

## Acordo de Venda de Serviços e/ou Produtos para CLIENTE FINAL

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LELLO – Procurando estar em conformidade com o definido nos Artigos 13º a 17º da Lei 22/11 de 17 de Junho de 2011

[https://www.apd.ao/fotos/frontend\\_1/editor2/110617\\_lei\\_22-11\\_de\\_17\\_junho-proteccao\\_dados\\_pessoais.pdf](https://www.apd.ao/fotos/frontend_1/editor2/110617_lei_22-11_de_17_junho-proteccao_dados_pessoais.pdf)

**Entre:**

1. A LELLO & COMPANHIA, LDA., com sede na Rua.Rainha Ginga nº 15, Luanda, Angola, com o NIF 5401014317, como primeiro outorgante e de agora em diante designada por **LELLO**.

**E**

2. O signatário do "Acordo de venda de Serviço e Produto" cujos elementos técnicos serão enviados via correio electrónico no acto da sua compra/registo, como segundo outorgante e de agora em diante designado de **CLIENTE**.

**CONSIDERANDO QUE:**

a) A LELLO, sociedade de direito Angolano, constituída nos termos da lei angolana em 15/01/1923, é uma empresa devidamente autorizada pelos órgãos competentes para a venda de produtos e serviços que se encontram nas lojas físicas da LELLO e/ou seus parceiros assim como na sua plataforma virtual designada de [www.ello.co.ao](http://www.ello.co.ao) ou [www.ello.ao](http://www.ello.ao) ou [www.ishopit.co.ao](http://www.ishopit.co.ao) que se encontra alojada na Internet num espaço designado de “cloud”;

b) Em mais detalhe e no que diz respeito aos serviços prestados pela LELLO, estes são acessos à utilização e uso por um determinado período de tempo de um conjunto de serviços e processos que se encontram descritos na plataforma de vendas acedidas pelo cliente ou devidamente explicados pelo vendedor/trabalhador/parceiro de LELLO.

c) Mediante uma tarifa de activação e/ou uma tarifa fixa periódica ou baseada no tráfego, a LELLO prestará ao CLIENTE, serviços LELLO ou serviços de PARCEIROS disponibilizados através da Plataforma LELLO;

d) Os Serviços e Produtos LELLO a fornecer ao CLIENTE e os respectivos preços, constituição/composição, condições, assim como modalidades de fornecimento constam na descrição do site e, em caso de aquisição, constam no(s) mail(s) enviados ao CLIENTE assim como nos documentos físicos de entrega onde tal acontecer. **ES CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS LELLO:**

### Cláusula 1ª

1. A LELLO fornecerá ao CLIENTE os Serviços e/ou Produtos, de acordo com as modalidades e contra o pagamento do valor constante na nota de preços enviada por e-mail e/ou entregue no acto da aquisição dos serviços ou produtos;
2. A LELLO atribuirá ao CLIENTE uma área de acesso, “Área Privada” onde este poderá verificar os seus dados, serviços e produtos comprados assim como a sua conta corrente perante a LELLO;

### Cláusula 2ª

1. Com o objectivo de dar acesso aos seus serviços e visualização dos produtos adquiridos, a LELLO fornecerá ao CLIENTE uma identificação própria ("user id") e/ou um número de acesso, bem como

um código pessoal de acesso ("password") que garante a legitimidade e confidencialidade do acesso.

2. A identificação perante o sistema e o código pessoal de acesso poderão ou não ser livremente escolhidos pela LELLO, após busca de disponibilidade, podendo o código pessoal ser alterado pelo CLIENTE sempre que este desejar e de forma autónoma por acesso à sua "Área Privada".

3. No seu próprio interesse, o CLIENTE **deverá manter em sigilo** os elementos correspondentes à identificação perante o sistema e o seu código pessoal de acesso.

#### Cláusula 3ª

1. Para a disponibilização do acesso à plataforma LELLO, o CLIENTE deverá fornecer os seus elementos pessoais e técnicos, que sejam necessários para a efectivação do seu registo junto desta e à realização de todas as operações inerentes à facturação de acordo com a legislação angolana onde se salienta o NIF e o correio eletrónico e ainda o número do seu telefone celular para que o serviço ou a entrega possa ser completada.

