



Termos e Condições de Serviço

1. Condições Gerais

1.1 Ao Subscrever um Serviço ou produto da Critical Networks o cliente automaticamente concorda e aceita os nossos termos e condições de serviço e a nossa política de utilização responsável como também a nossa política de privacidade em vigor.

1.2 A Critical Networks reserva o direito de alterar estas regras sem aviso prévio, e o cliente será obrigado a aceitar as mesmas.

1.3 A Critical Networks é obrigada a avisar sempre que possível uma alteração de preços em vigor, com um prazo mínimo de 10 dias antes da alteração, via E-Mail , ou Discord.

1.4. Os serviços prestados pela Critical Networks estão disponíveis para adesão exclusivamente online em regime de pré-pagamento, exceto quando acordado entre ambas as partes em contrário.

1.5 A Critical Networks, poderá disponibilizar os dados dos clientes, incluindo ficheiros ou arquivos que estejam dentro dos serviços prestados pela Critical Networks para fins judiciais caso estes sejam solicitados por entidades competentes e registadas legalmente para tal, a Critical Networks irá sempre cooperar com a lei e com as autoridades competentes sempre que possível.

1.6 A Critical Networks reserva se o direito de cancelar ou suspender os serviços do cliente/utilizador dos nossos produtos não cumpra os nossos Termos em vigor.

1.7 A Critical Networks reserva se o direito de suspender o acesso ao serviço para efetuar manutenções necessárias e urgentes para o funcionamento da empresa, sem aviso prévio.

1.8 A Critical Networks é obrigada a informar os clientes sobre manutenções de rotina e de habituais aos seus clientes num prazo de 48h, via E-Mail, ou Discord.

1.9 A Critical Networks reserva o direito de suspender ou eliminar os serviços quando verifica uma ausência de entrada de pagamento nos nossos serviços, e poderá

suspender ou eliminar os mesmos sem aviso prévio e sem possibilidade de recuperar os dados perdidos.

1.10 A Critical Networks reserva o direito de não se responsabilizar sobre serviços não geridos e por incidentes e falhas que não tenham sido geradas pela nossa equipa ou empresa, por isso mesmo não iremos reembolsar ninguém nem dar compensações se ficar provado que a culpa tenha sido da parte do cliente/Utilizador.

2. Notificação de Conteúdo Ilegal

2.1 A Critical Networks não admite conteúdo ilegal nos seus serviços/servidores, os mesmos podem ser Torrents , Arquivos com direitos de autor, Produtos de Origem ilegal , qualquer conteúdo que a nossa equipa encontre no seu serviço/servidor , iremos notificar num prazo de 24h as autoridades competentes.

2.2 A Critical Networks em alguns casos poderá apenas avisar ao cliente sobre o conteúdo ilegal no seu serviço e dar um período de tempo para o cliente/utilizador remover os dados, caso contrario iremos eliminar o serviço e enviar os dados as autoridades competentes.

2.3 A Critical Networks dispõe de um serviço de apelo, para os clientes que infringiram as regras em vigor , Contacto Via E-Mail : abuse@criticalnetworks.net

3. Copias de Segurança (Backups)

3.1 A Critical Networks reserva o direito de não efetuar backups aos serviços dos clientes, exceto os que tenham contratado um serviço de backup pago a parte.

3.2 A Critical Networks não se responsabiliza por perda de dados numa manutenção (Catástrofes naturais, Incêndios, Falhas de Hardware, Ataques físicos de carácter mundano ou extraterrestre, etc.), é a obrigação do cliente efetuar backups do seu serviço/servidor.

3.3 Na eventualidade de término do serviço, os respetivos backups serão permanentemente eliminados.

4. Pagamentos & Aprovisionamento de Serviços

4.1 O Nosso sistema automático (myCritical) irá de forma automática gerar uma fatura/documento 15 dias antes da data de expiração contendo os valores do serviço discriminados.

4.1.1 Neste ponto excluem-se os pedidos que tenham sido previamente cancelados ou suspensos.

4.2 O cliente compromete-se a efetuar a liquidação dos valores pendentes apenas através dos métodos de pagamento autorizados pela nossa entidade.

4.2.1 Os métodos de pagamento serão igualmente incluídos nas notificações de pagamento enviadas ao cliente.

4.2.2 O cliente será responsável por verificar a respetiva informação sobre os métodos de pagamento associados.

4.3 Sempre que o pagamento seja feito por Transferência Bancaria o cliente tem a obrigação de enviar o comprovativo, de forma que fique legível para o nosso E-Mail sales@criticalnetworks.net , ou enviar via um Ticket (myCritical) só apenas o envio deste comprovativo iremos marcar a fatura/documento como pago ou que o valor foi recebido com sucesso.

4.3.1 Qualquer valor que entre na conta da Critical Networks , que não esteja acordado por ambas as partes a Critical Networks não ira reembolsar clientes , por pagamentos feitos por engano.

