

Termos e Condições de Prestação de Serviços da Bitmind

Artigo 1º Objecto

1.1 - Os presentes termos e condições aplicam-se aos serviços de suporte e de apoio à utilização do software comercializado pela Bitmind.

1.2 - O serviço de suporte é prestado apenas a clientes da Bitmind, isto é, a entidades que manifestem interesse em obter este serviço, sejam aceites pela administração, aceitem as suas Condições gerais de fornecimento de bens e serviços, os presentes termos e condições e as condições particulares definidas no instrumento de contratualização.

1.3 - Para além do previsto na alínea anterior, o serviço de suporte e de apoio à utilização do software comercializado pela Bitmind será prestado apenas a clientes com licença de utilização do software para o qual o suporte ou o apoio será prestado.

1.4 - A todo o tempo a Bitmind poderá criar novos produtos que incluam os referidos serviços. Nesses casos, também eles se regularão pelos presentes termos e condições, salvo naquilo em que os termos e condições dos produtos a criar definam de modo diferente destes.

1.5 - Exceptuam-se das alíneas 1.2 e 1.3 os serviços que foram prestados a título de demonstração ou com fins comerciais.

Artigo 2º Serviço de suporte

2.1 - O serviço de suporte da Bitmind é constituído por uma equipa capaz de permitir o normal funcionamento do software que comercializa e de contribuir para uma utilização eficiente do software, dos equipamentos a ele associados e do consumo das matérias-primas neles utilizados.

2.2 - Dentro das atribuições do suporte da Bitmind estão a resolução de problemas do software e o aconselhamento sobre a sua utilização.

2.3 - A resolução de problemas poderá ser feita mediante a eliminação de erros que os causem ou através do fornecimento de informações ao cliente que lhe permita obter o mesmo resultado por caminho alternativo, obviando limitações dos programas.

2.4 - O aconselhamento sobre a utilização do software deverá ser utilizado sempre que, perante o problema reportado, se verifique não se tratar de erros ou limitações dos programas, mas desconhecimento das estratégias de maquinaria e/ou de funcionalidades do software.

Artigo 3º Serviço de apoio à utilização

3.1 - O serviço de apoio à utilização do software comercializado pela Bitmind é constituído por uma equipa capaz de garantir o auxílio aos clientes do software, à utilização dos equipamentos a ele associados e ao consumo eficiente/eficaz das matérias-primas neles utilizados.

3.2 - Dentro das atribuições do referido apoio estão o desenvolvimento de projectos específicos do cliente (peças a produzir), sempre que os seus recursos humanos tenham esgotado a possibilidade de os desenvolver ou quando o cliente entenda útil a intervenção de técnicos da Bitmind.

3.3 - O apoio poderá ser concedido em qualquer das seguintes fases: análise dos projectos (desenhos, memórias descritivas, etc.) e desenvolvimento de programação; desenvolvimento de moldes e ferramentas; aplicação concreta na produção; e acompanhamento e sensibilização de colaboradores.

Artigo 4º Pedido de suporte

4.1 - Para garantir aos seus clientes o regular funcionamento do software que comercializa, a organização da Bitmind contempla o serviço de suporte que poderá ser ativado 24h/dia a partir do preenchimento do formulário disponível em

www.bitmind.com ou telefonicamente através dos n.ºs 255 878 140 /912 181 389 (no horário de expediente).

4.2 - Para utilizadores não clientes da Bitmind, o suporte poderá vir a ser prestado sempre que estes manifestem o interesse como previsto no artigo 1.º destes termos e condições, designadamente preenchendo o formulário de registo on-line e a ficha de cliente da Bitmind.

Artigo 5º Pedido de apoio à utilização

5.1 - O serviço de apoio à utilização poderá ser feito através do sítio ou dos serviços da Bitmind, como previsto no número anterior, mas deverá ser sempre acompanhado de um descritivo dos objectivos do cliente, dos condicionamentos e da informação necessária ao desempenho dos técnicos da Bitmind (Ficheiros de desenho, etc).

5.2 - A Bitmind poderá solicitar informações adicionais às previstas na alínea anterior e em caso de recusa poderá negar-se à prestação do serviço.

5.3 - Este serviço será sempre objecto de proposta/orçamentação a validar pelo cliente e, uma vez aprovada, será considerada contrato.

Artigo 6º Fornecimento dos serviços

6.1 - O serviço de suporte e/ou o serviço de apoio poderão ser prestados remotamente a partir da Bitmind ou nas instalações do cliente, conforme diagnóstico e decisão do técnico responsável pela intervenção.

6.2 - Salvo raras exceções, o serviço deverá ser prestado dentro do horário de expediente da Bitmind, das 9h00 às 12h30 e das 14h às 18h30.

6.3 - O serviço de suporte está sujeito à cobrança de valores mínimos, como previsto no artigo 8.º destes termos e condições.

