

D-Link Assist Service (DAS) Termos e Condições no Utilizador Final

1. Conteúdo

- 1.1. Na compra de um pacote de serviços DAS o utilizador final recebe um conjunto de serviços que lhe permite utilizar, continuamente, o equipamento D-Link coberto nos termos definidos no contrato de fornecimento de serviços. Os Termos e Condições no Utilizador Final estabelecidos neste documento visam regular e definir o alcance dos serviços fornecidos pela D-Link ao utilizador final (quer diretamente quer por intermédio de um terceiro). Para este efeito, considera-se utilizador final a pessoa ou empresa que tenha ativado um contrato de serviços DAS para um determinado produto D-Link.
- 1.2. O termo “D-Link” usado ao longo deste documento refere-se tanto à D-Link (Europe) Ltd., como a qualquer das suas subsidiárias e/ou terceiros contratados.
- 1.3. O serviço DAS foi concebido para a recuperação da funcionalidade de um específico equipamento D-Link, quer por reparação quer por substituição do produto coberto. Este serviço é prestado pela D-Link em conformidade com o tipo específico de pacote de serviços adquirido.
- 1.4. O serviço envolve a prestação de serviços numas determinadas instalações para eliminar problemas através de serviços de reparação, com a substituição de peças ou de produtos completos, consoante determinar a D-Link.

2. Definição dos Serviços

- 2.1. O tipo de serviços oferecido pela D-Link é definido pelo:
 - 2.1.1. Tempo de resposta indicado no específico pacote de serviços DAS adquirido, e
 - 2.1.2. Contrato de fornecimento de serviços com a lista dos produtos cobertos
- 2.2. Os serviços fornecidos pela D-Link apenas cobrem produtos originais da D-Link, que tenham sido adquiridos a distribuidores autorizados ou revendedores especializados europeus e que tenham sido exclusivamente usados na Europa (ver ponto 2.17 infra para a listagem dos Países Europeus abrangidos pelo Serviço de Assistência D-Link). Estes dispositivos serão registados pelo utilizador final junto da D-Link e estarão mencionados expressamente nos contratos DAS outorgados pela D-Link.
- 2.3. Dependendo do problema técnico, os serviços fornecidos pela D-Link poderão incluir, e unicamente consoante determinado pela D-Link, os seguintes: diagnóstico remoto, remoção do erro, actualização de firmware recomendado e fornecimento de produtos ou peças de substituição para os produtos cobertos pelo contrato.
- 2.4. Os produtos D-Link que se constate não funcionarem no período de 30 dias após a compra por parte do utilizador final serão considerados “Defeituosos à Chegada” [‘Dead on Arrival’ (DOA)] e poderão ser trocados nos termos gerais da garantia. Contudo, caso o utilizador final pretenda recorrer ao serviço DAS, nomeadamente, para beneficiar de maior celeridade no serviço, a D-Link não garantirá a troca do produto defeituoso por um novo, podendo trocá-lo por um

produto renovado.

