

**CONTRATO DE UTILIZAÇÃO  
PARA ALOJAMENTO DE  
ESTUDANTES: PORTUGAL**

**USER AGREEMENT FOR  
STUDENT ACCOMMODATION:  
PORTUGAL**

**ASK4**

# CONTRATO DE UTILIZAÇÃO PARA ALOJAMENTO DE ESTUDANTES: PORTUGAL

## 1.0 DEFINIÇÕES

**"Serviços Adicionais"** significa o serviço 4Backup, 4Connect, 4Voice, 4Network ou qualquer outro serviço disponibilizado pela ASK4 e subscrito pelo Cliente ou em seu nome

**"Contrato"** significa, em conjunto, os termos estabelecidos no presente documento e os termos estabelecidos na Confirmação do Serviço

**"Leis Aplicáveis"** significam quaisquer leis, normas, disposições normativas ou legislação subordinada e quaisquer decretos, despachos, regulamentos, orientações ou códigos de conduta e sentenças ou acórdãos judiciais aplicáveis, de qualquer tribunal ou autoridade competente, que criem precedente vinculativo, com as alterações, modificações, extensões, substituições, revogações, variações ou consolidações que periodicamente possam sofrer durante a vigência do presente Contrato

**"ASK4"** significa a ASK4 Portugal Limited, sociedade número 10733573, com sede social em Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street, Sheffield, South Yorkshire, Reino Unido, S1 4JL ("Sede Social")

**"Código de Conduta"** significa o código de conduta da ASK4, disponível em <https://support.ask4.com/other/terms-of-use/>

**"Dispositivo Compatível"** significa PC, portátil, tablet ou smartphone, com sistema operacional Windows, computador com sistema operacional MAC OS, tablets e smartphones com sistema operacional iOS e Android e qualquer outro dispositivo que a ASK4 venha ocasionalmente a permitir

**"Prazo de Retratação"** significa os primeiros 14 dias após a data de Confirmação do Serviço

**"Velocidade de Ligação"** significa o volume de dados passível de ser transferido de um Dispositivo Registrado para ou a partir da Internet, por unidade de tempo, conforme definido na Confirmação do Serviço. Os dados transferidos incluem pacotes ou redes overhead e dados oriundos de, 4Backup, 4Connect, 4Network e 4Voice e quaisquer outros serviços disponibilizados pela ASK4

**"Cliente"** significa a pessoa que subscreve o Serviço, conforme definido na Confirmação do Serviço

# USER AGREEMENT FOR STUDENT ACCOMMODATION: PORTUGAL

## 1.0 DEFINITIONS

**"Additional Services"** means any of 4Backup, 4Connect, 4Voice, 4Network or any other service offered by ASK4 and subscribed to by or on behalf of the Customer

**"Agreement"** means together the terms set out in this document and the terms set out in the Service Confirmation

**"Applicable Laws"** means any law, statute, statutory provision or subordinate legislation and any other enactment, order, regulations, guidelines or industry code and applicable judgment of a relevant court of law or decision of a tribunal or competent authority which creates binding precedent, as may be amended, modified, extended, substituted, superseded, varied, replaced or consolidated from time to time during the continuance of this Agreement

**"ASK4"** means ASK4 Portugal Limited company number 10733573 whose registered office is at Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street, Sheffield, South Yorkshire, United Kingdom, S1 4JL ("Registered Office")

**"Code of Practice"** means ASK4's code of practice which can be found at <https://support.ask4.com/other/terms-of-use/>

**"Compatible Device"** means Windows based PC, laptop, tablet or smart phone, Mac OS based computer, iOS and Android tablets and smart phones and any other device that ASK4 may permit from time to time

**"Cooling-off Period"** means the first 14 days after the date of the Service Confirmation

**"Connection Speed"** means the amount of data that can be transferred from a Registered Device to or from the Internet per unit time as defined in the Service Confirmation. Data transferred includes packet and network overhead and data from 4Backup, 4Connect, 4Network and 4Voice and any other services provided by ASK4

**"Customer"** means the person subscribing to the Service as defined in the Service Confirmation

**"Disruptive Device"** means a wireless access point or any other device used by the Customer in breach of the Acceptable Use Policy

**"Dispositivo Disruptivo"** significa um ponto de acesso sem fios ou qualquer outro dispositivo utilizado pelo Cliente, em violação da Política de Uso Aceitável

**"Leis de Venda à Distância"** significa a lei portuguesa aplicável Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial (aprovada pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro e de acordo com as alterações sucessivamente introduzidas)

**"Pacote Intermédio de Verão"** significa qualquer Serviço disponibilizado pela ASK4 por um período fixo superior a 14 dias e inferior a 30 dias

**"Internet"** significa a rede de dados global que inclui redes interligadas que utilizam o protocolo IP

**"ISPA"** significa a Internet Services Providers' Association

**"ISPA CoP"** significa o código de conduta dos membros da ISPA

**"LAN"** significa a rede local na Residência

**"Endereço MAC"** significa endereço de controlo de acesso a media

**"MyAccount"** significa o website disponibilizado pela ASK4, através do qual os Clientes podem controlar as suas contas

**"Rede"** significa a rede física instalada na Residência, incluindo cabos de rede e todo o equipamento de comutação e transmissão conectado aos cabos

**"Proprietário"** significa o proprietário, o gestor e/ou o concessionário da Residência

**"Dispositivo Fornecido pelo Proprietário"** significa um Dispositivo Compatível fornecido pelo Proprietário, para uso do Cliente em conexão com a 4Network

**"Dispositivo(s) Registado(s)"** significa o Endereço MAC de um interface de rede num Dispositivo Compatível em nome do Cliente registado (de acordo com que o for, periodicamente, determinado pela ASK4), para receber o Serviço e/ou um Serviço Adicional. De forma a evitar qualquer dúvida, caso o Cliente registre múltiplos Endereços MAC num único dispositivo (por exemplo interface de Endereços MAC com e sem fios), cada um dos Endereços MAC deverá ser contabilizado como um único Dispositivo Registado, para efeitos de verificação dos limites aplicáveis aos mesmos, ao abrigo do presente Contrato.

**"Residência"** significa a residência de estudantes ou outro edifício no qual o Cliente recebe o Serviço

**"Serviço"** significa o fornecimento de acesso à Internet conforme descrito na cláusula 3.1.1

**"Distance Selling Regulations"** means the Portuguese Law on the Distance and Off-Premises Contracts (approved by the Decree-Law no. 24/2014 of 14 of February as amended from time to time)

**"Intermediate Summer Package"** means any Service offered by ASK4 for a fixed period of more than 14 days and less than 30 days

**"Internet"** means the global data network comprising interconnected networks using the IP protocol

**"ISPA"** means Internet Services Providers' Association

**"ISPA CoP"** means the code of practice for members of ISPA

**"LAN"** means the Local Area Network in the Residence

**"MAC Address"** means Media Access Control Address

**"MyAccount"** means the website provided by ASK4 through which Customers can control their account

**"Network"** means the physical network installed in the Residence comprising the network cabling and all switching and transmission equipment connected to the cabling

**"Owner"** means the owner, the manager and/or operator of the Residence

**"Owner Supplied Device"** means a Compatible Device provided by the Owner for use by the Customer in connection with 4Network

**"Registered Device(s)"** means the MAC Address of a network interface on a Compatible Device in the name of the Customer registered (in a manner as ASK4 shall from time to time determine) to receive the Service and/or an Additional Service. For the avoidance of doubt if multiple MAC Addresses are associated with a single device (for example both the wired and wireless interface MAC Addresses) are registered by the Customer then each such MAC Address shall count as a Registered Device and count toward any limit for such pursuant to the terms of this Agreement

**"Residence"** means the student hall of residence or other building in which the Customer receives the Service

**"Service"** means the supply of Internet access as described in clause 3.1.1

**"Service Fee"** means the fee or fees payable by the Customer as defined in the Service Confirmation

**"Service Confirmation"** means details of the Service and/or any Additional Service to be provided to the Customer by ASK4 as part of the online sign up process or by an email from ASK4 to the Customer or by other equivalent means confirming details of the Service Order

