

## Condições Gerais do Serviço

### 1.- Descrição do serviço:

O “Serviço para Dispositivos Móveis” articula-se como um sistema que consiste em dispor da prestação dos seguintes serviços durante 1 ano:

- Assistência Remota
- Recuperação de Dados
- Sistema Antitheft
- Armazenamento Cloud 512Gb

Para poder aceder a estes serviços, o segurado deverá descarregar uma App acedendo à página <http://radiopopular.domesticandgeneral.pt> e registar-se.

Uma vez verificado o segurado titular do serviço e o dispositivo, o segurado terá acesso aos serviços.

### 2.- Prestação do Serviço:

O Serviço será efetuado pela empresa LazaRus Technology, S.L. sociedade limitada espanhola, com sede social em San Sebastián de los Reyes (Madrid), Calle Teide 5, 3ª Planta, edificio Milenio, CP: 28703, com N.I.P.C. nº B83896753, inscrita no Registo Comercial de Madrid no Tomo 19713, Livro 0. Fólio 174. Secç. 8. Folha M-346860.

O objetivo consiste em prestar os serviços sobre o dispositivo previamente registado propriedade do segurado, com as seguintes características:

### 3.- Assistência Remota:

Um técnico especializado estará à disposição do segurado para o guiar passo a passo na resolução de qualquer problema ou dúvida que tenha no manuseamento do seu dispositivo.

**3.1 Disponibilidade:** Horário Laboral das 9:00h às 19:00h de Segunda a Sexta-feira.

**3.2 Serviço multi-dispositivo:** Cobrimos incidentes em diferentes dispositivos.

**3.3 Serviço multicanal:** você escolhe como é que quer receber a assistência, podendo optar pelas seguintes alternativas:

- Chat: <http://radiopopular.domesticandgeneral.pt>
- Chamada telefónica: +351707010273
- E-mail: radiopopular@lazarus.es

Se preferir, pode deixar-nos o seu número de telefone e nós entraremos em contacto consigo quando nos indicar.

### 3.4 A cobertura inclui:

Assistência a diferentes sistemas operativos: iOS y Android.

Controlo remoto de dispositivos para Android.

Configuração e revisão de hardware e dispositivos.

Resolução e ajuda para as aplicações mais frequentes: Office, Internet, correio eletrónico, etc.

Problemas de segurança e antivírus.

#### **4.- Sistema Antitheft**

O serviço não só lhe permite a localização remota dos dispositivos móveis segurados em caso de perda ou furto mas, além disso, inclui:

- Eliminação de dados.
- Bloqueio de ecrã.
- Envio de mensagem para o dispositivo.
- Alerta para todo o tipo de eventos.
- Ativação de determinadas funcionalidades do dispositivo perdido ou subtraído.
- Alerta para os contactos mais próximos, informando que o dispositivo foi roubado ou perdido.

##### **4.1 Serviço multi dispositivo:**

Suporta diferentes dispositivos com Sistema Operativo Android.

##### **4.2 Serviço multicanal:**

O serviço é prestado através de chat, chamada telefónica e e-mail.

##### **4.3 Disponibilidade:**

Horário do Serviço de assistência: De Segunda a Sexta-feira das 9:00h às 19:00h.

Horário do Serviço de descarga da aplicação: 24/7

#### **5.- Recuperação de Dados**

Inclui 2 serviços por contrato e ano com as seguintes características:

- Recolha do dispositivo coberto previamente registado
- Análise e diagnóstico do equipamento registado.
- Recuperação dos dados, se for possível.
- Entrega ao domicílio do dispositivo e da informação recuperada num suporte acessível ao utilizador.
- O serviço não inclui a reparação e colocação em funcionamento do dispositivo coberto.

O correto embalamento do dispositivo ficará a cargo do segurado; para tal recomenda-se que, na falta da embalagem original, se coloque o dispositivo numa caixa de, pelo menos, o dobro do tamanho do dispositivo e suficientemente protegido.

O serviço de correio rápido contratado pela LazaRus recolherá no domicílio do segurado o dispositivo coberto, assinando a respetiva nota de entrega e sem qualquer custo adicional para o segurado. A Lazarus escolherá com critério o serviço de correio rápido, outorgando as garantias de prestação do fornecedor ao segurado.

No momento em que o dispositivo chegue às instalações da LazaRus, proceder-se-á ao diagnóstico e análise, tendo em vista a efetuar a recuperação dos dados contidos no mesmo.

Trata-se de um processo complexo que exige vários dias de trabalho, determinando-se como prazo previsto de recuperação de dados 10 dias úteis a contar desde o diagnóstico do dispositivo. O período de recuperação variará em função da natureza da avaria.

Depois de o processo de recuperação dos dados estar concluído, a LazaRus enviará o dispositivo para o endereço acordado, mediante serviço de correio rápido e sem qualquer encargo para o segurado. Os dados recuperados serão descarregados num suporte de armazenamento magnético ou óptico (*Disco duro, DVD, CD, Blu-Ray, etc.*), acessível ao segurado.