6.4 - As deslocações não são contabilizadas como horas de suporte, mas estão sujeitas a cobrança de um valor por Km percorrido entre a Bitmind e as instalações onde for prestado o suporte (a Bitmind poderá utilizar a *Google Maps* como ferramenta de validação da distância).

6.5 - Sempre que o número de horas de suporte diárias ultrapasse as 6 (seis) e o número de km percorridos para a assistência seja superior a 150 km, a Bitmind debitará o valor previsto no artigo 8.º para estadia.

Artigo 7º Procedimentos

7.1 - O cliente deverá solicitar o serviço de suporte através do sítio da Bitmind (www.bitmind.com) autenticando-se e preenchendo o respetivo formulário, indicando de forma clara e o pormenorizadamente qual é o problema a resolver e outros dados solicitados.

7.2 - Alternativamente, o cliente poderá solicitar aos serviços administrativos da Bitmind o formulário de pedido de suporte. Uma vez respondidas as questões colocadas, deverá o documento ser, posteriormente, enviado à Bitmind, por escrito (fax 255878140, email: suporte@bitmind.com, mão própria ou CTT).

7.3 - O pedido de suporte será analisado pelos técnicos da Bitmind e estes poderão solicitar um pedido informações complementares para fazer o diagnóstico ou necessitarem de se deslocar ao local onde o problema esteja a ocorrer.

7.4 - Os serviços da Bitmind atuarão de forma concertada com o cliente ou seus colaboradores, registando as intervenções que fizerem. No decurso dessas intervenções poderá ser solicitado aos colaboradores do cliente que rubriquem relatórios técnicos ou outros documentos internos.

7.5 - Uma vez concluída a intervenção técnica, os serviços administrativos da Bitmind emitem a fatura relativa ao serviço, considerando nesta fase o previsto no artigo 7.º, n.º1.

Artigo 8º Preços e outras condições

8.1 - O suporte dado em garantia, isto é, para situações em que o problema esteja apenas relacionado com defeitos (bugs) do software e na versão mais recente no mercado, será feito a título gratuito.

8.2 - O preço do suporte fornecido sem qualquer outro vínculo contratual, terá um custo/hora definido na tabela de preços que está disponível em www.bitmind.pt (apenas para clientes). A tabela pode ser alterada sem aviso prévio.

8.3 - Pela quantidade de horas utilizadas e/ou por opção do cliente, a Bitmind disponibiliza a aquisição de packs de horas (tabela de preços).

8.4 - A prestação do serviço de suporte está sujeita aos seguintes valores mínimos:

8.4.a) Remotamente - ½ hora

8.4.b) No cliente - 1 hora - quando a distância ao local de prestação do serviço seja inferior a 100km; 2 horas - quando a distância ao local de prestação do serviço seja superior a 100 km.

8.5 - As exceções previstas no n.º 2 do artigo 6.º dos presentes termos e condições, ficam sujeitas ao agravamento para o dobro dos preços indicados no n.º2 do presente artigo destes termos e condições.

8.6 - Na hipótese do cliente solicitar urgência na prestação do serviço pela Bitmind, o cliente poderá ver agravado ou desagradado os preços de tabela:

8.6.a) Alta (resposta no dia seguinte ao pedido, acresce 50% aos valores de tabela)

8.6.b) Normal (em função da disponibilidade dos serviços até ao máximo de 5 dias úteis, igual ao preço de tabela)

8.6.c) Baixa (resposta por agendamento da Bitmind, devendo ser efectuado um desconto de 10% ao valor final da intervenção).

8.7 - Os clientes da Bitmind beneficiam de diagnósticos gratuitos sempre que estes não impliquem deslocações ou um tempo de intervenção superior a 15m.

Artigo 9º Condições e formas de pagamento

9.1 - Para novos clientes, o pagamento dos valores mínimos a cobrar terá de ser realizado previamente à prestação do serviço e o restante com o envio da fatura.

9.2 - O pagamento da assistência deverá ser feito até ao máximo de oito dias após emissão da fatura, utilizando as formas de pagamento previstas no artigo seguinte.

9.3 - As formas de pagamento do serviço de suporte são:

9.3.a) Transferência bancária para o NIB

9.3.b) Cheque enviado para a sede da Bitmind

9.3.c) Em dinheiro na sede da Bitmind

9.3.d) Referência MB - a pedido do cliente.

9.3.e) Débito directo - requer autorização do cliente.

9.4 - A falta de pagamento conforme previsto no presente artigo destes Termos e condições autoriza a Bitmind a proceder de acordo com o estabelecido nas condições gerais de fornecimento, designadamente no seu artigo 11.º.

Artigo 10º Garantia

10.1 - Sempre que os serviços da Bitmind se comprometam, de forma escrita, com um determinado resultado e não tenha sido possível alcançá-lo, poderá ser proposto um novo desfecho (ou solução) que se considere viável ou, em alternativa, poderá emitir uma nota de crédito de valor igual ao montante do serviço prestado subtraído dos valores mínimos e/ou o tempo de diagnóstico.

Paços de Ferreira, 17 de Julho de 2013