**"Taxa de Serviço"** significa a taxa ou taxas devidas pelo Cliente, conforme definido na Confirmação do Serviço

**"Confirmação do Serviço"** significa os detalhes do Serviço e/ou qualquer Serviço Adicional a ser disponibilizado ao Cliente pela ASK4, como parte do processo de inscrição online ou por e-mail da ASK4 para o Cliente ou por quaisquer outros meios equivalentes que confirmem detalhes da Solicitação do Serviço

**"Solicitação do Serviço"** significa a solicitação à ASK4 por parte do Cliente, ou em seu nome, para fornecer o Serviço e/ou qualquer Serviço Adicional, nos termos do presente Contrato

**"Pacote de Serviço de Curta-Duração"** significa qualquer Serviço disponibilizado pela ASK4 por um período fixo inferior ou igual a 14 dias

**"Horário de Suporte"** significa 24 horas por dia, com a exceção do Dia de Natal e do Dia de Ano Novo

**"Número de Telefone de Suporte"** significa o número +351 308 804 775 ou qualquer(isquer) outro(s) número(s) que venha(m) a ser ocasionalmente disponibilizado(s)

**"Endereço de Email de Suporte"** significa suporte@ask4.com ou qualquer(isquer) outro(s) endereço(s) de email que venha(m) a ser ocasionalmente disponibilizado(s).

**"Endereço do Período Letivo"** significa o endereço do Cliente na Residência

**"Data de Cessação"** significa: a) a data na qual o direito de utilização do Serviço pelo Cliente termina, tal como indicado na Confirmação do Serviço, ou b) no caso de tal não ter sido indicado na Confirmação do Serviço: (i) a data na qual o direito de ocupação da Residência termina, nos termos do respetivo arrendamento ou autorização de ocupação, (ii) quando o Cliente deixe de ocupar a Residência, ou (iii) no dia 31 de Agosto subsequente à data de Confirmação do Serviço, consoante o facto que primeiro ocorrer.

**"VOIP"** significa a transmissão bidirecional de comunicações orais através da Internet

**"Ligação Com Fios"** significa uma ligação proporcionada através de uma porta Ethernet com fios

**"4Backup"** significa o serviço de cópia de segurança de dados na rede disponibilizado pela ASK4 (caso se encontre disponível)

**"4Connect"** significa o serviço disponibilizado pela ASK4 que permite ao Cliente aumentar o número de Dispositivos Registados (caso se encontre disponível)

**"Service Order"** means the instruction to ASK4 from or on behalf of the Customer to supply the Service and/or any Additional Service in accordance with this Agreement

**"Short Term Service Package"** means any Service offered by ASK4 for a fixed period of 14 days or less

**"Support Hours"** means 24 hours per day with the exception of Christmas Day and New Years Day

**"Support Telephone Number"** means +351 308 804 775 or such other number(s) as may be provided from time to time

**"Support Email Address"** means suporte@ask4.com or such other email address(es) as may be provided from time to time

**"Term Time Address"** means the address of the Customer at the Residence

**"Termination Date"** means: (a) the date on which the Customer's right to use the Service comes to an end as set out the Service Confirmation or (b) if not set out in the Service Confirmation either: (i) the date on which the Customer's right to occupy the Residence under the Customer's current lease or licence to occupy ends; (ii) when the Customer ceases to occupy the Residence; or (iii) 31st August falling after the date of the Service Confirmation whichever occurs first

**"VOIP"** means the two-way transmission of spoken communications via the Internet

**"Wired Connection"** means a connection delivered over a wired Ethernet port

**"4Backup"** means the network based data backup service provided by ASK4 (where available)

**"4Connect"** means the service provided by ASK4 to allow the Customer to increase the number of Registered Devices (where available)

**"4Connect-Plus"** means the service comprising both 4Connect and 4Network (where available) and in respect of which the terms relating to both 4Connect and 4Network shall apply

**"4Network"** means the service provided by ASK4 to allow the Customer to create a personal private network to interconnect Registered Devices within the Residence (where available)

**"4Voice"** means the VOIP service provided by ASK4 (where available)

**"4Connect-Plus"** significa o serviço que inclui o 4Connect e o 4Network (caso se encontre disponível) e ao qual são aplicáveis os termos quer do 4Connect, quer do 4Network

**"4Network"** significa o serviço disponibilizado pela ASK4 que permite ao Cliente criar uma rede pessoal privada para ligar os Dispositivos Registados dentro da Residência (caso se encontre disponível)

**"4Voice"** significa o serviço VOIP disponibilizado pela ASK4 (caso se encontre disponível)

**"4Wireless"** significa uma ligação à Rede de modo a aceder ao Serviço e/ou aos Serviços Adicionais, através de banda sem fios 2.4 ou 5 GHz, por meio de um dispositivo sem fios 802.11n/ac compatível (ou qualquer outra tecnologia sucedânea que a ASK4 possa vir a introduzir)

## 2.0 INÍCIO E APLICAÇÃO

2.1 O Contrato entre a ASK4 e o Cliente tem início na data em que a Confirmação do Serviço é emitida pela ASK4 (a "Data de Início"), independentemente do modo de entrega, e vigorará, de acordo com os termos aqui estabelecidos, até à Data de Cessação. Desde já se assume que o Cliente pretende que o Serviço e/ou quaisquer Serviços Adicionais sejam prestados sem atrasos. Assim, mediante a aceitação dos presentes termos de utilização pelo Cliente, considera-se que o Cliente efetuou um pedido expresso, nos termos do número 1 do artigo 15.º das Leis de Venda à Distância, do Serviço e/ou de quaisquer Serviços Adicionais, cuja prestação deve ocorrer antes do fim do período de cancelamento (conforme estabelecido no artigo 10.º das Leis de Venda à Distância), devendo a ASK4 emitir a Confirmação do Serviço, logo que tal seja possível após a submissão da Solicitação do Serviço pelo Cliente. Na eventualidade de o Cliente não pretender subscrever o Serviço e/ou quaisquer Serviços Adicionais até ao fim do mencionado período de cancelamento, não deverá submeter a Solicitação do Serviço, devendo contactar a ASK4 através do Número de Telefone de Suporte.

2.2 O disposto no presente Contrato é aplicável, na medida da sua compatibilidade, ao Serviço objeto do mesmo. Na eventualidade de qualquer discrepância entre o disposto no presente Contrato e os termos estabelecidos na Confirmação do Serviço, prevalecerão os termos da Confirmação do Serviço.

**"4Wireless"** means a connection to the Network in order to access the Service and/or Additional Services over either the 2.4 or the 5 GHz wireless band via a 802.11n/ac compatible wireless device (or via such other successor technology as ASK4 may in its discretion introduce from time to time)

## 2.0 COMMENCEMENT AND APPLICATION

2.1 The Agreement between ASK4 and the Customer shall commence on the date on which the Service Confirmation is issued by ASK4 (the "Commencement Date") however so delivered and shall continue on the terms set out herein until the Termination Date. It is assumed that the Customer requires the Service and/or any Additional Services to be provided without delay. Accordingly, on acceptance of these user terms by the Customer, the Customer shall be deemed to have made an express request in accordance with paragraph 1 of article 15.º of the Distance Selling Regulations for the Service and/or any Additional Services to be provided before the end of the cancellation period (as referenced in article 10.º of the Distance Selling Regulations) and ASK4 shall issue the Service Confirmation as soon as practicable after the Customer submits the Service Order. If the Customer does not wish to take the Service and/or any Additional Services until the end of the said cancellation period the Customer should not submit the Service Order and should contact ASK4 on the Support Telephone Number.

