

Termos e Condições de Serviço

Informações Fiscais

A ONEZO - M&G, Lda, com o Número de Identificação Fiscal (NIF) 517 599 872, tem sede localizada em R. DA AMIZADE, 9545-529 Ponta Delgada, Portugal. Para efeitos de contacto, disponibilizamos o número de telefone +55 (11)54616247 e o e-mail sac@onezo.pt. Estes dados são apresentados em conformidade com o disposto no artigo 4.º, n.º 1-A, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

1. Termos e Condições da Lyra Host

Estes Termos e Condições de Serviço aplicam-se a todos os pacotes, serviços e países onde os serviços da ONEZO - M&G, Lda são oferecidos. A Lyra Host é uma marca pertencente ao grupo ONEZO - M&G, Lda com o número de Identificação de Pessoa Coletiva 517 599 872, **doravante denominada Lyra Host**, compromete-se a prestar os serviços conforme descrito e regulamentado pelas leis portuguesas.

O presente acordo, intitulado "Acordo de Oferta Pública da Lyra Host", entra em vigor a partir do momento de sua publicação. Ao registrar-se e configurar uma conta pessoal no sistema de gestão da Lyra Host, o cliente (doravante denominado "Cliente") aceita integralmente os Termos e Condições descritos neste documento.

O acordo regula a relação entre a **ONEZO - M&G, Lda** e o **Consumidor**, e não requer assinatura por escrito para ser válido e vinculativo.

2. Registro e Conta de Utilizador

2.1. Responsabilidade

Ao realizar um registro como cliente é responsável por fornecer informações precisas, completas e atualizadas no momento do registro, comprometendo-se a mantê-las corretas e atualizadas ao longo do tempo.

2.2. Idade mínima

O acesso ao site e aos serviços está limitado a maiores de 18 anos ou menores devidamente autorizados, conforme disposto no artigo 130.º do Código Civil Português.

2.3. Segurança

A segurança das credenciais de acesso é da exclusiva responsabilidade do utilizador, que deve adotar medidas adequadas para protegê-las. Não nos responsabilizamos por acessos não autorizados decorrentes de falhas ou negligência na gestão ou proteção dessas credenciais.

3. Nossos Serviços

3.1. Servidores para Jogos

Oferecemos máquinas configuradas com um painel de controle para proporcionar baixa latência, alta estabilidade e desempenho superior em jogos online, garantindo uma experiência de jogo fluida e responsiva.

3.2. Máquinas de Servidores Virtuais Privados (VPS)

Dispomos de uma infraestrutura virtual de alto desempenho, ideal para uma ampla variedade de aplicações, incluindo hospedagem de sites, execução de software personalizado e projetos empresariais.

3.3. Garantia de Disponibilidade

Os nossos serviços estão sujeitos a um **Acordo de Nível de Serviço (SLA)**, o qual estabelece um **compromisso de até 99,9% de disponibilidade operacional**. Este SLA reflete o nosso empenho em garantir alta confiabilidade e desempenho contínuo das nossas plataformas. Contudo, ressalvamos que esta garantia exclui períodos previamente comunicados de manutenção programada e situações imprevisíveis classificadas como eventos de força maior, conforme estipulado nos termos e condições contratuais. Tal abordagem assegura transparência e estabelece expectativas claras em relação à continuidade e qualidade dos nossos serviços.

4. Processo de Compra e Pagamento

4.1. Contratação

Os serviços são contratados exclusivamente através do nosso sítio web oficial (<https://lyra.host/> ou <https://lyrahost.com.br/>). Após a confirmação do pagamento, o cliente receberá, no endereço de e-mail fornecido durante o registo, todas as informações necessárias para a ativação do serviço, incluindo instruções e dados de acesso. Este processo é projetado para garantir rapidez, segurança e conveniência na ativação.

4.2. Formas de pagamento

Aceitamos cartões de crédito/débito, PayPal e outras opções listadas no site.

4.2.1 Tebex Checkout

Firmamos parceria com a Tebex Limited (www.tebex.io), que é a comerciante oficial de conteúdos digitais produzidos por nós. Se você deseja adquirir licenças para usar os conteúdos digitais que produzimos, deverá fazê-lo por meio da Tebex, que atua como nossa revendedora licenciada e comerciante oficial. Para realizar qualquer compra na Tebex, é necessário aceitar os termos disponíveis em <https://checkout.tebex.io/terms>. Caso tenha dúvidas sobre uma compra feita pela Tebex, incluindo, mas não se limitando a pedidos de reembolso, problemas técnicos ou questões de faturamento, você deve entrar em contato com o suporte da Tebex, acessando <https://www.tebex.io/contact/checkout> como primeira opção. Deve entrar em contato com o suporte da Tebex, acessando <https://www.tebex.io/contact/checkout> como primeira opção.

4.3. Política de cancelamento

O cliente tem o direito de cancelar os serviços contratados no prazo de 14 dias, conforme o artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014. Este cancelamento pode ser solicitado desde que o serviço não tenha sido iniciado.

Após o período de 14 dias ou no caso de serviços já iniciados, o cancelamento será analisado de acordo com as condições específicas de cada serviço, conforme descrito nos Termos e Condições.

5. Ativação e Suporte Técnico

5.1. Prazos

Os prazos e condições para a entrega de produtos ou prestação de serviços variam conforme o tipo de serviço contratado e o destino indicado. Salvo especificação em contrário, a ativação dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 72 horas úteis após a confirmação do pagamento. Determinados serviços podem ser ativados instantaneamente, sendo esta informação comunicada no momento da contratação.

Para serviços que requeiram intervenção técnica ou personalizações adicionais, o prazo será comunicado especificamente ao cliente. Em caso de atraso na entrega ou ativação, o cliente será notificado de imediato, de forma a assegurar total transparência.