2. A LELLO garante que a utilização dos dados fornecidos pelo CLIENTE será unicamente usada para os fins enunciados no ponto anterior, não os podendo fornecer a terceiros salvo se houver uma determinação dos órgãos judiciais de Angola ao abrigo do exposto na lei.

#### Cláusula 4ª

1. A LELLO será apenas totalmente responsável pelo correcto funcionamento das infra-estruturas de suporte de telecomunicações necessárias ao acesso aos seus serviços, desde que prestados por si assim como pelos produtos por si fornecidos.

2. Na prestação dos serviços LELLO ou na venda de produtos disponíveis na Plataforma digital, a LELLO poderá não ser directamente responsável pela manutenção de conexões e serviços que passem por infra-estruturas pertencentes a terceiros, assumindo-se as responsabilidades por esta prestação dentro do estabelecido pela lei, nos acordos que existirem entre os provedores de tais serviços ou produtos e os clientes no seu geral.

3. Ao CLIENTE incumbirá a aquisição e manutenção dos suportes de telecomunicações, dos equipamentos terminais ("hardware") e de eventuais programas informáticos ("software") necessários ao recebimento dos serviços e à sua ligação à plataforma LELLO, podendo estes suportes serem ou não adquiridos a LELLO.

4. O CLIENTE deverá assegurar-se que o "hardware" e o "software" por si utilizados correspondem às características e requisitos técnicos necessários ao bom e eficaz funcionamento dos serviços que pretende receber.

5. No que diz respeito a produtos, o CLIENTE é responsável pela existência de condições de uso dos mesmos no(s) local(ais) onde os mesmos estiverem em uso de acordo com o especificado para o seu uso.

#### Cláusula 5ª

1. Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal a que o CLIENTE fique sujeito devido a eventuais violações de direitos de autor, o CLIENTE goza de inteira liberdade de expressão e obtenção de informações através da rede LELLO, ficando vedado à LELLO proceder a qualquer tipo de censura sobre o conteúdo da informação obtida ou transmitida através da sua infra-estrutura.

2. Por razões técnicas, a LELLO poderá limitar os serviços prestados desde que os mesmos sejam utilizados de forma a prejudicar o normal funcionamento da rede e/ou a capacidade de acesso por outros utilizadores em simultâneo ou ainda quando mandatada, nos termos da lei, pelas autoridades do País ou pelo Órgão Regulador.

3. A LELLO chama ainda a atenção do **CLIENTE para cláusula 13ª deste acordo.**

4. A LELLO não será responsável pela inviolabilidade e pelo sigilo do conteúdo das mensagens, dados e outras informações transmitidas pelos meios técnicos existentes na rede, pelo seu aproveitamento ilícito pelo destinatário ou terceiros, por erro ou deficiente utilização dos meios

técnicos pelo CLIENTE ou por terceiros, pelo acesso ilegítimo ao sistema ou à informação nele disponível pelo CLIENTE ou por terceiros.

5. Salvo nos actos de venda, conciliação de contas e suporte, a LELLO apenas poderá ter acesso aos conteúdos e dados do CLIENTE nos seguintes casos:

- a) Com o expreso consentimento do CLIENTE;
- b) Mediante decisão escrita emanada da autoridade judicial ou reguladora competente;

6. A LELLO mantém uma estrutura tecnológica de “equipamentos” e “software” modernos e, dentro do seu melhor conhecimento, capaz de prestar com integridade os serviços adquiridos pelo CLIENTE; No entanto, a LELLO:

- *Não poderá ser responsável pela informação, correspondência e outro tipo de dados recebidos pelo CLIENTE através da rede, ainda que estes possam atentar contra a sua honra, bom nome e reputação, dignidade e integridade moral ou provocar danos nos seus equipamentos e programas de suporte.*
- *Não poderá ser responsabilizada por perdas, atrasos ou corrupção da informação em sistemas e linhas de outras entidades dentro da rede mundial a que está ligada.*
- *Não poderá ser responsabilizada pela integridade absoluta do conteúdo em qualidade ou exactidão da informação obtida através dos seus servidores uma vez que apenas a recebe e retransmite como ela estiver e dentro de padrões técnicos normalmente usados por operadores semelhantes e geralmente aceites como padrão pelas estruturas mundiais idênticas.*