2.2 The terms of this Agreement apply to the extent that they are relevant to the Service the subject of this Agreement. In the event of any inconsistency between the terms set out in this document and the terms set out in the Service Confirmation the terms of the Service Confirmation shall prevail.

## 3.0 ASK4'S OBLIGATIONS

3.1 ASK4 shall, subject to the compliance of the Customer with his obligations under this Agreement:

3.1.1 supply the Service to the Customer for the currency of this Agreement. The Service shall consist of:

## 3.0 OBRIGAÇÕES DA ASK4

3.1 No pressuposto do cumprimento pelo Cliente das respectivas obrigações ao abrigo do presente Contrato, a ASK4 deve:

3.1.1 fornecer o Serviço ao Cliente durante a vigência do presente Contrato. O Serviço consistirá em:

- (a) Fornecimento de Rede, de modo a permitir que o Cliente ligue os Dispositivos Registados à Internet, através de uma Ligação Com Fios e/ou de 4Wireless, conforme indicado na Confirmação do Serviço. O disposto nesta alínea não inclui outras ligações na LAN, tendo a ASK4 o direito de, sem notificação prévia e em qualquer altura, isolar qualquer parcela da LAN.
- (b) Transferência de dados para e a partir de Dispositivos Registados, para e a partir da Internet, a uma velocidade máxima agregada equivalente à Velocidade de Ligação referida no Serviço. Sempre que o Cliente disponha de vários Dispositivos Registados e utilize os mesmos em simultâneo, a taxa máxima de transferência deverá ser partilhada por todos esses dispositivos.
- (c) Conceder ao Cliente acesso a um ou mais servidores DNS, para efeitos de conversão de nomes de domínio da Internet em endereços IP
- (d) Conceder ao Cliente acesso a um ou mais servidores SMTP, para efeitos de transmissão de correio eletrónico
- (e) Conceder ao Cliente acesso aos Serviços Adicionais que o Cliente venha a subscrever ou a ter direito de receber

O número máximo de Dispositivos Registados que o Cliente tem o direito de utilizar em cada momento, durante a vigência do presente Contrato, será de dois, salvo quando exista acordo em contrário com o Proprietário, devidamente previsto na Confirmação Serviço ou ainda quando Cliente subscreva o 4Connect ou 4Connect-Plus.

3.1.2 fornecer quaisquer Serviços Adicionais que sejam subscritos pelo Cliente ou que este tenha direito a receber

3.1.3 fornecer suporte ao Cliente por referência ao Serviço e aos Serviços Adicionais, durante a vigência do presente Contrato. O suporte consiste em:

- (a) Provision of the Network to enable the Customer to connect the Registered Devices to the Internet by either a Wired Connection and/or by 4Wireless as shall be stated in the Service Confirmation. This does not include connection to others on the LAN and ASK4 have the right at any time to isolate any portion of the LAN without notification.
- (b) Transfer of data to and from the Registered Devices from and to the Internet at a maximum aggregate rate up to the Connection Speed referred to in the Service. Where the Customer has multiple Registered Devices and uses such devices simultaneously the maximum transfer rate shall be shared across all such devices.
- (c) Provide the Customer with access to a DNS server or servers for the purpose of resolving Internet domain names to IP addresses
- (d) Provide the Customer with access to an SMTP server or servers for the purpose of transmitting electronic mail
- (e) Provide the Customer with access to such of the Additional Services as the Customer may subscribe for or otherwise be entitled to receive

Provided always that unless otherwise agreed with the Owner and set out in the Service Confirmation or where the Customer subscribes to 4Connect or 4Connect-Plus the maximum number of Registered Devices that the Customer shall be entitled to use at any one time during the currency of this Agreement shall be two.

3.1.2 supply any Additional Services for which the Customer shall subscribe or otherwise be entitled to receive

3.1.3 supply support for the Service and Additional Services to the Customer for the currency of this Agreement. Support shall consist of:

- (a) Assistance to the Customer by telephone or email or text message or by other means that ASK4 shall from time to time determine during Support Hours to enable access to the Service and Additional Services via the Registered Devices
- (b) At ASK4's absolute discretion, attendance by support engineers to assist the Customer to access the Service and Additional Services via the Registered Devices

- (a) Assistência prestada ao Cliente por telefone, e-mail ou mensagem de texto, ou por outros meios que a ASK4 possa ocasionalmente determinar, durante o Horário de Suporte, de modo a permitir o acesso ao Serviço e aos Serviços Adicionais, através dos Dispositivos Registados
- (b) De acordo com o critério exclusivo da ASK4, providenciar técnicos de apoio para assistir o Cliente no acesso ao Serviço e aos Serviços Adicionais, através dos Dispositivos Registados

De forma a evitar qualquer dúvida, excepto quanto ao disposto na cláusula 3.1.3, a ASK4 não disponibilizará apoio geral a qualquer Dispositivo Registrado. Em particular, e sem prejuízo das considerações gerais mencionadas, a ASK4 não está obrigada a disponibilizar suporte a software instalado em qualquer Dispositivo Registrado, dispositivos periféricos ligados a qualquer Dispositivo Registrado, vírus, Trojan, Adware ou outras infecções de software malicioso ou qualquer falha resultante da utilização de qualquer Dispositivo Registrado.

- 3.1.4 A seu exclusivo critério, decidir disponibilizar, ocasionalmente, suporte adicional para além das suas obrigações contratuais. O facto de o disponibilizar numa determinada ocasião, não obriga a ASK4 a tal em qualquer futura ocasião, nem será considerada como fonte de qualquer obrigação de solucionar uma determinada falha, avaria ou deficiência relativa a qualquer Dispositivo Registrado.
- 3.1.5 Tomar todas as medidas razoáveis para manter a segurança dos dados conservados relativos ao Cliente, independente da forma de armazenamento, na condição de a ASK4 poder utilizar ou partilhar tais dados nos termos aqui estabelecidos, e sempre que o Cliente tenha prestado consentimento para tal.
- 3.2 Relativamente a qualquer Pacote de Serviço de Curta-Duração, o presente Contrato será considerado totalmente cumprido pela ASK4, a partir do momento em que a ASK4 permita que o Cliente ligue os Dispositivos Registados à Internet, através da Ligação Com Fios e/ou de 4Wireless, conforme indicado na Confirmação do Serviço. A prestação de suporte por parte da ASK4 após o referido período, será de acordo com a sua total discricionariedade, não constituindo qualquer direito do Cliente ao abrigo do Contrato

For the avoidance of doubt save as provided for in clause 3.1.3 ASK4 shall not provide general support for any Registered Device. In particular and without prejudice to the generality thereof ASK4 shall not be obliged to provide support for software installed on any Registered Device, peripheral devices connected to any Registered Device, virus, Trojan, Adware or other malicious software infection or any fault arising out of use of any Registered Device.

- 3.1.4 at its sole discretion choose to provide additional support from time to time over and above its contractual obligations. Undertaking to do so in a particular instance shall not oblige ASK4 to do so on any future occasion or be deemed to create any undertaking to remedy a particular fault, defect or impairment with any Registered Device
- 3.1.5 take all reasonable measures to keep secure the data held relating to the Customer however stored subject to the right of ASK4 to use or share such data as herein provided and where the Customer has given consent thereto
- 3.2 In respect of any Short Term Service Package this Agreement shall be deemed to be fully performed by ASK4 from such time as ASK4 enables the Customer to connect the Registered Devices to the Internet by either a Wired Connection and/or by 4Wireless as shall be stated in the Service Confirmation. Any support provided by ASK4 after such time shall be in its absolute discretion and shall form no part of the Customer's contractual entitlement

## 4.0 CUSTOMERS OBLIGATIONS

- 4.1 The Customer shall:
  - 4.1.1 pay to ASK4 the Service Fee as a precondition of receiving the Service and any Additional Services
  - 4.1.2 maintain a valid email address and send to ASK4 details of such valid email address and notify Ask4 of any changes of email address by emailing suporte@ask4.com or by updating the email address via MyAccount
  - 4.1.3 ensure that all Registered Devices meet or exceed the minimum specification as set out below whilst connected to the Network:
    - (a) Have a fully licensed virus scanner and firewall configured to update virus definitions at least as regularly as recommended by the manufacturer