- 2.5. Logo que o documento de confirmação e o contrato de fornecimento de serviços sejam enviados ao utilizador final e dentro das restrições constantes da cláusula 2.4 supra, a D-Link contará dois (2) dias úteis para a prestação do serviço DAS. Só a partir de então, poderá o utilizador final requerer o fornecimento dos serviços acordados.
- 2.6. O utilizador final registará todos os seus pedidos de fornecimento de serviços, centralmente, junto da D-Link, através do seu Portal Self-Service baseado na Internet ou dirigindo-se à Help Desk da D-Link da região onde o produto se encontrar instalado.
- 2.7. 9x5xNBD (Dia Útil Seguinte): inclui assistência e apoio com cobertura nove (9) horas por dia, cinco (5) dias por semana e um tempo de resposta de um dia útil. A D-Link responderá no local e resolverá o problema de hardware de acordo com o pedido de assistência registado na sua Help Desk. Este serviço presencial estará disponível no horário normal de expediente, entre as 8h00 e as 17h00, de Segunda a Sexta feira (excluindo feriados).
- 2.8. 9x5x4: inclui assistência e apoio com cobertura nove (9) horas por dia, cinco (5) dias por semana e um tempo de resposta de quatro (4) horas, contadas a partir do momento em que o pedido é apresentado na D-Link. A D-Link acorrerá ao local e resolverá o problema de hardware de acordo com o pedido de assistência registado na sua Help Desk. Este serviço presencial estará disponível no horário normal de expediente, entre as 8h00 e as 17h00, de Segunda a Sexta feira (excluindo feriados).
- 2.9. 24x7x4: inclui assistência e apoio com cobertura vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana e um tempo de resposta de quatro (4) horas. A D-Link acorrerá ao local e resolverá o problema de hardware de acordo com o pedido de assistência registado na sua Help Desk (os feriados não se encontram excluídos neste tipo de serviço).
- 2.10. Garantia Ampliada: inclui uma extensão de três anos de cobertura face aos termos normais da garantia, com exclusão dos mencionados nos pontos 2.7, 2.8 ou 2.9 supra.
- 2.11. Serviço de Instalação: inclui a disponibilização, por parte da D-Link, de técnicos especializados para a instalação de produtos D-Link cobertos pelo DAS nas instalações do utilizador final. Atendendo a que as instalações podem estar sujeitas a exigências variadas, nomeadamente, infraestruturais, geográficas ou outras condições específicas, será previamente acordado, entre a D-Link e o titular do serviço DAS, um orçamento detalhado, o qual poderá incluir adendas a estes Termos e Condições que deverão ser também acordadas antes de efectuada a instalação.
- 2.12. Os Consumidores finais que disponham de um contrato de fornecimento de serviços DAS com um tempo de resposta de 4 horas (ver pontos 2.8 & 2.9 supra) verão assegurados os seguintes procedimentos quando notificarem uma falha num produto D-Link:
- 2.12.1. A D-Link assegurará a identificação da falha e que a equipa de apoio da Help Desk da D-Link alcançará os melhores resultados. A Help Desk necessitará de comunicar com uma pessoa tecnicamente competente nas instalações do utilizador final. O tempo necessário para a identificação da falha não excederá 1 hora.
- 2.12.2. O tempo de resposta de 4 horas inicia-se com a identificação da falha por parte da Help Desk da D-Link ou 1 hora após o primeiro contacto, caso seja anterior.

- 2.12.3. Sendo necessária a presença de um engenheiro nas instalações do utilizador final, a localização destas deverá ser indicada no momento da activação. Caso a falha seja detetada no “firmware”, o “firmware” atualizado será entregue, ou mediante disponibilização no servidor FTP da D Link ou via e-mail, para o endereço eletrónico fornecido pelo utilizador final no momento do registo.
- 2.13. Caso um dispositivo ou software listado no contrato de fornecimento de serviços avarie ou falhe e não seja possível a resolução remota do problema, serão tomadas medidas imediatas para a substituição do equipamento no local e dentro do tempo de resposta contratualmente acordado.
- 2.14. Eventos considerados de força maior acarretarão a suspensão das obrigações das partes pelo tempo da respectiva duração. Nestes casos, a D-Link poderá pedir um adiamento adequado dos prazos de prestação do serviço e a fixação de um prazo razoável para o seu reinício. A D-Link informará, de imediato e por escrito, a outra parte da duração prevista da suspensão e do procedimento a adoptar no restabelecimento do fornecimento dos serviços após cessação da causa suspensiva.
- 2.15. A D-Link presta o serviço DAS na Europa (ver ponto 2.17 infra para a listagem dos Países Europeus abrangidos pelo Serviço de Assistência D-Link). O fornecimento dos serviços em certas áreas tais como ilhas, regiões montanhosas remotas, bem como quaisquer outras regiões, áreas ou edifícios genericamente considerados de difícil acesso, pode não estar incluído (consulte por favor www.dlink.eu/support ou telefone para os escritórios da D-Link locais para informação adicional). Cabe ao utilizador final averiguar se a D-Link poderá ou não assegurar os serviços numa dada área ou região antes de proceder à aquisição de um serviço DAS.
- 2.16. O serviço DAS poderá incluir a reparação do produto, a substituição do produto, a atualização do firmware e, caso aplicável, a manutenção da visibilidade do item coberto na rede do utilizador final. Está excluída a reinstalação de quaisquer configurações de cliente do utilizador final.
- 2.17. O serviço DAS na Europa encontra-se limitado aos seguintes países: Áustria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Hungria, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Mónaco, Holanda, Noruega, Polónia, Portugal, São Marino, Espanha, Suécia, Suíça, Reino Unido, Vaticano. Restrições no fornecimento dos serviços serão aplicáveis nos termos do ponto 2.15 supra.
- 2.18. Todos os prazos e referências a feriados acima mencionados são considerados relativos ao país em que o produto abrangido pelo contrato DAS se encontra registado.