7. O CLIENTE está ciente que existem nas redes de comunicações mundiais pessoas mal-intencionadas designadas de “hackers” que, com as mais variadas intenções podem fazer proliferar ficheiros cuja designação genérica é “vírus”, “worms”, “cavalos de Tróia” ou outros e cuja utilização pode ser perigosa para a(s) máquina(s) por si utilizada(s).

8. A LELLO possui protecções nos seus sistemas que dentro do seu melhor saber, protege o CLIENTE de ataques, mas, devido à tecnicidade e dinâmica dos sistemas, não pode garantir a 100% que tal protecção seja completamente eficaz; **Como tal** compete ao cliente adquirir e proteger-se desses ataques adquirindo os produtos de protecção **adicionais** que entender necessários, designadamente “anti-vírus”, “anti-spam”, “firewalls” ou qualquer outro produto que esteja ou venha a estar disponível no mercado.

### Cláusula 6ª

1. Se o CLIENTE mantiver equipamentos próprios para dados e voz, do tipo PABX ou redes informáticas, obrigar-se-á a observar os procedimentos normalizados internacionalmente para a sua operacionalidade e nomeadamente:

- a) A resposta a pedidos de informação efectuados pela LELLO dentro de prazos razoáveis.
- b) Ao desenvolvimento de todos os esforços para configurar e manter os seus equipamentos privados de modo a não causar perturbações aos demais utilizadores da rede.
- c) Manter software e sistemas que impeçam que os seus equipamentos sejam utilizados como “pontes”, “ferramentas de spam” e outro tipo de utilização incorrecta.

2. O definido no ponto anterior é aplicado a equipamentos de acesso, mesmo que isolados.

3. Se o CLIENTE mantiver internamente serviços de DNS (Domain Name System) correspondentes aos seus serviços, obrigar-se-á a observar os procedimentos normalizados internacionalmente para a sua operacionalidade.

4. O CLIENTE está ciente que, da mesma forma que existem “hackers”, existem também “polícias” que, se detetarem tráfego indevido conseguem colocar serviços da Web em “listas negras”; Se tal acontecer a LELLO não pode ser considerada responsável por tal acto e apenas se compromete a envidar esforços no sentido de ajudar o CLIENTE a “libertar os seus meios da lista negra” não podendo, no entanto, garantir a eficácia a 100% de tal ajuda.

5. O CLIENTE também entende que poderão haver consequências para si, caso, não se proteja adequadamente e como tal a sua falta de protecção podem dar origem à entrada na “lista negra” de domínios e serviços LELLO no seu todo.

6. Se o definido no numero anterior se confirmar, a LELLO poderá debitar os custos que tiver para resolver o problema ao CLIENTE assim como “desligar” os serviços ao CLIENTE até este ter os seus sistemas protegidos.

#### Cláusula 7ª

1. A LELLO assegurará de um modo ininterrupto a prestação dos serviços LELLO, apenas podendo suspender o seu funcionamento para a realização de operações de manutenção por períodos superiores a 24 horas, mediante aviso prévio de 72 horas ao CLIENTE, feito através do envio de correio electrónico para os endereços electrónicos do CLIENTE constantes na base de dados e registados no sistema.

2. A LELLO poderá suspender a prestação dos serviços LELLO, em casos de força maior até conseguir assegurar a normalidade das condições de utilização.

3. A LELLO não será responsável pelos prejuízos decorrentes de interrupções fortuitas que se fiquem a dever a deficiências técnicas do sistema da rede mundial de telecomunicações públicas ou privadas utilizadas como meio de suporte.

4. Em caso de extinção de um serviço, a LELLO notificará, todos os seus utentes assim como o Órgão Regulador, se se aplicar, dando tempo para que o CLIENTE encontre alternativas.