## 4.0 OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 4.1. O Cliente deve:
- 4.1.1 pagar à ASK4 a Taxa de Serviço, como condição prévia do recebimento do Serviço e de quaisquer Serviços Adicionais
- 4.1.2 manter um endereço de e-mail válido e enviar à ASK4 informações detalhadas acerca do referido endereço de e-mail, bem como notificar a ASK4 sobre quaisquer alterações ao mesmo, enviando um e-mail para suporte@ask4.com, ou através da atualização do endereço de e-mail utilizando o MyAccount
- 4.1.3 assegurar que todos os Dispositivos Registrados reúnem ou excedem a especificação mínima durante a ligação à Rede, nos termos que se seguem:
- (a) Dispor de um verificador de vírus integralmente licenciado e de uma firewall configurada para atualizar as definições de vírus, de forma, pelo menos, tão regular quanto o recomendado pelo fabricante;
- (b) De forma a aceder ao serviço 4Wireless, dispor de um adaptador de rede 802.11n/ac, em plena conformidade com os padrões e devidamente configurado de acordo com as instruções da ASK4
- 4.1.4 não utilizar o Serviço e os Serviços Adicionais como um negócio, ou para qualquer objetivo comercial
- 4.1.5 não interferir, modificar, ou manipular a Rede de qualquer forma.
- 4.1.6 não utilizar a Rede, ou permitir que outros utilizem a Rede, para outro propósito que não o de receber o Serviço e os Serviços Adicionais.
- 4.1.7 não compartilhar ou tentar compartilhar, por qualquer modo, o Serviço com qualquer outra pessoa, exceto se autorizar outras pessoas a utilizar um Dispositivo Registrado no decurso normal da vida. Para evitar dúvidas, se o Cliente utilizar qualquer dispositivo ou software que execute NAT, Address Masquerading ou Proxying ou se, por qualquer outra forma, tentar permitir que mais do que um dispositivo se ligue à Rede (além dos serviços 4Connect ou 4Network), considerar-se-á que o Cliente se encontra em violação da presente disposição;
- (b) In order to access the 4Wireless service have a fully standards compliant 802.11n/ac network adapter properly configured in accordance with ASK4's instructions from time to time.
- 4.1.4 not use the Service and Additional Services as a business or for any commercial purpose
- 4.1.5 not interfere modify or tamper with the Network in any way
- 4.1.6 not use the Network or allow others to use the Network other than in order to receive the Service and Additional Services
- 4.1.7 not share or attempt to share the Service with any other person in any way except by allowing other people to use a Registered Device in the normal course. For the avoidance of doubt if the Customer uses any device or software that performs NAT, Address Masquerading or Proxying or in some other way attempts to allow more than one device to connect to the Network (other than by means of the 4Connect or 4Network services) then the Customer shall be considered in breach of this provision;
- 4.1.8 not to connect any wireless router to the Network provided that use of a wireless router as a network bridge (and not as a network router) to connect Registered Devices shall not be considered a breach of this provision unless it causes interference with the 4Wireless service as provided in paragraph 1.0 of the Acceptable Use Policy set out below
- 4.1.9 take all reasonable steps to ensure that all Registered Devices are secured against unauthorised access and shall under no circumstances disclose his/her MyAccount password or the MAC address of any Registered Device to a third party.
- 4.1.10 comply with ASK4's Acceptable Use Policy the current version of which is set out later in this document



- 4.1.8 não ligar à Rede qualquer router sem fios, assumindo que a utilização de um router sem fios (que atue como uma ponte de rede e não como um router de rede) para conectar Dispositivos Registados não é considerada uma violação da presente disposição, salvo se causar interferência com o serviço 4Wireless, conforme previsto no parágrafo 1.0 da Política de Uso Aceitável estabelecida adiante
- 4.1.9 tomar todas as medidas razoáveis para garantir que todos os Dispositivos Registados se encontram protegidos contra o acesso não autorizado, não devendo, em nenhuma circunstância, divulgar a um terceiro a sua senha do MyAccount ou o endereço MAC de qualquer Dispositivo Registado.
- 4.1.10 cumprir com a Política de Uso Aceitável da ASK4, cuja versão atual se encontra estabelecida adiante neste documento.
- 4.1.11 não utilizar o Serviço para operar um servidor ou servidores, seja para a transferência de dados interna ou externa (exceto se tal for permitido pela utilização do serviço 4Network), seja para aceder a serviços peer-to-peer (ou similares), através dos quais o Cliente possa violar direitos de terceiros. Na eventualidade de o Cliente violar a presente disposição, a ASK4 poderá limitar, suspender ou cessar o Serviço e os Serviços Adicionais, a seu exclusivo critério, podendo ainda tomar outras medidas que considerar adequadas para impedir a utilização de servidores ou o acesso a serviços proibidos
- 4.1.12 não usar linguagem ou comportamento abusivo ou ameaçador ao lidar com os funcionários da ASK4. Para fins de segurança e formação, devidamente explicados ao Cliente, as chamadas para o serviço de apoio poderão ser gravadas e/ou monitorizadas, mediante consentimento prévio, informado e expresso do Cliente para gravação, sendo que as gravações poderão ser transmitidas às autoridades competentes, se a ASK4 entender que pode estar em causa uma violação da presente disposição ou qualquer ato criminoso. Neste contexto, o Cliente desde já declara o seu consentimento, a título inicial e provisório, à gravação de chamadas efetuadas para o serviço de apoio da ASK4, durante a vigência do Contrato e relativas ao mesmo, por motivos de segurança e formação devidamente explicados ao Cliente no início de cada chamada, sem prejuízo do consentimento expresso e
- 4.1.11 not use the Service to operate a server or servers (whether for internal or external data transfer (except as may be permitted by use of the 4Network service) or to access peer-to-peer (or similar) services where the Customer may violate third party rights. If the Customer is in breach of this provision ASK4 may limit, suspend or terminate the Service and Additional Services in its absolute discretion and may take such other steps as it thinks appropriate to prevent the use of servers or access to proscribed services
- 4.1.12 not use abusive or threatening language or behaviour in dealing with ASK4's personnel. For security and training purposes duly explained to the Customer, calls to the help desk may be recorded and/or monitored, upon the Customer's prior, informed and express consent for each recording, and recordings may be passed to the relevant authorities if ASK4 apprehend that there is a breach of this provision or any criminal act is committed. In this context, the Customer hereby consents, on an initial and provisory basis, to the recording of calls made to ASK4's help desk during the term of and in connection with this Agreement, for security and training purposes to be duly explained to the Customer at the beginning of each call, without prejudice to the Customer's specific and express consent that shall be provided for each particular recording
- 4.1.13 allow ASK4 to carry out port scanning traffic shaping, traffic management, advert blocking or substitution and traffic monitoring and such other measures as ASK4 may determine from time to time to ensure optimum performance of the Service and Additional Services for all or a majority of users
- 4.1.14 pay to ASK4 all costs and expenses that ASK4 may reasonably incur as a result of any breach by the Customer of its obligations under this Agreement (including for the avoidance of doubt any costs associated with collecting any monies properly due from the Customer to ASK4 pursuant to the provisions of this Agreement).
- 4.1.15 comply with the laws of Portugal in using the Service and any other services provided by ASK4 from time to time

