



Objeto

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

A ACIN – iCloud Solutions, Lda. detém todos os direitos de propriedade intelectual sobre a plataforma iGEST®.

O iGEST é o programa de faturação certificado pela Autoridade Tributária e Aduaneira sob o n.º 1480/AT, permite de uma forma simples, segura e económica emitir e gerir toda a faturação de uma empresa.

Subscrição

Ao subscrever os serviços disponibilizados na plataforma iGEST, o Cliente declara que leu e compreendeu integralmente as presentes Condições Gerais e aceita vincular-se às mesmas no âmbito do contrato de prestação de serviços.

Acesso ao Serviço

Após a submissão dos dados de subscrição, serão atribuídas ao Cliente credenciais de acesso compostas por um nome de utilizador (“Utilizador”) e uma palavra-passe (“Password”). Estas credenciais são geradas exclusivamente pela ACIN, podendo, no entanto, o Utilizador alterar a palavra-passe a qualquer momento.

O Cliente compromete-se a manter a confidencialidade das credenciais de acesso e é responsável pela sua utilização por terceiros.

Serviços de Apoio e Assistência

A ACIN – iCloud Solutions, Lda. disponibiliza serviços de apoio técnico, jurídico e funcional em dias úteis, entre as 9h00 e as 19h00, por telefone ou correio eletrónico.

Está disponível para todos os Clientes um serviço de apoio telefónico prioritário.

Direitos e Obrigações

Direitos da ACIN – iCloud Solutions, Lda. relativamente ao CLIENTE:

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

Obrigações da ACIN – iCloud Solutions, Lda. relativamente ao CLIENTE:

1. Informar o Cliente de todas as condições tecnológicas e de compatibilidade necessárias à prestação dos serviços subscritos e ao bom funcionamento da plataforma;
2. Garantir a confidencialidade da informação, limitando o acesso à plataforma iGEST através de processos de identificação, autenticação e validação de identidade;
3. Proteger a integridade da informação mediante a implementação de medidas de segurança contra destruição, perda, alteração, acesso ou divulgação não autorizados;
4. Disponibilizar informação relativa à Política de Segurança da Informação adotada pela ACIN – iCloud Solutions, Lda.;
5. Utilizar todos os recursos humanos, materiais e tecnológicos necessários e adequados à prestação do serviço;
6. Garantir que os serviços prestados através da plataforma acompanham as atualizações legais, implementando melhorias ou novas funcionalidades.

Obrigações do CLIENTE (incluindo os seus representantes e auxiliares) perante a ACIN – iCloud Solutions, Lda.:

1. Garantir que todos os utilizadores, ao usarem a plataforma, cumprem as condições gerais de subscrição definidas pela ACIN – iCloud Solutions, Lda. neste contrato;
2. Não publicar nem transmitir, através da plataforma, quaisquer conteúdos difamatórios, ilícitos ou abusivos;
3. Utilizar a plataforma em conformidade com a legislação portuguesa aplicável;
4. Não recorrer a técnicas ou tecnologias que permitam obter indevidamente códigos, conteúdos ou informação técnica;



- Manter a confidencialidade da Password de acesso e prevenir a sua utilização abusiva, assumindo plena responsabilidade pela utilização por terceiros quando acedem aos serviços prestados através da plataforma;
- Em caso de cessação do contrato, cessar de imediato a utilização dos serviços contratados e cumprir quaisquer outras obrigações acordadas com a ACIN – iCloud Solutions, Lda.

Responsabilidades

A ACIN – iCloud Solutions, Lda. envidará todos os esforços, utilizando recursos tecnológicos e humanos, para garantir a efetiva prestação e resposta aos serviços indicados pela plataforma.

Responsabilidades da ACIN – iCloud Solutions, Lda. perante o CLIENTE:

- Atribuir, gerar e bloquear as credenciais de acesso do Cliente, incluindo nos casos de cessação ou cancelamento do contrato.

A ACIN – iCloud Solutions, Lda. não se responsabiliza por:

- O conteúdo da informação criada na plataforma, dado que não analisa, revê, acrescenta nem modifica a informação constante nos documentos, não sendo responsável pelo seu conteúdo, utilização ou efeitos;
- A perda de informação imputável ao Cliente;
- A ocorrência de litígios entre o Cliente e terceiros, clientes ou utilizadores, não podendo a ACIN – iCloud Solutions, Lda. facultar qualquer informação que detenha e que possa ser útil para a resolução de tais litígios, exceto mediante decisão judicial ou equivalente emitida por autoridade competente.

Responsabilidades do CLIENTE (incluindo os seus representantes e auxiliares) perante a ACIN – iCloud Solutions, Lda.:

- Notificar a ACIN, no prazo máximo de 24 horas, de qualquer situação de acesso indevido ou utilização não autorizada da sua conta;
- Garantir a veracidade e atualização dos dados submetidos na plataforma;
- Cumprir todas as obrigações decorrentes do presente contrato;
- Ser responsável pelas ações dos seus representantes ou auxiliares no âmbito da utilização da plataforma.