5. É entendido que o meio de informação entre a LELLO e o CLIENTE é o “correio electrónico” e como tal a LELLO *reserva-se o direito de informar o CLIENTE por correio electrónico sobre todos os serviços novos que passar a efectuar bem como de avisos, notificações e outras mensagens do sistema não podendo tais mensagens ser consideradas de “correio indesejado (spam)”*.

6. Sendo os sistemas modernos de gestão de informação automatizados, a LELLO reserva-se ainda ao direito de enviar até **120 mensagens anuais** com avisos como “notificação de caducidade de serviço”, “envio de documentos”, “o aniversário do cliente”, “lembrança de datas importantes” ou o “dia de Natal”.

7. A LELLO reserva-se ao direito, e caso tais elementos constem do cadastro, de enviar até 60 mensagens por ano, por SMS para o número de telemóvel que estiver no cadastro.

#### Cláusula 8ª

Pela prestação de serviços objecto do presente acordo, o CLIENTE pagará à LELLO uma retribuição por serviços prestados por período determinado, por volume numa unidade a ser determinada de acordo com a natureza do serviço ou por um misto de ambas as condições; tal pagamento será feito em valor monetário ( preço ) correspondente aos serviços disponibilizados constantes na descrição dos serviços enviados por e-mail e/ou entregue no acto da aquisição dos serviços.

1. As retribuições periódicas poderão englobar uma componente fixa, correspondente ao seu valor de instalação e início dos serviços, uma segunda componente fixa periódica a título de renda e ainda um valor correspondente a um valor variável dependendo do tempo e/ou volume de utilização dos serviços e/ou meios tecnológicos utilizados na prestação do serviço.

2. A LELLO poderá ainda debitar o CLIENTE pela prestação de serviços efectuados pelo seu pessoal relativo a “suporte” desde que os mesmos sejam prestados fora do âmbito de eventuais garantias ou má prestação da LELLO.

3. A LELLO poderá também debitar ao CLIENTE por um valor variável de acordo com volumes de tráfego de dados ou de voz ou de outra natureza que o cliente utilize fora do que for adquirido e definido na descrição do(s) serviço(s) adquirido(s).

4. Poderão existir casos onde o serviço é vendido por volume de tráfego mensal dividido por dias do mês e onde existe uma limitação de uso de 10% do volume mensal contratado num período de 72 horas; caso tal volume seja ultrapassado a LELLO poderá limitar o serviço ao mínimo devendo o

CLIENTE activar um dispositivo de reposição de serviço designado de TOKEN a fim de utilizar os serviços em pleno antes da renovação automática do serviço.

a) O TOKEN consiste numa ferramenta com custo adicional que cada cliente poderá manter no seu stock e que pode ser activado nos casos descritos na **cláusula 8ª, nº 4** onde o serviço é repostado em pleno desactivando a limitação colocada por ter sido ultrapassado o volume de tráfego. Esta ferramenta, uma vez comprada não tem prazo de validade e em caso de não utilização pode mesmo ser devolvida à LELLO que creditará a conta do cliente para futuras aquisições de outros serviços.

**5.** A data de activação é considerada aquela em que todos os sistemas activaram o serviço após o pagamento e procederam ao envio das mensagens de alerta de activação ao cliente e inicia a contagem do tempo ***independentemente do cliente estar ou não estar a utilizar.***

**6.** Todos os serviços e produtos são pré-pagos na plataforma digital de LELLO; No entanto poderão ocorrer situações de facturação extraordinária por alguma razão; Caso tal aconteça, o CLIENTE obriga-se a liquidar a(s) factura(s) enviada(s) pela LELLO no prazo de 8 dias a contar do seu envio, excepto se um prazo maior lhe for concedido e referido na(s) própria(s) factura(s); Esta(s) factura(s) **poderá(ão) ou não ser(em) enviada(s) por “correio electrónico” de forma automatizada pelo sistema de gestão dos serviços da LELLO ficando tal(is) notificação(ões) registada(s) na área de acesso pessoal do CLIENTE “Área Privada” mencionada no nº 1 da cláusula 2ª.**

**7.** Na renovação dos serviços e havendo uma razão de força maior ou imposição das condições de mercado, a LELLO poderá ter necessidade de alterar os preços e condições estabelecidos.

