar com a autoridade de controlo designada — CNPD. Este profissional pode ser contactado através do e-mail dpo@acin.pt ou pelo número de telefone referido anteriormente.

¹ Preço máximo a pagar por minuto: 0,09€ (+IVA) para as chamadas originadas nas redes fixas e 0,13€ (+IVA) para as originadas nas redes móveis; ² Custo de uma chamada internacional para rede fixa, de acordo com o tarifário em vigor.

² O custo das comunicações depende do tarifário acordado com o seu operador. (chamada para a rede fixa ou móvel nacional).