Níveis de Serviço

A ACIN garante o cumprimento dos seguintes níveis de serviço:

Tempo Máximo para Primeira Resposta por Email (dias úteis)	R.T.O.	Disponibilidade Global da Solução
> 60 m <= 120 min	< 4h	99,90%

A plataforma é continuamente monitorizada através de infraestrutura tecnológica avançada e de processos integrados de gestão de serviços, em conformidade com a norma ISO 20000, permitindo avaliar a eficácia e otimizar a resposta a anomalias.

Dados de Utilizador e da Entidade

Os dados pessoais e institucionais recolhidos no âmbito da subscrição da plataforma iGEST destinam-se única e exclusivamente à execução do presente contrato, nomeadamente para a prestação de serviços, gestão da relação com o cliente, faturação, cumprimento de obrigações legais e comunicação de alterações relevantes ao serviço.

Os dados recolhidos poderão ainda ser utilizados para o envio de comunicações informativas, promocionais ou newsletters relacionadas com a plataforma iGEST e outros serviços comercializados pela ACIN, salvo recusa expressa do Cliente, a qual poderá ser efetuada no momento da subscrição ou posteriormente, mediante comunicação escrita dirigida à ACIN.

O Cliente compromete-se a manter os seus dados completos, corretos e atualizados, reconhecendo que a ACIN, na qualidade de responsável pelo tratamento, assegura o integral cumprimento da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, designadamente o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

A ACIN compromete-se a tratar os dados pessoais do Cliente em estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis, garantindo a sua confidencialidade e integridade, bem como adotando as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger tais dados contra destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado.



Privacidade do Titular dos Dados

A ACIN compromete-se a adotar as medidas de segurança necessárias para salvaguardar os dados pessoais dos utilizadores contra potenciais usos indevidos ou acessos não autorizados. Ao aceder ao portal <https://www.igest.pt>, o utilizador, por sua vez, compromete-se a não modificar, copiar, distribuir, transmitir, exibir, reproduzir, publicar, licenciar, criar obras derivadas, transferir ou vender qualquer informação, software, produtos ou serviços obtidos através deste website.

De acordo com o Regulamento de Proteção de Dados aplicável e a respetiva implementação nacional, todos os utilizadores têm direito de acesso (Art. 15), atualização, retificação (Art. 16), oposição (Art. 21), limitação do tratamento (Art. 18), portabilidade (Art. 20) ou apagamento dos seus dados pessoais (Art. 17), devendo, para o efeito, contactar a iGEST.

A iGEST encontra-se igualmente obrigada a notificar os seus clientes sempre que os respetivos dados sejam retificados, apagados ou sujeitos a limitação de tratamento (Art. 19).

Os Clientes têm ainda direito a: apresentar reclamação à autoridade de controlo (Art. 77), intentar ação judicial contra a autoridade de controlo (Art. 78), intentar ação judicial contra o responsável pelo tratamento ou subcontratante (Art. 79), bem como a indemnização e responsabilidade (Art. 82).

Partilha de Informação com Terceiros

Reservamo-nos o direito de divulgar informação às autoridades competentes sempre que:

- Sejamos obrigados a fazê-lo por intimação, ordem judicial ou outro processo legal equivalente;
- Tal seja necessário para cumprir a legislação aplicável;
- Acreditarmos, de boa-fé, que a divulgação de informação pessoal é necessária para prevenir danos físicos ou perdas financeiras, denunciar atividades suspeitas de serem ilegais ou para efeitos de investigação.

O iGEST subcontrata os seguintes serviços:

- iDok para registo documental;
- PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. para processamento de pagamentos via Multibanco, cartão de crédito/débito e MB WAY;
- CRM – Salesforce para a gestão de pedidos de suporte recebidos por email ou telefone, bem como para o tratamento de contactos comerciais.

Proteção e Armazenamento da Informação

Os dados recolhidos são armazenados e processados nos nossos servidores e encontram-se protegidos através de medidas físicas, eletrónicas e procedimentais em conformidade com a legislação aplicável. Estas medidas incluem a utilização de *firewalls* e sistemas de encriptação de dados, controlos de acesso, bem como a autorização de acesso à informação apenas a colaboradores que dela necessitem para o desempenho das suas funções.

Recolhemos, armazenamos e processamos informação para efeitos de monitorização e avaliação da qualidade do serviço prestado.