**8.** Entende-se que os valores a serem pagos pelo CLIENTE são os que fôrem apresentados nas notas de preço e/ou Facturas enviadas/entregues ao CLIENTE; A LELLO considera-se no direito de debitar ao CLIENTE eventuais impostos que o Estado decida e/ou despesas bancárias ou outras directamente relacionadas com a cobrança das facturas e pagamentos feitos pelo CLIENTE e que sejam debitadas à LELLO.

**9.** Onde o tipo de serviço se aplicar, e estando os elementos disponíveis no cadastro a LELLO enviará de forma automática, para o “correio electrónico” e/ou SMS do CLIENTE antes da caducidade dos seus serviços **até 3 mensagens de aviso de proximidade de expiração do mesmo.**

**10.** Salvo se o CLIENTE nunca tiver conseguido usar os serviços LELLO por deficiências atribuíveis à LELLO, nunca serão feitas devoluções de valores previamente pagos pelo CLIENTE à LELLO.

#### **Cláusula 9ª**

1-A LELLO tem como filosofia de trabalho a regra “win-win” e como tal qualquer CLIENTE pode redistribuir os serviços LELLO desde que obedeça aos padrões de prestação de serviços definidos pela LELLO e se candidate a parceiro através do site da LELLO passando a auferir comissões por vendas efectuadas por si a clientes seus.

2-Todas as contas correntes dos clientes, PARCEIROS ou vendedores e todos os dados envolvidos nas transacções estarão disponíveis em tempo real via internet através do acesso à área respectiva designada de “Área Privada” dentro da plataforma Digital de LELLO.

#### **Cláusula 10ª**

**1.** Os serviços LELLO objecto do presente Acordo são prestados ao CLIENTE, baseados no presente acordo.

#### **Cláusula 11ª**

**1.** No caso de serviços com tarifação temporária, sendo o serviço acordado por um período definido, a LELLO não ficará devedora de nenhum valor caso o CLIENTE interrompa a utilização do serviço antes do tempo definido chegar ao fim.

**2.** É de responsabilidade do CLIENTE garantir a renovação e a validade de todos os seus serviços.

### Cláusula 12ª

1. A LELLO poderá suspender a prestação de serviços objecto do presente Acordo nos seguintes casos:

- a) Não pagamento pelo CLIENTE de eventuais facturas apresentadas, nos prazos estipulados;
- b) Violação das normas técnicas e éticas de utilização dos serviços LELLO definidas pela Lei ou órgão regulador;
- c) Perturbação da qualidade de serviços de outros utilizadores devido a problemas técnicos imputáveis ao CLIENTE e que não possam ser solucionados em tempo adequado e com custos razoáveis;
- d) Em qualquer dos casos atrás referidos, nenhum valor eventualmente pré-pago será devolvido ao CLIENTE.

2. O CLIENTE assume a responsabilidade pelos custos de pessoal envolvidos pela LELLO para identificar, solucionar e responder a queixas resultantes da violação pelo CLIENTE das normas de ética referidas no ponto anterior, sendo estes custos calculados a uma taxa horária do equivalente a Euros 1,00 por cada minuto/técnico envolvido na solução do problema.

3. Salvo casos de urgência ou de força maior, a suspensão prevista nesta cláusula será comunicada ao CLIENTE com uma antecedência de pelo menos 7 dias em relação à data em que a mesma produzirá efeitos.

### Clausula 13ª

A LELLO possui acordos de armazenamento, transporte de dados e backbone, para dados e outros serviços, através dos quais disponibiliza esses serviços integrados dentro dos serviços LELLO; Tais serviços, envolvendo operadores nacionais e internacionais têm normas específicas que, pela sua natureza recomendam a necessidade de cláusulas próprias sobre o serviço.

1. O CLIENTE fica sujeito às normas e leis que forem aplicáveis ao País a partir do qual está a utilizar os serviços LELLO, nomeadamente as que são emanadas do órgão regulador desse País e da entidade prestadora do serviço nesse mesmo País.

