

Termos e Condições Gerais de Prestação de Serviços

As presentes Condições Gerais regem a prestação de serviços de assistência técnica informática pela **JMSL Lda**, adiante designada por **Prestador**, aos seus Clientes.

1. Obrigações e Responsabilidades do Cliente

Para a viabilização da assistência técnica, o Cliente compromete-se a:

- **Acesso e Informação:** Facultar o acesso físico ou remoto aos equipamentos e fornecer todos os elementos necessários (IDs, passwords, licenças).
- **Cópias de Segurança:** Garantir a existência de cópias de segurança (backups) atualizadas. A JMSL não se responsabiliza pela perda de dados decorrente da intervenção.
- **Segurança Informática:** Manter os equipamentos livres de vírus ou software malicioso e respeitar as normas de utilização do fabricante.
- **Intervenções de Terceiros:** Não permitir a manipulação dos equipamentos por técnicos não qualificados ou não autorizados pela JMSL durante a vigência do serviço.

2. Definição de Intervenção Técnica

Considera-se "Intervenção Técnica" qualquer ação que envolva:

1. Acesso remoto ou presencial a dispositivos, contas ou software do Cliente.
2. Prestação de apoio, esclarecimentos ou formação técnica por qualquer via (telefónica, e-mail ou presencial).
3. Cada intervenção foca-se num tema específico definido antecipadamente. A alteração do tema durante o suporte será contabilizada como uma nova intervenção.

3. Modalidades de Assistência e Tarifário

Todos os valores indicados carecem de IVA à taxa legal em vigor.

Serviço	Valor (Base)	Unidade de Débito
Apoio Telefónico	20,00 €	Por chamada
Apoio Remoto	40,00 €	Por intervenção

Serviço	Valor (Base)	Unidade de Débito
Assistência On-site (Local)	60,00 €	Por intervenção
Taxa de Urgência	+ 25,00 €	Adicional ao serviço (intervenção no dia)
Reinstalação de Software	60,00 €	Por equipamento
Diagnóstico/Orçamento Rejeitado	30,00 €	Por equipamento

4. Packs de Intervenções (Regime Pré-pago)

Os "Packs de Intervenções" são destinados exclusivamente a empresas, são intransmissíveis e limitados a sistemas operativos **Windows** (exclui-se macOS e Linux).

- **Pack 5:** Até 5 intervenções mensais – desde 105,00 €/mês.
- **Pack 10:** Até 10 intervenções mensais – desde 155,00 €/mês.
- **Pacote Remoto (10):** 300,00 € (Sem validade temporal, exclusivo para suporte remoto).
- **Excedentes:** Caso o limite do pack seja ultrapassado, será aplicada uma taxa de 30,00 € + IVA por cada intervenção adicional.
- **Limites Diários:** É permitida 1 intervenção por dia, salvo situações excecionais previamente acordadas.

5. Horário de Funcionamento

O apoio técnico no âmbito de contratos mensais é prestado em dias úteis, no seguinte horário:

- **Período da Manhã:** 09:00h às 12:30h
- **Período da Tarde:** 14:00h às 18:00h
- Intervenções fora deste período carecem de agendamento prévio e orçamento específico.

6. Reparações e Equipamentos de Terceiros

- **Orçamentação:** Equipamentos entregues para reparação são sujeitos a orçamento. A não aceitação do mesmo implica o pagamento da taxa de diagnóstico (30,00 €).

- **Direito de Retenção e Abandono:** Equipamentos cujos orçamentos foram rejeitados ou cujas reparações foram concluídas e que não sejam reclamados no prazo de **90 dias**, passarão a ser propriedade da JMSL Lda.
- **Equipamentos não-JMSL:** A preparação de hardware não fornecido pela JMSL tem um custo de 60,00 € + IVA e não está incluída nos packs mensais.

7. Licenciamento de Software

A JMSL rege-se por princípios éticos e legais. Para qualquer reinstalação, o Cliente deve fornecer as **licenças originais**. A JMSL reserva-se o direito de recusar a instalação de software que possa constituir um crime de pirataria informática.

8. Aluguer de Equipamentos e Monitorização

Em caso de aluguer de hardware, a monitorização de erros é responsabilidade do Cliente através dos canais digitais disponíveis. Serviços de monitorização ativa (24/7) podem ser subscritos mediante formalização escrita, regendo-se pelas condições específicas do Datacenter parceiro.

9. Condições de Pagamento e Revisão de Valores

- **Serviços Pré-pagos:** Os packs de intervenções devem ser liquidados antes da execução de qualquer serviço.
 - **Pagamento Geral:** Todos os restantes serviços têm como condição o **pronto pagamento**.
 - **Atualização Anual:** Os valores das avenças mensais/trimestrais podem ser revistos anualmente de acordo com a inflação prevista ou agravamento inesperado dos custos de contexto.
-