



## CONDIÇÕES PARTICULARES

### SERVIÇO SUPORTE VIP

*Versão datada de 13/06/2011*

As presentes condições particulares, completando as condições gerais de serviço da OVHHOSTING e, nomeadamente, as disposições do artigo 5 das mesmas condições contratuais têm por objecto definir as condições técnicas e financeiras relativas ao serviço Suporte VIP.

#### **Descrição do Serviço**

O serviço Suporte VIP permite ao Cliente beneficiar de interlocutores únicos para todos os seus pedidos comerciais ou técnicos. Do mesmo modo, o Cliente beneficiará da tomada a cargo prioritária, pela OVHHOSTING, das suas declarações de incidente, dos diagnósticos realizados na procura desses mau-funcionamentos que não serão facturados ao Cliente.

#### **Activação do Serviço**

A contar da validação da encomenda do Cliente, a OVHHOSTING entrará em contacto com o Cliente a fim de lhe comunicar os dados dos seus interlocutores privilegiados.

#### **Obrigações e Responsabilidades da OVHHOSTING**

A OVHHOSTING compromete-se a tratar de todas as declarações formuladas pelo Cliente, prioritariamente em comparação aos pedidos formulados pelos Clientes que não aderiram ao serviço Suporte VIP. O prazo do tratamento do pedido poderá variar em função do descrito anteriormente.

A OVHHOSTING compromete-se a atribuir ao Cliente dois interlocutores privilegiados, estes ficarão encarregados do seguimento personalizado para todas as suas questões de ordem técnica ou comercial. A OVHHOSTING reserva-se no direito de atribuir novos interlocutores ao Cliente, de maneira a garantir a continuidade do serviço. Em caso de indisponibilidade ou de folgas do



interlocutor habitual do Cliente, a OVHHOSTING diligenciará no sentido de pôr o Cliente em relação com um novo interlocutor para o tratamento dos seus pedidos.

### **Obrigações e Responsabilidades do Cliente**

O Cliente proíbe-se de contactar os seus interlocutores privilegiados para todo serviço que não tivesse, directamente contratado junto da OVHHOSTING. Do mesmo modo, o Cliente proíbe-se pôr em contacto os seus interlocutores privilegiados com os seus próprios clientes ou todo aquele que seja terceiro, em relação ao contrato.

A OVHHOSTING reserva-se na possibilidade de recusar todo e qualquer pedido que não respeite as disposições anteriores.

### **Prazo :**

O contrato é efectuado por um prazo determinado de 12 meses, a contar da validação do pagamento.

### **Facturação :**

Os diagnósticos efectuados pela OVHHOSTING, no âmbito das declarações de incidente, serão financeiramente tomadas a cargo pela OVHHOSTING. Os orçamentos e a realização das prestações descritas no orçamento ficarão a cargo do Cliente e farão objecto de uma facturação, efectuada em separado.