2. Devido à quantidade de Países, normas e sistemas, não é possível garantir a 100% a prestação dos serviços com as mesmas características, forma de uso e preço que existem na rede LELLO em Angola e a que o CLIENTE possa estar habituado; Como tal, os serviços serão prestados através dessas redes nas condições em que se encontrarem no momento da prestação do serviço e da forma como o operador desse mesmo serviço providenciar.

3. O CLIENTE entende que, em alguns Países e em alguns operadores, existem leis e normas que, devido aos seus sistemas políticos, religiosos ou simplesmente de gestão, consideram a liberdade de expressão com restrições e esses mesmos países ou empresas, podem monitorar a informação de voz e dados; Compete ao CLIENTE acautelar tais situações e como tal, é de sua total e completa responsabilidade o conteúdo de voz e dados que utiliza quando acede aos serviços LELLO dentro desses País e/ou operadores.

4. Em mais detalhe e sem prejuízo das normas e leis que cada País e operador tiverem, o CLIENTE não poderá realizar nenhuma das seguintes acções e expressamente: (a) *plagiar ou violar a utilização de patentes, marcas registadas, segredos comerciais, publicidade ou privacidade;* (b) *violar leis, estatutos ou regulamentos conhecidos e aplicáveis;* (c) *praticar actos difamatórios, e actos ilícitos;* (d) *divulgar ou promover actos de pornografia, pedofilia e zoofilia;* (e) *violar leis a respeito da competição justa ou de discriminação, ou anunciar com mensagens falsas,* (f) *distribuir ou propagar vírus, cavalos de Tróia ou outras rotinas de programação deste teor,* (g) *distribuir correio ou ficheiros não solicitados, em cadeia ou não, de qualquer forma, causadores de cargas excessivas ou desproporcionais nas infra-estruturas dos fornecedores dos serviços a serem usados.*

### Cláusula 14ª

Sendo a LELLO uma empresa devidamente licenciada tem que garantir aos seus clientes a universalidade dos serviços até onde for tecnicamente possível; Como tal:

1. A LELLO tem uma rede de lojas próprias e de PARCEIROS espalhados por vários pontos do País e pretende estender essa rede inclusive ao exterior de Angola.
2. Todos os clientes estarão sempre assignados a uma “loja” ou “PARCEIRO” e terão sempre um “gestor de conta ou vendedor”; esta informação será visível na área de acesso “Área Privada” mencionada no número 2 da cláusula 2ª.
3. Aos clientes que façam a subscrição dos serviços “via web” será assinada uma “loja” ou “PARCEIRO” virtual bem como um “gestor virtual”.
4. A LELLO garante aos seus clientes a mudança de “PARCEIRO” ou “gestor de conta” caso este seja o seu desejo expresso e manifestado por escrito, devendo, no entanto, o CLIENTE justificar a razão do pedido de mudança.
5. A rede de lojas e PARCEIROS LELLO têm como missão garantir a venda, a cobrança e a universalidade de suporte e atendimento a todos os clientes LELLO.
6. O preço de serviços LELLO é igual em toda a rede LELLO **em cada País onde fôr prestado**, salvo em casos de serviços especificamente prestados pelos PARCEIROS que possuam serviços próprios e não extensíveis à restante rede.
  - a- Países diferentes poderão ter preços diferentes que poderão variar não apenas pelas variações de câmbio entre a moeda desses Países e a moeda base de LELLO.
7. A lista de lojas e PARCEIROS LELLO pode ser acedida ou questionada através do site da Lello.

### Cláusula 15ª

**1. A partir de 1 de Jan de 2024**, LELLO manterá para os seus clientes um serviço de “suporte” 24 sobre 24 horas por dia, 7 dias por semana, responsável por ajudar os clientes que tenham problemas; O “atendimento ao domicílio” está disponível entre as 09.00 às 17.00 de segunda a sexta feira salvo emergências comprovadas e a pedido do suporte.