A percentagem de dados recuperados variará em função da natureza da avaria.

### **5.1 Limitações do Serviço:**

Este Serviço não é uma cópia de segurança, nem pretende substituí-la. O serviço cobre unicamente a tentativa de recuperação de dados armazenados no dispositivo por parte da Lazarus.

Não cobre danos ou avarias do dispositivo.

Não são cobertas cópias dos dados por perdas de códigos de acesso ou por necessidade de reinstalação do sistema operativo (cópia de segurança) ou programas instalados.

### **5.2 Exclusões:**

O manuseamento indevido do dispositivo por parte do segurado, ou por pessoas não especializadas, excluirá a execução do serviço. Entende-se por manuseamento indevido qualquer acto ou tentativa de recuperação da informação, por meios alheios à LazaRus, que o segurado efetue no dispositivo depois de o mesmo ter deixado de funcionar corretamente. Não se prestará o serviço em caso de perda de códigos de acesso, ou cópia de segurança por reinstalação do sistema operativo.

Quando o dispositivo estiver fora do prazo do serviço.

## **6.- Armazenamento na nuvem ElifeBackup:**

### **6.1 Os seus arquivos e Privacidade**

Ao utilizar os nossos serviços está a proporcionarnos informações, arquivos e pastas que envia à ELife Guardian (em conjunto, "arquivos"). Irá conservar a plena propriedade dos arquivos. Nós não pretendemos, de nenhum modo, apropriar-nos de qualquer dos seus arquivos. Estes Termos não nos concedem nenhum direito aos seus arquivos ou à propriedade intelectual, exceto os direitos limitados que são necessários para executar os serviços, tal como explicamos a seguir.

É possível que tenhamos a sua autorização para realizar tarefas que nos solicita relativamente aos seus arquivos, como por exemplo, a organização dos seus arquivos, ou a partilha dos seus arquivos de acordo com o seu critério. Isto inclui as características do produto que se encontra visível para si, por exemplo, as imagens em miniatura ou visualizações de documentos. Concede-nos as autorizações pertinentes para realizar tais tarefas, apenas para lhe proporcionarmos os Serviços. Esta autorização também se amplia a terceiros de confiança que trabalham para oferecer os Serviços.

A forma como obtemos e utilizamos a sua informação geral, também é explicada em ELife Guardian Política de Privacidade.

Será o único responsável pela sua conduta, pelo conteúdo dos seus arquivos e pelas suas comunicações com outras pessoas durante a utilização dos Serviços. Por exemplo, é sua responsabilidade garantir que tem os direitos ou autorização necessários para cumprir com estes Termos.

Podemos optar por rever os conteúdos públicos para o cumprimento das normas, mas terá conhecimento que ELife Guardian tem a obrigação de monitorizar toda a informação nos Serviços. Não somos responsáveis pela exatidão, integridade, conveniência ou legalidade dos arquivos, pelas mensagens dos utilizadores, ou por qualquer outra informação a que consiga aceder através dos Serviços.

## **6.2 Partilhar**

Os Serviços proporcionam características que lhe permitem partilhar os seus arquivos com outras pessoas ou torná-los públicos. Há diversas coisas que os utilizadores podem realizar com os seus arquivos (por exemplo, copiar, modificar, voltar a partilhar). Por favor, considere com cuidado a opção que escolher ao partilhar ou tornar públicos os arquivos. ELife Guardian não é responsável de essas ações.

## **6.3 Software e atualizações**

Alguns dos nossos serviços requerem que proceda ao download de um pacote de software de cliente ("Software"). ELife Guardian concede-lhe uma licença, não exclusiva e intransferível, licença limitada e revogável para utilizar o Software exclusivamente para aceder aos Serviços. A sua licença para usar o Software é automaticamente revogada caso infrinja estes Termos de alguma forma que afete os nossos direitos de propriedade intelectual.. Os nossos serviços podem atualizar o software do equipamento de forma automática, sempre e quando estiver disponível uma nova versão. A sua aceitação a estas alterações é necessária de acordo com as presentes Condições.

## **6.4 Segurança da conta**

É responsável de salvaguardar a palavra-passe que utiliza na sua conta ELife Guardian para aceder aos Serviços (a "Conta") e comprometer-se a não revelar a sua palavra-passe a terceiros. É responsável de qualquer actividade de utilização da sua conta, se está ou não autorizado dessa actividade. Deve notificar imediatamente a ELife Guardian de qualquer utilização não autorizada da sua conta.

## **6.5 Responsabilidades gerais ElifeBackup**

Os arquivos e outros conteúdos nos serviços podem estar protegidos pelos direitos de propriedade intelectual de terceiros. Por favor, não deve copiar, carregar, descarregar ou partilhar arquivos a não ser que tenha o direito de o fazer. Será completamente responsável do que copiar, partilhar, carregar, descarregar ou utilizar de outro modo durante a utilização dos Serviços, e não ELife Guardian.