- específico do Cliente, que deverá ser prestado para cada gravação em particular
- 4.1.13 permitir que a ASK4 efetue rastreamento portas, configuração de tráfego, gestão de tráfego, substituição ou bloqueio de anúncios, monitorização de tráfego e quaisquer outras medidas que a ASK4 possa ocasionalmente determinar, por forma a assegurar o melhor desempenho do Serviço e dos Serviços Adicionais, para todos ou para a maioria dos utilizadores
- 4.1.14 pagar à ASK4 todos os custos e despesas em que a ASK4 possa razoavelmente incorrer em resultado de qualquer violação pelo Cliente das suas obrigações ao abrigo do presente Contrato (incluindo, para evitar dúvidas, quaisquer custos relacionados com a cobrança de quaisquer quantias devidas pelo Cliente à ASK4, nos termos do presente Contrato).
- 4.1.15 cumprir com as leis de Portugal na utilização do Serviço e de quaisquer outros serviços periodicamente fornecidos pela ASK4
- 4.1.16 não registar qualquer Dispositivo Registado para receber o Serviço ou qualquer Serviço Adicional através de uma Ligação Com Fios, em qualquer espaço da Residência, exceto o espaço no qual reside o Cliente.
- 4.2 Relativamente ao serviço 4Backup, são aplicáveis as seguintes disposições:
- 4.2.1 O Cliente deve:
- 4.2.1.1 aceitar a responsabilidade exclusiva pelo conteúdo dos dados armazenados, não devendo armazenar quaisquer dados que violem quaisquer Leis Aplicáveis. O Cliente deve indemnizar a ASK4 e o Proprietário relativamente a qualquer responsabilidade em que estes possam incorrer em resultado do incumprimento da presente disposição por parte do Cliente
- 4.2.1.2 cumprir com os requisitos de todas as licenças de software de terceiros necessárias para a utilização do serviço 4Backup, e indemnizar a ASK4 e o Proprietário relativamente a qualquer responsabilidade em que os mesmos possam incorrer em resultado do incumprimento da presente disposição por parte do Cliente
- 4.2.1.3 Manter confidenciais quaisquer nomes de utilizador e palavras-passe utilizados para aceder ao serviço 4Backup, e não compartilhar ou tentar compartilhar o acesso ao serviço 4Backup com qualquer outra pessoa.
- 4.1.16 not register any Registered Device to receive the Service or any Additional Service via a Wired Connection in any room in the Residence except the room in which the Customer resides
- 4.2 In respect of the 4Backup service the following provisions shall apply:
- 4.2.1 The Customer shall:
- 4.2.1.1 accept sole responsibility for the content of the data stored and shall not store any data that would breach any Applicable Laws. The Customer shall indemnify ASK4 and the Owner against any liability that they may incur as a result of the Customer's failure to comply with this provision
- 4.2.1.2 comply with the requirements of all third party software licences required for use of the 4Backup service and indemnify ASK4 and the Owner against any liability that they may incur as a result of the Customer's failure to comply with this provision
- 4.2.1.3 keep any username and password used to access the 4Backup service private and not share or attempt to share access to the 4Backup service with any other person
- 4.2.2 Other provisions relating to the 4Backup service:
- 4.2.2.1 The 4Backup service shall allow the Customer to backup their data and retrieve it whilst ever they are entitled to access the 4Backup service. Unless otherwise specified in the Service Confirmation the amount of data that the Customer may backup shall not have any specific limit but the amount of data backed up must be commensurate with a typical home user.
- 4.2.2.2 ASK4 shall take all reasonable steps to keep secure the data held under the 4Backup service and shall not knowingly disclose the same to any third party unless required to do so under Applicable Laws
- 4.2.2.3 The Customer acknowledges that access to the data held under the 4Backup service depends on many factors outside the control of ASK4 and accordingly no liability shall attach to ASK4 for any failure to deliver the 4Backup service where ASK4 has used all reasonable and commercially sensible endeavours to provide the 4Backup service

- 4.2.2 Outras disposições relativas ao serviço 4Backup:
- 4.2.2.1 O serviço 4Backup permitirá que o Cliente efetue a cópia de segurança dos seus dados e recupere os mesmos, durante o período em que tenha o direito de aceder ao serviço 4Backup. Salvo indicação em contrário na Confirmação do Serviço, a quantidade de dados que o Cliente pode utilizar para efetuar a cópia de segurança não terá um limite específico, mas a quantidade de dados copiados deve ser compatível com um utilizador doméstico típico.
- 4.2.2.2 A ASK4 deve tomar todas as medidas razoáveis para manter protegidos os dados mantidos no âmbito do serviço 4Backup e não deve, conscientemente, divulgar tais dados a terceiros, salvo quando tal seja exigível ao abrigo das Leis Aplicáveis
- 4.2.2.3 O Cliente reconhece que o acesso aos dados mantidos no âmbito do serviço 4Backup depende de diversos fatores fora do controlo da ASK4, e que, por conseguinte, nenhuma responsabilidade será imputada à ASK4 por qualquer falha na disponibilização do serviço 4Backup, desde que a ASK4 tenha empregado todos os esforços razoáveis e comercialmente sensatos para disponibilizar o serviço 4Backup
- 4.2.2.4 A ASK4 deve notificar o Cliente, mediante e-mail, enviado para o endereço de e-mail mantido pela ASK4 para o Cliente, com uma antecedência mínima de 30 dias sobre a data da cessação do serviço 4Backup (normalmente 31 de Agosto), informando o Cliente que todos os dados serão eliminados nessa data. Caso o Cliente não forneça um endereço de e-mail à ASK4, esta terá o direito de eliminar todos os dados no prazo de 30 dias após a cessação do serviço 4Backup, sem notificação ao Cliente.
- 4.2.2.5 O Cliente deixará de ter direito ao serviço 4Backup, caso viole qualquer das suas obrigações decorrentes do presente Contrato, conferindo ainda à ASK4 o direito de resolução do presente Contrato ou de interromper o Serviço e/ou Serviços Adicionais, ou qualquer parcela dos mesmos.
- 4.2.2.6 A ASK4 pode exigir que o Cliente instale atualizações ou software novo num Dispositivo Registado, como condição de o Cliente continuar a receber o serviço 4Backup.
- 4.2.2.4 ASK4 shall notify the Customer by email to the email address held by ASK4 for the Customer at least 30 days before the expiry of the 4Backup service (normally 31 August) that all data will be deleted on the expiry date. If the Customer does not supply an email address to ASK4, ASK4 shall be entitled to delete all data 30 days after the expiry of the 4Backup service without notification to the Customer
- 4.2.2.5 The Customer shall cease to be entitled to the 4Backup service if he shall be in breach of any of his other obligations hereunder entitling ASK4 to terminate this Agreement or to discontinue the Service and/or Additional Services or any part thereof
- 4.2.2.6 ASK4 may require the Customer to install on a Registered Device updates or new software as a condition of the Customer continuing to receive the 4Backup service
- 4.2.2.7 ASK4 may in its absolute discretion chose to outsource to a third party the provision of the 4Backup service at any time provided that in doing so the 4Backup service shall not be materially affected and that ASK4's obligations under this Agreement shall not change. For the avoidance of doubt provision of the 4Backup service in this fashion shall not be regarded as a breach by ASK4 of the provisions of clause 4.3.2.2.
- 4.2.2.8 ASK4 may provide software for use with the 4Backup system that is only compatible for a subset of Compatible Device types
- 4.3 In respect of the 4Connect service the following provisions shall apply:
- 4.3.1 Unless otherwise agreed with the Owner the Customer shall be entitled to register an unlimited number of Compatible Devices. For the avoidance of doubt ASK4 may in its absolute discretion chose not to register any particular device where ASK4 believes such a device may, or is, not be a Compatible Device or otherwise case the Customer to be in breach of this Agreement.
- 4.3.2 All Registered Devices will be assigned private IP addresses. ASK4 may change the IP addresses assigned to the Registered Devices from time to time.