3. Condições do Serviço

- 3.1. A relação contratual entre o utilizador final e a D-Link regula-se pelos seguintes documentos:
- 3.1.1. Os presentes Termos e Condições
 - 3.1.2. O Contrato DAS emitido eletronicamente pela D-Link do qual consta a listagem exata do equipamento, com número(s) de série e localização(ões), abrangido pelo pacote de serviços adquirido à D-Link
- 3.2. Sempre que se adquiram produtos de hardware D-Link não diretamente a esta, tal compra consubstanciará um acordo autónomo celebrado entre as duas partes contratuais, não abrangido pelos presentes Termos e Condições de Serviço.

- 3.3. Os serviços abrangidos pelo acordo de serviços DAS só serão fornecidos para equipamento D-Link registado e nas instalações do utilizador final, indicadas por este na documentação de registo, com exceção das situações referidas na Seção 4 dos presentes Termos e Condições.

4. Alterações

- 4.1. O Contrato de Fornecimento de Serviços eletrónico, que faz parte integrante dos presentes Termos e Condições de Serviço (3.1.2), discrimina todo o hardware e software, bem como locais relevantes, para os quais a D-Link fornecerá os correspondentes serviços de reparação ou substituição.
- 4.2. Se o utilizador final desejar utilizar equipamento listado no Contrato de Fornecimento de Serviços noutras instalações, deverá informar a D-Link previamente e por escrito, com uma antecedência mínima de trinta (30) dias úteis. Tal notificação não se considerará, no entanto, aceite enquanto não for confirmada pela D-Link, por escrito, ao utilizador final. Comunicação escrita para efeitos desta cláusula abrange e-mail, serviços postais ou correio expresso.
- 4.3. O utilizador final suportará todas despesas e custos relacionados com a mudança de local.
- 4.4. No caso de mudanças de local que tenham sido comunicadas pelo utilizador final, a D-Link poderá fazer cessar o acordo de serviços DAS, se a D-Link considerar que não pode chegar à nova localização do dispositivo ou software no tempo de resposta garantido.
- 4.5. Havendo alteração de titularidade dos produtos cobertos pelo acordo de serviços DAS que não seja por processo de aquisição legal do negócio do utilizador final, o acordo de serviços cessa imediatamente de produzir efeitos.

5. Exclusão

- 5.1. Ficam excluídos do âmbito contratual DAS, os seguintes serviços:
- 5.1.1. Qualquer produto D-Link que não tenha sido incluído num serviço DAS ativado.
 - 5.1.2. Remoção de falhas ou danos que não resultem de uma avaria no próprio dispositivo mas de funcionamento e manuseio incorretos.
 - 5.1.3. Análise e resolução de erros causados pela instalação de equipamento não coberto pelo contrato de fornecimento de serviços.
 - 5.1.4. Falhas resultantes de reparações incorretas levadas a cabo por pessoas não autorizadas pela D-Link, ou danos causados por pessoa pertencente ao departamento IT/TC do utilizador final, particularmente em caso de modificações ou alterações introduzidas no hardware/software, em caso de tentativa de reparação ou de limpeza inadequada.
 - 5.1.5. Danos e/ou falhas causadas por fatores externos, tais como reinício incorreto após corte de energia, força maior, ou danos intencionais.