4.4 A Critical Networks reserva-se ao direito de interromper o fornecimento de serviços caso os documentos de pagamento em aberto não sejam liquidados até à data-limite de pagamento indicada nos mesmos.

4.5 A Critical Networks reserva-se ao direito de terminar e eliminar qualquer informação contida nos seus servidores 30 dias após a data de expiração dos serviços, caso os pagamentos em atraso não sejam liquidados.

4.6 A Critical Networks reserva-se ao direito de cobrar taxas de recuperação de dados após a data de término do serviço e dependendo do tipo de serviço associado.

4.7 A Critical Networks reserva-se ao direito de apenas efetuar a criação do serviço após uma recepção de uma boa cobrança ou pagamento recebido.

4.8 A Critical Networks reserva-se ao direito de provisionar os novos serviços num prazo máximo de 72h, antes desse tempo previsto não iremos dar reembolsos, apenas iremos reembolsar o cliente se não tivermos o serviço como foi contratado e depois das 72h.

5. Upgrade/Downgrade de Serviços

5.1. Nos serviços em que seja possível, o cliente poderá efetuar o upgrade para um plano do mesmo tipo de serviço, e a qualquer momento, durante o período da subscrição.

5.2. O upgrade para serviços que possuam valores superiores estará sujeito ao respetivo acerto no preço de upgrade, respeitante ao custo associado ao novo serviço e ao período remanescente da subscrição.

5.3. A Critical Networks poderá necessitar de efetuar a migração do servidor em que se encontra o serviço sempre que necessário efetuar o Upgrade/Downgrade.

6. Cancelamento de Serviços

6.1 O cancelamento de serviços deverá ser efetuado pelo Cliente, utilizando as ferramentas disponibilizadas para o efeito na Área de Cliente, ou contactando o Suporte através dos meios disponíveis.

6.1.1 O cancelamento de serviços deverá ser efetuado, no mínimo, 5 dias antes da data de vencimento do serviço.

6.1.2 O Cliente deverá efetuar o pagamento das faturas ou valores em atraso referente ao serviço em questão, apenas depois é que poderá cancelar o mesmo.

6.2 A solicitação de cancelamento de serviços após renovação dos mesmos pelo subscritor, não impõe qualquer obrigação de reembolso por parte da Critical Networks pelo período de serviço não usufruído.

7. Política de Devoluções

7.1. Dependendo do método de pagamento utilizado, podem ser necessários até 15 dias para que o reembolso seja processado.

7.2 A Critical Networks não se responsabiliza pelo Cliente fornecer incorretamente os dados para efetuar o reembolso.

7.3 Apenas fornecemos reembolsos após as 72h , começa a contar logo após o serviço é pago e existe a receção de boa cobrança da Critical Networks.

8. Contactos

8.1 A Critical Networks dispõe de um numero de telefone disponível consoante o horário publicado no nosso website em <https://criticalnetworks.pt> e dispõe de um e-mail : geral@criticalnetworks.pt

8.2 A Critical Networks reserva-se ao direito de recusar/ignorar qualquer chamada telefónica que for efetuada com número oculto.

8.3 O Cliente deverá verificar o horário de atendimento telefónico antes de qualquer contacto efetuado

8.4 A Critical Networks reserva-se ao direito de, no decorrer de um contacto, verificar a identidade do cliente sempre que necessário, efetuando para tal as questões que achar necessárias e solicitar qualquer dado respeitante à conta do cliente.

8.5 A Critical Networks reserva-se ao direito de recusar tarefas específicas sobre serviços, quando o contacto for realizado por um email ou conta de cliente não associado ao mesmo.

9. Código de Conduta

- 9.1 O cliente não poderá publicar informações difamatórias, escandalosas, ou privadas sobre uma pessoa sem o seu consentimento, intencionalmente infligir sofrimento emocional, ou violar os direitos de marcas registadas, direitos de autor ou outros direitos de propriedade intelectual.
- 9.2 Qualquer assédio, perseguição, ofensa/insulto, calúnia, difamação, abuso de nome ou imagem, abuso de confiança, uso de calão ou qualquer outro comportamento abusivo, e inapropriado, ameaças verbais, orais ou escritas direcionadas à Critical Networks ou a qualquer um dos seus colaboradores, parceiros ou equipamento que seja prejudicial à Critical Networks e aos seus colaboradores, é considerada uma violação dos nossos Termos de Serviço.
- 9.3. Qualquer conduta menos apropriada que seja considerada uma violação desta secção irá constituir uma quebra dos Termos de Serviço, cabendo unicamente à Critical Networks, a decisão do que será considerada uma violação.

Critical Networks - Gaming Solutions uma Marca de António Viegas - Unipessoal a operar em Portugal com o NIF PT 152 219 595

10 de Setembro de 2024