É responsável de manter e proteger todos os seus arquivos, e não ELife Guardian. ELife Guardian não será responsável por qualquer perda ou corrupção dos arquivos, ou por custos ou gastos associados com a cópia de segurança ou restauração de qualquer um dos seus arquivos.

Se a sua informação de contacto, ou outra informação relacionada com a sua conta mudar, deverá notificar de imediato e manter atualizada a informação.

## 6.6 Uso Aceitável

**Compromete-se a não realizar um mal uso dos Serviços ELife Guardian. Como por exemplo, não deve tentar utilizar os Serviços para realizar o seguinte:**

- Verificar ou testar a vulnerabilidade de qualquer sistema ou rede;
- Anular a segurança ou autenticação
- Aceder, manipular ou utilizar áreas não públicas do Serviço, áreas partilhadas do Serviço para as quais não recebeu nenhum convite por parte dos sistemas informáticos da ELife Guardian (ou dos nossos provedores de serviços);
- Interferir ou interromper qualquer utilizador, anfitrião ou rede, por exemplo através do envio de um vírus, sobrecarga, afliência, ou e-mails spam em qualquer parte dos Serviços;
- Malware ou utilizar os serviços para distribuir malware;
- Enviar comunicações não solicitadas, promoções ou anúncios, ou spam; enviar informação de origem alterada, enganosa ou falsa, como “spoofing” ou “phishing”;
- Publicar qualquer coisa fraudulenta, enganosa ou que viole os direitos de terceiros;
- Promover ou anunciar produtos ou serviços diferentes da sua conta sem a devida autorização;
- Arrebatou ou falsificar a afiliação de qualquer pessoa ou entidade;
- Publicar ou partilhar materiais ilegais, pornográficos ou indecentes, ou que se trate de fanatismo partidário, religioso, racial ou ódio ético;
- Não violar a lei de nenhuma forma, nem violar a privacidade de terceiros, ou difamar outras pessoas.

## 7.- Garantias

A LazaRus garante ao segurado que prestará os serviços contidos neste pacote de acordo com os procedimentos standard próprios, e com a maior eficácia possível, dado o estado atual da tecnologia.

Em caso de pedido de recuperação dos dados, toda a informação contida no dispositivo facultado pelo segurado, será considerada, *a priori*, perdida pelos segurados; daí a utilidade do serviço.

## 8.- Responsabilidade

A Lazarus Technology, S.L. compromete-se a prestar o serviço com a maior diligência possível e, caso sobrevenha algum dano adicional, apresentar-se-ão ao segurado as diferentes soluções pelas quais poderá optar e será o segurado a avaliar a melhor das soluções apresentadas.

O segurado será responsável pelos conteúdos e materiais que possa ter nos equipamentos que lhe pertençam.

## 9.- Circunstâncias de força maior

Nos termos previstos pela lei, o prestador será responsável pelos danos relativos à prestação do serviço de recuperação de dados quando os mesmos derivarem de uma actuação dolosa ou negligente.

## 10.- Proteção de dados

O segurado sabe que a informação e os dados fornecidos ou armazenados no seu dispositivo serão utilizados tendo por único objectivo gerir o serviço adquirido, assumindo o compromisso de manter essa informação sob a mais rigorosa confidencialidade.

Para este efeito, em conformidade com o que está disposto na L.O. 15/1999, de 13 de Dezembro, sobre a Protecção de Dados de Carácter Pessoal, os dados pessoais facultados pelos segurados, para a prestação do serviço, serão inseridos nos ficheiros automatizados de dados pessoais criados pela Lazarus Technology, S.L.

Os segurados poderão, mediante carta, exercer os direitos de acesso, rectificação e cancelamento no âmbito reconhecido pela referida Lei sobre a Protecção de Dados Pessoais, pelas vias do que está disposto no R.D. 1720/2007, de 21 de Dezembro perante os responsáveis pelos ficheiros nos endereços seguintes:

-Lazarus Technology S.L. com domicílio na Calle Teide 5, Edificio Milenio, 3ª Planta. CP.28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid).

#### **11.- Proibição de transferência**

Dada a natureza do serviço, o segurado, na sua condição de titular do mesmo, não poderá transferi-lo para um terceiro, nem total nem parcialmente, nem de forma onerosa ou gratuita.

#### **12.- Queixas e Reclamações**

Para qualquer tipo de queixa ou reclamação relacionada com o serviço, pode dirigir-se a

Lazarus Technology S.L.  
Calle Teide 5, Edificio Milenio, 3ª Planta. CP.28703  
San Sebastián de los Reyes (Madrid).  
radiopopular@lazarus.es  
+34 902 887 258