- 5.1.6. Danos e/ou falhas causadas por sobrecargas físicas, químicas, elétricas ou térmicas não usuais.
 - 5.1.7. Danos e/ou falhas decorrentes de instalações, dispositivos ou acessórios não abrangidos pelo contrato de fornecimento de serviços.
 - 5.1.8. Os solicitados para dispositivos cuja localização foi alterada sem prévia notificação da D-Link ou sem que a D-Link tenha dado o seu assentimento por escrito (ver Seção 4 dos presentes Termos e Condições).
 - 5.1.9. Montagem e remoção de expansões, acessórios, opções e/ou equipamento adicional tais como consumíveis (v.g., baterias, suportes de dados, etc.) salvo se incluídos no acordo de serviços DAS de Instalação e Configuração.
 - 5.1.10. O serviço DAS exclui, especificamente, a reinstalação das configurações de cliente do utilizador final.
 - 5.1.11. O serviço DAS exclui, especificamente, o restabelecimento ou recuperação de dados do utilizador final em caso de perda. A D-Link não assumirá qualquer responsabilidade pela proteção de dados do utilizador final memorizados no disco de um produto D-Link. É da exclusiva responsabilidade do utilizador final assegurar que todos os seus dados estão protegidos e têm cópia de segurança (backup) antes de uma intervenção do serviço DAS.
 - 5.1.12. Caso já tenha havido uma falha no produto aquando da aquisição do pacote DAS, essa falha não ficará abrangida pelo contrato DAS.
 - 5.1.13. Os contratos de fornecimento de serviços DAS devem ser celebrados num prazo de (90) dias a contar da data da compra do produto D-Link para o qual se destina a cobertura.
- 5.2. Caso se conclua, durante ou após a reparação ou substituição de um produto coberto por um serviço DAS, que a falha resultou de uma das causas acima mencionadas, o utilizador final ficará obrigado ao pagamento à D-Link de uma quantia calculada com base nas tabelas de preço de mão-de-obra em vigor, nos materiais e no tempo dispendido. A obrigação existe ainda que a D-Link não tenha sido contratada ou não venha a ser especificamente contratada para desenvolver tal trabalho.

6. Dever de Cooperação do Utilizador final

- 6.1. A pedido da D-Link, o utilizador final indicará uma pessoa responsável para efeitos de contacto e apoio, no local, ao pessoal do serviço DAS.
- 6.2. O utilizador final mobilizará pessoal treinado para a utilização e manutenção dos produtos D-Link abrangidos por um serviço DAS.
- 6.3. O utilizador final apoiará a equipa enviada para desenvolver os trabalhos de resolução da avaria ao abrigo do acordo de serviços DAS. Em particular, a D-Link deverá ter acesso livre e direto aos produtos cobertos sem ter que recorrer a escadas, bancos ou qualquer outro equipamento especializado de acesso. Além disso, ao pessoal afeto ao serviço DAS e enquanto se encontrar nas instalações do utilizador final, não deverá ser solicitada a deslocação de mobiliário ou outro equipamento, de materiais armazenados ou de quaisquer outros objetos. O utilizador final disponibilizará uma área de trabalho apropriada e instalações para o pessoal afeto ao serviço DAS, dispondo, nomeadamente, de aquecimento, iluminação, ventilação, corrente e tomadas elétricas. Estas exigências serão igualmente aplicáveis a subcontratantes e a parceiros autorizados comissionados pela D-Link.