Contudo, os clientes têm o direito de aceder aos dados que lhes digam respeito, bem como de conhecer a sua origem e a finalidade do seu armazenamento. O cliente deve, no entanto, estar ciente de que, apesar dos nossos rigorosos padrões de segurança, caso divulgue voluntariamente informação através da internet, esta poderá ser utilizada por terceiros. Por conseguinte, a ACIN não assume qualquer responsabilidade pela divulgação de informação decorrente de erros na transmissão de dados e/ou de acessos não autorizados por parte de terceiros.



Prazos de Conservação da Informação	
Registo da Entidade	Aquando do registo da entidade na plataforma, os dados serão conservados por 12 meses. Caso não haja utilização dentro desse período, os dados da entidade serão eliminados.
Conservação de Dados de Teste/ Demonstração	Para efeitos de teste/demonstração da plataforma, são solicitados e registados dados da entidade, que serão conservados por 90 dias.
Registos de Utilizador	Se forem emitidos documentos pelo utilizador, os dados serão conservados por 10 anos, período mínimo estipulado pelo Artigo 123.º do CIRC, tendo em conta a Portaria n.º 302/2016 do Diário da República.
Registos de Clientes (Terceiros)	Após um pedido de eliminação de dados de clientes, caso existam documentos de faturação comunicados à Autoridade Tributária (AT) relativos ao cliente, os dados serão conservados por 10 anos (período mínimo estipulado pelo Artigo 123.º do CIRC, considerando a Portaria n.º 302/2016 do Diário da República). Caso contrário, os dados serão eliminados da plataforma no prazo de 2 dias, sendo a entidade responsável pelo tratamento dos dados.
Registos de Fornecedores (Terceiros)	Após um pedido de eliminação de dados, caso existam documentos comunicados à Autoridade Tributária (AT) relativos ao fornecedor, os dados serão conservados por 10 anos (período mínimo estipulado pelo Artigo 123.º do CIRC, considerando a Portaria n.º 302/2016 do Diário da República). Caso contrário, os dados serão eliminados da plataforma no prazo de 2 dias, sendo a entidade responsável pelo tratamento dos dados.
Registo de Revendedores	2 anos, após os quais será solicitada a renovação da conservação dos dados por mais 2 anos ou será efetuada a respetiva eliminação.
Eliminação de Dados na Sequência de um Pedido de Direito ao Esquecimento	A iGEST procederá à remoção dos dados no prazo máximo de 60 dias.
Entrega de Dados na Sequência de um Pedido de Portabilidade	A iGEST deverá disponibilizar os dados no prazo máximo de 60 dias.

Preço e Pagamentos

O preço devido pela utilização da plataforma iGEST será estabelecido de acordo com a proposta contratual aceite pelo Cliente, acrescido do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal aplicável.

A ACIN reserva-se o direito de atualizar anualmente os valores contratados com base na variação do Índice de Preços no Consumidor publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, salvo estipulação em contrário em condições específicas acordadas entre as partes.

Todos os pagamentos deverão ser efetuados em euros (€), dentro dos prazos contratualmente estipulados.

O incumprimento das obrigações de pagamento nos prazos previstos confere à ACIN o direito de suspender ou cancelar o acesso à plataforma iGEST, sem prejuízo do direito de exigir ao Cliente o pagamento dos montantes em dívida e de qualquer outra indemnização prevista na lei.

Duração e Alterações

O presente contrato de prestação de serviços tem a duração inicial de doze (12) meses a contar da data de subscrição, renovando-se automaticamente por períodos sucessivos de igual duração, salvo denúncia expressa pelo Cliente, comunicada por escrito com uma antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente ao termo do período contratual em curso.

A continuação da utilização da plataforma iGEST pelo Cliente após alterações às presentes Condições Gerais constitui aceitação tácita das mesmas.

O não pagamento atempado dos valores devidos constitui fundamento para a resolução imediata do contrato por parte da ACIN, com o consequente cancelamento do acesso à plataforma, sem prejuízo do direito de exigir os montantes em dívida.

**Lei Aplicável e Foro Competente**

O presente contrato é regulado pela lei portuguesa, incluindo, no que respeita à proteção de dados pessoais, o Regulamento (UE) 2016/679 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

Para a resolução de litígios emergentes da interpretação, execução ou validade do presente contrato, as partes elegem expressamente o foro da comarca do Funchal, com exclusão de qualquer outro.

Direito de Livre Resolução:

Nos termos do artigo 10.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, o Cliente dispõe de um prazo de 14 dias para exercer o direito de livre resolução do contrato, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

Contactos

Qualquer pedido de esclarecimento, sugestão ou reclamação deve ser dirigido à ACIN através do Serviço de Apoio ao Cliente, utilizando o endereço de email apoio@igest.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 qualquer irregularidade no tratamento de dados, a ACIN designou um Encarregado de Proteção de Dados (DPO – Art. 37.º do RGPD), disponível para apoiar os clientes da ACIN e cooperar com a autoridade de controlo designada – CNPD. Este profissional pode ser contactado através do email 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; 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).