- 4.2.2.7 A ASK4 pode, conforme julgar necessário e em qualquer altura, optar por subcontratar a terceiros a prestação do serviço 4Backup, desde que tal não afete materialmente o serviço 4Backup e que as obrigações da ASK4 ao abrigo do presente Contrato não sejam alteradas. Para evitar qualquer dúvida, a prestação do serviço 4Backup nestes termos não será considerada como incumprimento das disposições da cláusula 4.3.2.2. por parte ASK4.
- 4.2.2.8 A ASK4 pode fornecer software para utilização com o sistema 4Backup, que seja compatível somente com um subconjunto de tipos de Dispositivos Compatíveis
- 4.3 No que diz respeito ao serviço 4Connect, são aplicáveis as seguintes disposições:
- 4.3.1 Salvo acordo em contrário com o Proprietário, o O Cliente terá o direito de registar um número ilimitado de Dispositivos Compatíveis.. Para evitar quaisquer dúvidas, a ASK4 pode, a seu exclusivo critério, optar por não registar nenhum dispositivo em particular, se considerar que tal dispositivo não seja ou possa não ser um Dispositivo Compatível ou, ainda, quando o Cliente se encontre em incumprimento do presente Contrato.
- 4.3.2 São atribuídos endereços IP privados a todos os Dispositivos Registados. A ASK4 pode, pontualmente, alterar os endereços IP atribuídos aos Dispositivos Registados.
- 4.3.3 O Cliente regista somente os seus próprios dispositivos, não devendo, em caso algum, registar ou tentar registar dispositivos para utilização por outrem. A ASK4 reserva o direito de recorrer a procedimentos técnicos para detetar qualquer violação da presente disposição.
- 4.4 Relativamente ao serviço 4Voice, são aplicáveis as seguintes disposições:
- 4.4.1 O serviço é fornecido em regime de pré-pagamento, e o Cliente deve ter crédito para efetuar uma chamada
- 4.4.2 As chamadas serão cobradas às taxas publicadas no website da ASK4 em <http://support.ask4.com/help-support/4voice/4voice-tariffs/>, as quais ficam sujeitas a modificações ocasionais
- 4.4.3 As chamadas serão cobradas ao segundo, salvo disposição em contrário no website da ASK4.
- 4.3.3 The Customer shall only register their own devices and shall under no circumstances register or attempt to register devices for use by other people. ASK4 reserve the right to use technical measures to detect any breach of this provision.
- 4.4 In respect of the 4Voice service the following provisions shall apply:
- 4.4.1 The service shall be provided on a pre-pay basis and the Customer must have credit to make a call
- 4.4.2 Calls will be charged at the rates published on ASK4's website at <https://support.ask4.com/help-support/4voice/4voice-tariffs/> and will be subject to change from time to time
- 4.4.3 Calls will be charged on a per-second basis unless otherwise stipulated on the ASK4 website
- 4.4.4 ASK4 may suspend or terminate the Customer's use of the 4Voice service if ASK4 apprehends that it is being used for any illegal or anti-social purpose
- 4.4.5 Any credit balance at the Termination Date will be forfeited
- 4.4.6 The service may be used to connect to emergency services by dialing 112 but the Customer should note that connection may not be to the emergency services call centre closest to the Customer. The service should not be relied on as the only means of calling emergency services as the functionality of the service depends on the availability of power and other matters outside the control of the parties
- 4.5 In respect of the 4Network service the following provisions shall apply:
- 4.5.1 Unless specified otherwise in the Service Confirmation the maximum number of Registered Devices that the Customer shall be entitled to register with ASK4 for connection to 4Network is five. ASK4 may in its absolute discretion chose not to register the connection of any particular single device and its decision shall be final. Where Owner Supplied Devices are made available such devices shall not count towards the 4Network Device Limit unless specified otherwise in the Service Confirmation.
- 4.5.2 ASK4's Acceptable Use Policy apply to the use of all devices connected to 4Network

- 4.4.4 A ASK4 pode suspender ou fazer cessar a utilização pelo Cliente do serviço 4Voice, no caso de a ASK4 constatar que este é utilizado para quaisquer fins ilegais ou antissociais
- 4.4.5 Qualquer saldo de crédito existente à Data da Cessação será perdido
- 4.4.6 O serviço pode ser utilizado para contactar serviços de emergência através da marcação do número 112, mas o Cliente reconhece que a ligação poderá não ser efetuada para os serviços de emergência mais próximos de si. O serviço não deve ser tido em conta como exclusivo mecanismo de contacto com serviços de emergência, uma vez que a funcionalidade do serviço depende da disponibilidade de energia e de outros factores fora do controlo das partes.
- 4.5 Relativamente ao serviço 4Network são aplicáveis as seguintes provisões:
- 4.5.1 Salvo disposição em contrário na Confirmação do Serviço, o número máximo de Dispositivos Registados que o Cliente tem direito a registar junto da ASK4, para ligação ao 4Network, é de 5. A fim de evitar dúvidas, a ASK4 pode, a seu exclusivo critério, optar por não registar a ligação de qualquer dispositivo em particular, sendo a sua decisão definitiva. Sempre que sejam disponibilizados Dispositivos Fornecidos pelo Proprietário, tais dispositivos não serão contabilizados para efeitos do Limite de Dispositivos do 4Network, salvo indicação em contrário na Confirmação do Serviço.
- 4.5.2 A Política de Uso Aceitável da ASK4 é aplicável a todos os dispositivos ligados ao 4Network.
- 4.5.3 O Cliente deverá registar apenas os seus próprios dispositivos para ligação ao 4Network, não devendo, em caso algum, registar ou tentar registar dispositivos para utilização por outrem. A ASK4 reserva o direito de recorrer a procedimentos técnicos para detetar qualquer violação da presente disposição.
- 4.5.4 Sem prejuízo de a ASK4 tomar as medidas razoáveis para garantir a segurança do 4Network, a ASK4 não garante que o 4Network seja completamente seguro, permanecendo o Cliente responsável, em qualquer altura, pela segurança dos seus dispositivos, devendo tomar as medidas necessárias para garantir a segurança dos mesmos (nomeadamente, sem limitar, a ativação de firewalls e de anti-vírus).
- 4.5.3 The Customer shall only register their own devices for connection to 4Network and shall under no circumstances register or attempt to register devices for use by other people. ASK4 reserves the right to use technical measures to detect any breach of this provision.
- 4.5.4 Whilst ASK4 shall take reasonable steps to ensure the security of 4Network it does not warrant that 4Network shall be completely secure and the Customer shall at all times remain responsible for the security of their devices and shall take such steps as are necessary (by way of example but not limitation activating firewalls and virus scanners) to secure their devices
- 4.5.5 Where Owner Supplied Devices are made available, they shall only be used by the Customer in the manner proscribed and in accordance with any limitations imposed by the Owner or ASK4 on behalf of the Owner (for example on limitations as to time or location of use). The Customer shall not use or attempt to use Owner Supplied Devices that it has not been authorised to use
- 4.5.6 Access to Owner Supplied Devices as part of 4Network may be withdrawn at any time by notice from ASK4 and Owner Supplied Devices may be added, removed or varied by the Owner in its absolute discretion at any time

## 5.0 REMEDY

- 5.1 If the Customer breaches any provision of this Agreement ASK4 shall have the right to suspend supply of the Service and Additional Services to the Customer at ASK4's absolute discretion or in the case of a serious or material breach or persistent breaches to terminate this Agreement
- 5.2 If the Customer (or the Owner on the Customer's behalf) fails to pay the Service Fee or any other monies due under this Agreement (or any other agreement between ASK4 and the Customer) ASK4 shall have the right to suspend access by the Customer to the Service and/or Additional Services and to charge an administration fee of €30.00 inclusive of VAT which the Customer shall pay (along with the full balance of the outstanding monies) before ASK4 shall grant access to the Service and/or Additional Services by the Customer