- 6.4. É responsabilidade do utilizador final tornar o produto coberto acessível à equipa do serviço DAS, para efeitos da sua remoção, no momento e local precisos de intervenção. O não cumprimento desta obrigação constitui justa causa para a rescisão, por parte da D-Link, do contrato de fornecimento de serviços DAS. Além disso, a D-Link ou o seu parceiro autorizado reservam-se o direito de faturar ao utilizador final o total do preço de um produto novo pertencente ao equipamento a ser recuperado.
- 6.5. O utilizador final fornecerá à D-Link todas as palavras-passe e informação de acesso aos dispositivos, programas e sistemas de condução (v.g., sistemas operativos, etc.) especificados no contrato de fornecimento de serviços, e considerados necessários para a prestação dos serviços.
- 6.6. O utilizador final tomará todas as medidas razoáveis e necessárias para facilitar a identificação dos erros e suas causas.
- 6.7. Sendo considerada necessária a realização, pela D-Link, de um diagnóstico remoto aos dispositivos em causa, o utilizador final assegurará, a expensas suas, o pessoal e os pré-requisitos técnicos e organizacionais de tal diagnóstico.
- 6.8. Sendo necessário implementar um diferente firmware em qualquer dispositivo de substituição fornecido pela D-Link, o software será disponibilizado no servidor FTP da D-Link ou via e-mail para o endereço eletrónico fornecido pelo utilizador final no momento do registo. O utilizador final assegurará o pessoal e os pré-requisitos técnicos e organizacionais necessários à receção de tal software e à sua implementação imediata nos dispositivos ou a permitir que a equipa do serviço D-Link obtenha o mesmo resultado caso haja deslocação ao local.
- 6.9. O utilizador final compromete-se a testar a funcionalidade dos dispositivos afetados na medida das suas capacidades e conhecimento, antes de apresentar uma falha à D-Link. Se, após a substituição de um produto ou componente, e na sequência de um teste funcional ao dispositivo devolvido pelo utilizador final, se concluir que este se encontra a funcionar dentro dos standards fixados pela D-Link, esta reserva-se o direito de se documentar sobre os custos incorridos com a prestação do serviço de substituição e de os faturar ao utilizador final.
- 6.10. O utilizador final notificará a D-Link de quaisquer falhas que estejam cobertas pelo contrato de fornecimento de serviços DAS, de imediato ou com a brevidade possível, após a deteção do erro, com respeito pelos prazos fixados na legislação específica dos países relevantes. O utilizador final apresentará à D-Link uma descrição detalhada do erro ocorrido e colaborará com os subsequentes pedidos de informação da D-Link.
- 6.11. As peças ou unidades de substituição fornecidas ao abrigo de um contrato DAS serão novas ou renovadas mas, neste caso, equivalentes a novas em termos de funcionamento. As peças ou unidades substituídas tornam-se propriedade da D-Link devendo ser devolvidas à D-Link ou ao seu parceiro autorizado. A D-Link poderá cobrar ao utilizador final e ao preço de tabela, o valor das peças ou unidades substituídas que não tenham sido devolvidas conforme devido.

7. Compensação

- 7.1. Os Serviços prestados que estejam fora do âmbito do presente acordo de serviços DAS, bem como pessoal adicional, viagens, alojamento e quaisquer outras despesas materiais, serão faturados à parte do valor de aquisição do pacote de serviços, de acordo com as tabelas em vigor à data, na D-Link, para outras ofertas.

- 7.2. Caso se revele necessário o regresso do pessoal do serviço DAS às instalações do utilizador final em consequência da falta, neste, do pessoal, equipamento, área de trabalho e/ou instalações exigíveis ou por falta de vontade ou capacidade para apoiar a equipa do serviço DAS, conforme descrito na Seção 6 dos presentes Termos e Condições, a D-Link ou o seu parceiro autorizado faturará ao utilizador final o fornecimento dos serviços adicionais, independentemente do custo de aquisição do pacote de serviços, e em conformidade com as tabelas de mão-de-obra e reembolso de despesas em vigor à data.

8. Termo do Acordo

- 8.1. Os presentes Termos e Condições deixam de produzir efeitos no termo do período de validade do contrato de fornecimento de serviços DAS.
- 8.2. O direito de qualquer das partes a rescindir o contrato, por justa causa, mantém-se incólume. Constitui justa causa de rescisão o incumprimento, por qualquer das partes, das obrigações resultantes destes Termos e Condições devido a negligência consciente ou grosseira.
- 8.3. Em caso de rescisão deste acordo, por justa causa, por parte da D-Link, ou caso o utilizador final faça cessar o acordo previamente ao termo do prazo mínimo acordado, a D-Link não será obrigada a reembolsar quaisquer partes proporcionais do custo do DAS.
- 8.4. A cessação do presente acordo apenas produzirá efeitos após comunicação escrita à outra parte com uma antecedência mínima de trinta (30) dias úteis.