Esse suporte funciona:

- Gratuito, para todo o atendimento feito por telefone e dentro do considerado razoável em termos de tempo e desde que o cliente faça as chamadas.
  - Oneroso, quando houver atendimento no local do piquete ou noutra local e onde seja necessária a intervenção do pessoal técnico devendo o cliente aceitar e assinar o pedido de prestação de serviço à razão de Euro 1,00 por minuto de trabalho/homem excluindo peças e contando o tempo a partir da saída da equipa técnica dos nossos laboratórios e incluindo o tempo do respectivo regresso.
  - Considera-se como “aceite” toda a solicitação feita por telefone, fisicamente por viva voz, por e-mail, SMS ou através da área de suporte do “Área Privada”, podendo qualquer destas solicitações dar origem a um débito.
  - Todas as chamadas telefónicas poderão ser gravadas pela área de suporte e também pelo atendimento comercial.
2. Todos os dados do cliente são confidenciais; no entanto existem pedidos feitos ao suporte que apenas podem ser atendidos depois de verificados com razoável certeza de que é o cliente que efectivamente está a pedir os dados ou sua alteração, sendo exemplo disso:
- O reencaminhamento ou apagamento de correio na sua caixa de correio electrónico
  - A alteração da sua palavra-chave (password) de acesso
  - A informação de outros dados arquivados na base de dados do cliente dentro da LELLO

O cliente entende desde já que a menor dúvida na identificação pode dar azo a que a informação pedida não seja prestada ou a solicitação não seja cumprida sendo isto feito para defesa do próprio cliente.

O cliente entende também que deverá completar o mais possível no seu cadastro dentro da base de dados “Área Privada” a fim de facilitar qualquer identificação por amostragem.

*A Lello tem um sistema de “recuperação de password” que deve ser usada antes de qualquer pedido de suporte.*

3. O cliente entende que:

- a) Durante uma sessão de suporte pode acontecer que o técnico de apoio, depois de confirmar a identidade, tenha que aceder aos dados da sua conta.
- b) Para aceder aos dados, o técnico, como não sabe nem pode adivinhar a palavra-passe do cliente, ou recorre a essa palavra-passe se o cliente consentir em transmiti-la ou, preferencialmente, o técnico criará uma nova palavra ou conjunto de números facilmente memoráveis (ex. 1234) para poder entrar na área onde estão os dados do cliente.
- c) Logo que o suporte tenha terminado, o cliente deve de imediato mudar esta password através da sua “Área Privada”.
- d) **A menos faça a compra de um serviço de alojamento adicional, o espaço em disco onde os seus dados pessoais se encontram armazenados e onde está alojado a sua área pessoal tem um limite de 10 Gbytes.**

#### Cláusula 16ª

Em caso de incumprimento das obrigações emergentes do presente Acordo por qualquer uma das partes, a parte que se sentir prejudicada poderá denunciar este Acordo, mediante notificação enviada com antecedência de 60 (sessenta) dias em relação à data em que essa denúncia produzirá os seus efeitos; Todos os serviços serão considerados prestados até à data dessa notificação e os valores a devolver serão apenas os correspondentes aos serviços a prestar com data posterior aos 60 dias após a data da notificação.

#### Cláusula 17ª

O CLIENTE entende que mensagens emanadas pelos serviços técnicos da LELLO para a sua caixa de correio e/ou SMS bem como as mensagens anunciando novos serviços LELLO, não estão contempladas no estabelecido na **cláusula 13ª, alínea 4ª, condição “g”**; Esta classificação estende-se às mensagens de datas comemorativas, de carácter humanitário ou mesmo de humor desde que a totalidade destas mensagens não ultrapasse as 120 por ano; Todas estas mensagens, excepto as que dizem respeito aos serviços adquiridos, serão sempre em texto simples.

#### Cláusula 18ª

Qualquer conflito emergente do presente Acordo será solucionado por uma equipa arbitral composta por 3 a 5 membros aceites por ambas as partes antes do recurso a qualquer outro meio.

#### Cláusula 19ª

As partes ora outorgantes deste acordo declaram desde já declaram o seu inteiro conhecimento relativamente a todos os conceitos técnicos de ordem informática e telemática consagrados neste Acordo e declaram que irão cumpri-lo dentro de princípios de tolerância e boa fé.

**O cliente ao confirmar fica escrito com a data de que fez o registo**

*Última actualização 11/01/2023*