- 4.5.5 Sempre que os Dispositivos Fornecidos pelo Proprietário sejam disponibilizados, estes serão utilizados pelo Cliente nos moldes prescritos, e em conformidade com quaisquer restrições impostas pelo Proprietário ou pela ASK4 em nome do Proprietário (por exemplo, restrições quanto à duração ou local de uso). O Cliente não utilizará nem tentará utilizar Dispositivos Fornecidos pelo Proprietário relativamente aos quais não se encontre autorizado a utilizar
- 4.5.6 O acesso aos Dispositivos Fornecidos pelo Proprietários, como parte do 4Network, poderá ser cancelado, em qualquer altura, através de uma comunicação da ASK4 e os Dispositivos Fornecidos pelo Proprietário poderão ser aditados, removidos ou alterados pelo Proprietário a qualquer momento, de acordo com a sua absoluta discricionariedade
- ## 5.0 MECANISMOS DE SOLUÇÃO
- 5.1 No caso de o Cliente violar qualquer disposição do presente Contrato, a ASK4 tem o direito de, a seu exclusivo critério, suspender o fornecimento do Serviço e dos Serviços Adicionais ao Cliente ou, no caso de uma violação grave ou material ou de violações continuadas, o direito de resolver o presente Contrato.
- 5.2 No caso de o Cliente (ou o Proprietário em nome do Cliente) não efectuar o pagamento da Taxa de Serviço ou de quaisquer outras quantias devidas ao abrigo do presente Contrato (ou de qualquer outro contrato entre a ASK4 e o Cliente), a ASK4 terá o direito de suspender o acesso do Cliente ao Serviço e/ou aos Serviços Adicionais, bem como de cobrar uma taxa administrativa no valor de €30,00, com IVA incluído, a qual deverá ser paga pelo Cliente (conjuntamente com o saldo total das quantias pendentes), previamente à concessão pela ASK4 de acesso ao Serviço e/ou Serviços Adicionais ao Cliente.
- 5.3 O incumprimento da Política de Uso Aceitável será tratado como uma violação grave do presente Contrato e, em conformidade, a ASK4 terá os seguintes direitos, os quais poderão ser exercidos, a seu exclusivo critério, em função da natureza, extensão e persistência do incumprimento:
- 5.3.1 suspender o fornecimento do Serviço e dos Serviços Adicionais ao Cliente;
- 5.3 A breach of the Acceptable Use Policy will be treated as a serious breach of this Agreement and accordingly ASK4 shall have the following rights any or all of which it may exercise in its discretion depending on the nature, extent and persistence of the breach:
- 5.3.1 to suspend supply of the Service and Additional Services to the Customer
- 5.3.2 to terminate this Agreement
- 5.3.3 to charge an administration fee of €30.00 inclusive of VAT for each breach that requires action of any nature from ASK4, and/or
- 5.3.4 to take such steps as may be appropriate to remedy the breach including for the avoidance of doubt the disconnection of any Disruptive Device, any such action to be carried out with the consent of, and in the presence of a representative of, the Owner provided that ASK4 shall not takes steps to disconnect a Disruptive Device without first notifying the Customer of the breach of the Acceptable Use Policy and requesting the Customer to disable the Disruptive Device
- 5.4 Such specific rights of remedy are in addition to any other rights that ASK4 may have arising from the Customer's breach of this Agreement
- 5.5 Reference in this Agreement to the Service Fee and monies due under this Agreement shall be deemed to include a reference to any monies due from the Customer to the Owner of the Residence and accordingly in the event that any such monies are due and unpaid ASK4 shall have the right to suspend access by the Customer to the Service and Additional Services in accordance with the other provisions herein contained if so requested by the Owner or operator. For the purposes of this provision any notification from the Owner of the Residence to ASK4 of monies due from the Customer to the Owner shall be conclusive as between ASK4 and the Customer
- 5.6 Any suspension of the supply of the Service or termination of this Agreement under this Clause shall not take place without adequate prior written notice, of at least 20 days. The prior notice shall describe the reasons for suspension or termination, and inform the Customer of the available means to avoid the suspension or termination, as the case may be

- 5.3.2 resolver o presente Contrato;
- 5.3.3 cobrar uma taxa administrativa de €30,00, com IVA incluído, por cada violação que exija uma atuação de qualquer natureza por parte da ASK4; e/ou
- 5.3.4 com o consentimento e na presença de um representante do Proprietário, tomar as medidas que considere adequadas para sanar o incumprimento, incluindo, para evitar quaisquer dúvidas, a desativação da ligação de qualquer Dispositivo Disruptivo, contanto que previamente notifique o Cliente relativamente à violação da Política de Uso Aceitável e solicite que este desative o Dispositivo Disruptivo.
- 5.4 Os mencionados direitos específicos acrescem a quaisquer outros direitos conferidos à ASK4 em resultado do incumprimento do presente Contrato, por parte do Cliente.
- 5.5 Quaisquer referências no presente Contrato à Taxa de Serviço e a quantias devidas ao abrigo do mesmo serão consideradas como incluindo a referência a quaisquer quantias devidas por parte do Cliente ao Proprietário da Residência, e, assim, no caso de quantias devidas e não pagas, a ASK4 tem o direito de suspender o acesso do Cliente ao Serviço e aos Serviços Adicionais, nos termos das disposições do presente Contrato, caso tal seja solicitado pelo Proprietário ou gestor. Para efeitos da presente disposição, quaisquer notificações do Proprietário da Residência à ASK4, relativamente a quantias devidas pelo Cliente ao Proprietário, constituirão prova suficiente, tal como se fossem efectuadas entre a ASK4 e o Cliente
- 5.6 Qualquer suspensão de fornecimento do Serviço ou resolução do presente Contrato sob esta Cláusula, não deverá ocorrer sem aviso prévio reduzido a escrito, com uma antecedência de, pelo menos, 20 dias. O aviso prévio deverá descrever os motivos da suspensão ou resolução e informar o Cliente acerca dos meios disponíveis para evitar a suspensão ou resolução, conforme o caso.

## 6.0 TERMINATION

- 6.1 ASK4 shall have the right to terminate this Agreement on a 20 days' prior notice if the Customer is in material breach of its obligations in this Agreement or commits persistent breaches of its obligations, if the Owner fails to pay for the Service where the Owner has undertaken to do so. Where this Agreement is terminated due to a breach by the Customer no monies shall be refunded to the Customer
- 6.2 For the avoidance of doubt if the Customer ceases to reside in the Residence prematurely for any reason this Agreement will terminate and the Customer will not be entitled to a refund
- 6.3 Subject as mentioned in clauses 6.4 and 6.5 the Customer shall have the right to terminate this Agreement at any time within the Cooling-off Period by contacting the ASK4 support team and shall be entitled to a full refund of fees paid by the Customer to ASK4 subject to ASK4 verifying that payment has been received from the Customer. If the Customer wishes to re-subscribe to the Service or any Additional Service after termination ASK4 reserve the right to levy a re-connection charge of €30.00 inclusive of VAT.
- 6.4 the Customer shall have the right under the Distance Selling Regulations to cancel an Intermediate Summer Package at any time within the Cooling-off Period by contacting the ASK4 support team but will only be entitled to a refund of the Service Fee for the period paid for by the Customer starting from the day following the day on which the Customer exercises the right to cancel such refund to be calculated on a pro rata daily basis and to be subject to ASK4 verifying that payment has been received from the Customer. For the purposes of calculating the amount to be refunded the Service Fee paid by the Customer €10 plus VAT shall be apportioned to enabling the connection of the Service and as such no part thereof shall be refunded. The balance of the Service Fee payable by the Customer (the Service Element) shall be subject to refund on a pro rata basis as hereinbefore mentioned.