9. Acionamento do Serviço DAS

- 9.1. Identificada pelo utilizador final uma anomalia num dispositivo ou software coberto por um acordo de serviços DAS, deverá notificá-la à competente Help Desk D-Link ou registá-la no Portal Self-Service da D-Link. Subsequentemente, a D-Link tomará as devidas providências no sentido de resolver a dita anomalia, em conformidade com os presentes Termos e Condições.
- 9.2. Sendo necessário substituir hardware, o pessoal do serviço D-Link ordenará uma substituição preliminar do dispositivo de acordo com o tipo de anomalia identificada no hardware. Será a partir deste momento que se iniciará a contagem do tempo de resposta definido no contrato DAS (v.g., quatro (4) horas) (ver Cláusula 2.12 dos Termos e Condições). A peça de substituição deverá ser entregue no local indicado pelo utilizador final no contrato de fornecimento de serviços DAS. O software será disponibilizado no servidor FTP da D-Link ou via e mail para o endereço eletrónico fornecido pelo utilizador final no momento do registo. A D-Link providenciará no sentido de fornecer ao utilizador final um dispositivo com design e parâmetros operacionais similares. A D-Link, no entanto, reserva-se o direito de fornecer ao utilizador final um produto de diferente classe ou design, ainda que substancialmente idêntico nos seus parâmetros técnicos.
- 9.3. O custo da expedição do dispositivo de substituição para o local identificado pelo utilizador final no Contrato de Fornecimento de Serviços DAS será encargo da D-Link.

9.4. Expirado o prazo de validade dos produtos cobertos e enquanto o acordo de serviços DAS se mantiver válido, a D-Link reserva-se o direito de fornecer ou usar dispositivos de substituição e/ou software de idêntica qualidade funcional.

9.5. Garantia do Serviço DAS

9.5.1. Hardware

9.5.1.1. O processo completo de reparação, substituição ou instalação de hardware deverá ser realizado dentro do prazo estabelecido no contrato de fornecimento de serviços DAS adquirido. O equipamento substituído ou reparado ao abrigo do presente Acordo de Serviços ficará abrangido pelo período suplementar de garantia definido nos termos da legislação aplicável a este Acordo, tal como resulta da Cláusula 14 infra.

9.5.1.2. A D-Link não estará obrigada a substituir ou a reparar hardware caso a falha resulte de (a) funcionamento ou manuseio dos dispositivos em desconformidade com os requisitos fornecidos pela D-Link, por escrito, na compra original, (b) alterações introduzidas pelo utilizador no dispositivo sem prévio consentimento da D-Link, (c) ligação do dispositivo coberto pelo acordo de serviços a outros dispositivos através de um interface que não obedeça às especificações ou aos termos e condições de utilização ou conectividade, (d) ou alterações introduzidas por um terceiro que não tenha sido autorizado pela D-Link para o efeito.

9.5.2. Software

9.5.2.1. Com a notificação de uma falha nos termos do ponto 9.1 supra, a D-Link iniciará o processo de resolução dos problemas através da sua equipa técnica e fornecerá ao utilizador final toda a assistência para o efeito. O utilizador final atenderá as recomendações a fim de reduzir as probabilidades de recorrência do erro e minimizar a necessidade de envio de pessoal técnico às suas instalações.

9.5.2.2. Salvo se resultar do incumprimento, por parte do Utilizador final, dos presentes Termos e Condições, ou lhe for imputável por dolo ou negligência, consciente ou grosseira, a reparação, substituição ou processo de instalação de software deverá ser realizado dentro do prazo estabelecido no contrato de fornecimento de serviços DAS adquirido ou nos termos da legislação em vigor, tal como resulta da cláusula 14 infra, se aplicável. O software reparado ou substituído ao abrigo do Pacote de Serviços DAS ficará abrangido pelo período suplementar de garantia definido na legislação aplicável, conforme decorre da cláusula 14 infra.

9.5.2.3. A D-Link não está obrigada a corrigir erros de software se eles tiverem sido causados por (a) incumprimento dos termos e condições da licença de software por parte do utilizador final, (b) integração com outro software ou hardware sem prévio consentimento da D-Link, (c) manuseamento impróprio do software, por parte do utilizador final, e/ou em desconformidade com o manual de instruções do fabricante, (d) intervenção de terceiros não autorizada pela D-Link, (e) ou alterações introduzidas no software, não aprovadas pela D-Link.

9.6. Outras Disposições

9.6.1. Quaisquer defeitos ou anomalias ocorridas durante o período de garantia serão asseguradas pela D-Link. A garantia não cobrirá, no entanto, as situações em que o utilizador final modifique os produtos ou induza um terceiro a fazê-lo, caso não possa excluir-se a possibilidade de que tais modificações tenham causado a anomalia.