5.2. Suporte técnico

Todos os serviços dispõem de um atendimento técnico personalizado, as

solicitações de suporte deverão ser submetidas através dos canais oficiais indicados na área de cliente. A resposta será fornecida no prazo máximo de até 24 horas após a submissão do pedido, salvo em situações excepcionais ou de força maior, conforme estipulado nos presentes Termos e Condições.

6. Uso Aceitável dos Serviços

6.1. Responsabilidades:

O cliente compromete-se a utilizar os serviços de forma ética e em conformidade com a *Lei n.º 109/2009 (Lei do Cibercrime)*, bem como com todas as demais legislações e regulamentações aplicáveis. Qualquer uso em desacordo com as normas legais poderá resultar na suspensão ou rescisão imediata dos serviços.

6.2. Atividades proibidas:

É expressamente vedado ao cliente:

- Utilizar os servidores para práticas ilícitas, atividades fraudulentas ou qualquer ação que viole os direitos de terceiros;
- Executar ataques cibernéticos, incluindo, mas não limitado a, ataques de negação de serviço (DDoS), bem como hospedar ou distribuir software malicioso, vírus, ou quaisquer ferramentas de hacking;
- Subutilizar os serviços contratados para finalidades exclusivas de armazenamento de arquivos não relacionados às funcionalidades e finalidades previstas no contrato ou descritas nos termos de uso.

7. Privacidade e Segurança

7.1. Tratamento de dados

Os dados pessoais fornecidos pelo cliente serão tratados em conformidade com o **Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)**, garantindo total respeito à privacidade e proteção das informações. A Lyra Host compromete-se a adotar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar a segurança e confidencialidade dos dados, bem como a utilizá-los exclusivamente para as finalidades previstas no contrato e na política de privacidade.

Para mais informações sobre como os dados são tratados, armazenados e protegidos, consulte a nossa Política de Privacidade.

7.2. Proteção das informações

Implementamos medidas robustas e tecnologias avançadas para assegurar a proteção e a integridade dos dados armazenados na sua infraestrutura. Entre as práticas adotadas estão:

- Sistemas de encriptação para proteger informações sensíveis;
- Firewalls e monitorização ativa para prevenir acessos não autorizados;
- Backups regulares para minimizar riscos de perda de dados;

Apesar de todos os esforços para proteger os dados, o cliente também tem a responsabilidade de adotar boas práticas de segurança, como a gestão cuidadosa das credenciais de acesso. Em casos de eventos fora do controle da Lyra Host, como ataques de força maior, medidas adicionais poderão ser tomadas conforme necessário.

8. Alterações nos Termos

Reservamo-nos o direito de modificar estes Termos e Condições a qualquer momento, de forma a refletir alterações legais, regulamentares ou operacionais. Todas as atualizações serão comunicadas ao cliente com uma antecedência mínima de 15 dias, seja por meio de aviso no site oficial, seja através de e-mail enviado ao endereço registrado.

O uso contínuo dos serviços após a entrada em vigor das alterações será considerado como aceitação dos novos termos. Caso o cliente discorde das alterações, terá o direito de rescindir o contrato antes do início da vigência das mesmas, nos termos previstos neste documento.

9. Lei Aplicável e Foro Competente

Os presentes Termos e Condições são regidos exclusivamente pela legislação portuguesa. Para dirimir quaisquer questões ou litígios decorrentes da interpretação, aplicação ou execução destes Termos, as partes elegem, com renúncia expressa a qualquer outro, o foro da Comarca de Lisboa como o competente para a resolução, salvo disposição em contrário prevista em legislação aplicável.

10. Reclamações

A ONEZO - M&G, Lda disponibiliza o Livro de Reclamações em formato físico e eletrónico, em conformidade com a legislação portuguesa. O cliente pode aceder ao Livro de Reclamações Eletrónico através do website <https://www.livroreclamacoes.pt>.

Em caso de litígios de consumo, o cliente pode recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo correspondente à sua área de residência. Para mais informações, sugerimos a consulta do site www.consumidor.gov.pt, onde se encontram listadas as entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) reconhecidas.

Adicionalmente, o cliente poderá apresentar reclamações ou iniciar procedimentos através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha da União Europeia, disponível em <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

11. Direito de Livre Resolução

Nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, o cliente tem o direito de resolver o contrato, sem necessidade de justificação, no prazo de 14 dias a contar da data de celebração do contrato. **Para exercer este direito, o cliente deve contactar-nos por escrito, utilizando o formulário de contacto disponível no nosso website ou o e-mail financeiro@lyrahost.com.br, especificando a sua intenção de resolver o contrato.**

Caso o serviço já tenha sido iniciado, o cliente poderá incorrer em custos proporcionais aos serviços prestados até ao momento da comunicação de resolução.

Estes Termos e Condições foram cuidadosamente elaborados para proteger os direitos dos nossos clientes e assegurar a excelência e transparência na prestação dos serviços oferecidos pela ONEZO - M&G, Lda.

Recomendamos fortemente a leitura integral deste documento antes da contratação de qualquer serviço, de forma a garantir o total entendimento das condições aplicáveis. A utilização dos serviços implica a aceitação plena dos presentes Termos.

Caso tenha dúvidas ou necessite de esclarecimentos adicionais, a nossa equipa está disponível para prestar suporte através dos canais oficiais indicados no site.

Data de Publicação: *13 de dezembro de 2024*
Entrada em Vigor: *14 de dezembro de 2024*

Os presentes Termos e Condições serão aplicáveis a partir da data de entrada em vigor acima mencionada. Recomendamos que todos os clientes consultem as condições atualizadas antes de contratar ou continuar a utilizar os nossos serviços.