9.6.2. A manutenção levada a cabo pelo utilizador final, as alterações ou a introdução de dados pelo seu pessoal ou por um serviço contratado para o efeito gerará perda de cobertura pela garantia e pelo serviço caso alguma delas tenha sido causa da falha do produto ou software.

9.6.3. A D-Link e respectivos agentes desenvolverão todos os esforços razoáveis para acorrer às instalações do utilizador final e efectuar o serviço nos termos do pacote DAS adquirido. Não faz parte dos presentes Termos e Condições que a impossibilidade de acorrer, seja por que razão for, dê lugar a qualquer tipo de reclamação contra a D-Link ou os seus agentes.

10. Responsabilidade

- 10.1. Salvo se de outro modo previsto pelas disposições seguintes, as reclamações financeiras do utilizador final – independentemente dos fundamentos jurídicos – encontram-se excluídas do presente acordo de serviços DAS. Por conseguinte, a D-Link não será responsável por quaisquer danos que não estejam diretamente relacionados com o serviço prestado. Em particular, a D-Link não assumirá responsabilidade por perdas de rendimento ou outros prejuízos financeiros do utilizador final.
- 10.2. Esta derrogação de responsabilidade não será aplicável em caso de quebra de obrigações contratuais substanciais ou caso o dano tenha sido provocado por negligência consciente ou grosseira por parte da D-Link ou dos seus agentes.
- 10.3. A D-Link não será responsável pela perda de quaisquer dados ou pela sua recuperação, por força da aplicação de qualquer das disposições constantes destes Termos e Condições.
- 10.4. As acima mencionadas limitações de responsabilidade aplicar-se-ão, mutatis mutandis, a favor de empregados, agentes, representantes, e outros contratados da D-Link.
- 10.5. As derrogações e limitações de responsabilidade supra serão reguladas pelas leis aplicáveis do país em que o produto DAS for adquirido.

11. Proteção

- 11.1. O utilizador final diligenciará no sentido de não reproduzir ou introduzir modificações no software da D-Link sem o prévio consentimento escrito desta. Em caso de reclamação de terceiro apresentada contra a D-Link por violação dos direitos de propriedade resultante de ações do utilizador final, este obriga-se a defender a D-Link das reclamações desse terceiro e a reembolsá-la de todos os encargos decorrentes de eventual disputa legal.
- 11.2. A D-Link guardará confidencialidade sobre informação e dados relativos à infra-estrutura do utilizador final dos quais tenha tomado conhecimento durante a prestação do serviço DAS, não partilhará tal informação com terceiros nem a tornará pública de qualquer modo.
- 11.3. As partes contratantes acordam mutuamente guardar confidencialidade sobre qualquer informação que tenham obtido da outra parte e não usar tal informação, nem a tornar acessível a terceiros, durante a vigência do acordo

e após o seu termo, sem o prévio consentimento escrito da parte a que diga respeito. As empresas subsidiárias ou as filiais da parte contratante respetiva não serão consideradas terceiros para efeitos deste acordo.

11.4. A disposição acima mencionada não será aplicável à informação que, à data em que foi recebida, já era conhecida, à que foi publicada sem violação das obrigações de confidencialidade ou à que seja transmitida de acordo com obrigações legais. Neste caso, a D-Link informará o utilizador final, de imediato e por escrito.

12. Acordos Colaterais

Alterações ou adendas aos presentes Termos e Condições de Serviço bem como acordos colaterais e declarações de terceiros obedecem à forma escrita.

13. Divisibilidade

A ineficácia ou nulidade de alguma das disposições deste acordo não afeta a validade das restantes. As partes substituirão a disposição anulada por outra que se aproxime o mais possível do seu efeito económico e que as partes teriam acordado caso conhecessem da ineficácia da disposição substituída.

14. Jurisdição

Os presentes Termos e Condições bem como a relação estabelecida entre a D-Link e o Utilizador final serão regulados e interpretados à luz das leis internas do país em que o Produto DAS foi adquirido (de acordo com os mesmos Termos e Condições) pelo Utilizador final.

A jurisdição aplicável será a do país de aquisição do Produto DAS.