## 6.0 CESSAÇÃO

- 6.1 A ASK4 tem o direito de resolver o presente Contrato mediante notificação prévia apresentada com uma antecedência de 20 dias, no caso de o Cliente se encontrar numa situação de incumprimento material das suas obrigações decorrentes do presente Contrato, ou incorrer em repetido incumprimento das suas obrigações ou, ainda, se o Proprietário não pagar o Serviço quando a tal se tenha obrigado. Na eventualidade de o presente Contrato ser resolvido devido a incumprimento por parte do Cliente, este não terá direito ao reembolso de quaisquer quantias.
- 6.2 Para evitar quaisquer dúvidas, no caso de o Cliente deixar de residir na Residência por qualquer motivo, de forma prematura, o presente Contrato será resolvido e o Cliente não terá direito a reembolso.
- 6.3 Sem prejuízo do disposto nas cláusulas 6.4. e 6.5., o Cliente terá o direito de resolver o presente Contrato, em qualquer altura dentro do Prazo de Retratação, mediante contacto com a equipa de suporte da ASK4, tendo o direito ao reembolso das quantias pagas à ASK4, na condição de a ASK4 confirmar a recepção do pagamento por parte do Cliente. No caso de o Cliente pretender retomar a subscrição do Serviço ou de qualquer Serviço Adicional após a resolução, a ASK4 tem direito de cobrar uma taxa de restabelecimento no valor de €30.00, com IVA incluído.
- 6.4 O Cliente terá o direito de, ao abrigo das Leis de Venda à Distância, cancelar um Pacote Intermédio de Verão, em qualquer momento durante o Prazo de Retratação, contactando para o efeito a equipa de suporte da ASK4, mas só terá direito a um reembolso da Taxa de Serviço do período pago, a partir do dia seguinte ao dia em que o Cliente exerceu o direito de cancelamento, sendo este reembolso calculado proporcionalmente numa base diária, na condição de a ASK4 confirmar a recepção do pagamento por parte do Cliente. Para efeitos de cálculo do montante a reembolsar, a Taxa de Serviço paga pelo Cliente no valor de €10,00 mais IVA, será imputada à ligação do Serviço, não sendo, conseqüentemente, reembolsável. O saldo da Taxa de Serviço devido pelo Cliente (a Componente de Serviço) será objeto de reembolso de forma proporcional, conforme mencionado acima.
- 6.5 The Customer shall have no right to cancel a Short Term Service Package pursuant to this Agreement. The Customer acknowledges pursuant to paragraph 1 of article 17.º of the Distance Selling Regulations that the Customer shall have no right to cancel a Short Term Service Package under the Distance Selling Regulations once the provisions of clause 2.2 have been complied with.
- 6.6 The Customer may terminate this Agreement after the Cooling-off Period by contacting the ASK4 support team but no refunds will be given after the end of the Cooling-off Period
- 6.7 ASK4 shall be entitled to terminate this Agreement on notice to the Customer if a change in Applicable Laws or any action taken by the Owner makes the continuation of the provision of the Service (or any part of it) impossible or would place a substantial and significant financial burden on ASK4. In exercising a right of termination under this clause ASK4 must act in good faith and shall provide to the Customer as much advance notice of such change of Applicable Law or action taken by the Owner and of its intention to terminate as is reasonably practicable in the circumstances. On termination pursuant to the provisions of this clause ASK4 shall pay to the Customer a refund of the Service Fee (if any) paid by the Customer to ASK4 equal to the amount of such Service Fee divided by the total number of days between the Commencement Date and the Termination Date multiplied by the number of days that this Agreement would otherwise have continued in effect save for termination under this provision



- 6.5 O Cliente não tem o direito de cancelar um Pacote de Serviço de Curta-Duração ao abrigo do presente Contrato. O Cliente reconhece que, nos termos do número 1 do artigo 17.º das Leis de Venda à Distância, não terá direito de cancelar um Pacote de Serviço de Curta-Duração nos termos das Leis de Venda à Distância, uma vez cumpridas as disposições da cláusula 2.2.
- 6.6 O Cliente pode denunciar o presente Contrato após o Prazo de Retratação, contactando para esse efeito a equipa de suporte da ASK4, não tendo, no entanto, direito a quaisquer reembolsos findo o referido período.
- 6.7 A ASK4 tem o direito de denunciar o presente Contrato, mediante notificação ao Cliente, na eventualidade de uma alteração das Leis Aplicáveis ou qualquer medida tomada pelo Proprietário tornarem impossível a manutenção da prestação do Serviço (ou de qualquer parte do mesmo) ou constituírem um esforço financeiro substancial e significativo para a ASK4. No exercício do direito de denúncia ao abrigo da presente cláusula, a ASK4 deve atuar de boa fé e informar o Cliente, com a maior antecedência possível, relativamente à referida alteração das Leis Aplicáveis ou à medida tomada pelo Proprietário e à sua intenção de denunciar o Contrato na medida do razoavelmente possível, nestas circunstâncias. Em caso de denúncia ao abrigo do disposto na presente cláusula, a ASK4 pagará ao Cliente um reembolso da Taxa de Serviço (se existir) paga pelo Cliente à ASK4, equivalente ao montante dessa Taxa de Serviço dividida pelo número total de dias entre a Data de Início e a Data de Cessação, multiplicada pelo número de dias em que o presente Contrato teria permanecido em vigor não tivesse ocorrido a denúncia.

## 7.0 RESPONSABILIDADE

- 7.1 A ASK4 não exclui ou limita a sua responsabilidade por morte ou danos pessoais, causados por negligência ou declarações fraudulentas dos seus funcionários ou agentes ou por qualquer outra forma, na medida em que quaisquer exclusões ou limitações sejam nulas, proibidas ou inaplicáveis nos termos da lei.

## 7.0 LIABILITY

- 7.1 ASK4 does not exclude or limit its liability for death or personal injury caused by the negligence or fraudulent misrepresentation of its employees or agents or otherwise insofar as any exclusion or limit is void, prohibited or unenforceable by law.
- 7.2 Subject to clause 7.1 and save as otherwise expressly provided in this Agreement, ASK4 gives no warranty and makes no representations in relation to the Service and Additional Services or otherwise in relation to this Agreement and all such warranties and representations whether express or implied by law or otherwise are hereby excluded to the fullest extent permitted by law.
- 7.3 Subject to clause 7.1, neither ASK4 nor the Owner shall be liable for any loss or damage suffered by the Customer in connection with the Service and Additional Services or for any indirect or consequential loss, damage, cost or expense of any kind whatever (including economic loss) and however caused, and including without prejudice to the generality thereof loss of production, loss or corruption to data, loss of profits, loss of time or loss of goodwill or anticipated savings, even if ASK4 had been advised of the possibility of such losses or savings. In particular but without limit, ASK4 shall not be liable for any loss arising from:
- (a) any act or omission to act of a third party
  - (b) use of the Service and Additional Services by the Customer
  - (c) failure of magnetic or other media
  - (d) any interruption of power, telecommunication or other supply or any act or omission by a supplier of such services
  - (e) providing in good faith instruction advice or support to the Customer
  - (f) virus infection or any other malfunction of a Registered Device (or any other device owned or used by the Customer)

7.2 Sem prejuízo da cláusula 7.1 e salvo disposição em contrário no presente Contrato, a ASK4 não concede quaisquer garantias nem efetua quaisquer declarações relativamente ao Serviço e Serviços Adicionais, nem em relação a qualquer outra parte do presente Contrato, e quaisquer garantias e declarações expressas ou implícitas por lei ou de outra forma, são deste já excluídas, dentro dos limites permitidos por lei.

7.3 Sem prejuízo da cláusula 7.1, nem a ASK4 nem o Proprietário serão responsáveis por quaisquer perdas ou danos sofridos pelo Cliente relacionados com o Serviço ou Serviços Adicionais, nem por quaisquer perdas, danos, custos ou despesas indiretas ou consequenciais, de qualquer tipo (incluindo económicas), independentemente da causa, incluindo, sem prejuízo do anteriormente descrito, quebras de produção, perda ou corrupção de dados, lucros cessantes, perda de tempo ou perda de clientela ou de poupanças antecipadas, ainda que a ASK4 haja sido informada da possibilidade de tais perdas ou poupanças. Em particular, mas não limitando, a ASK4 não será responsabilizada por quaisquer danos emergentes de:

- (a) quaisquer atos ou omissões por parte de terceiros;
- (b) utilização do Serviço ou dos Serviços Adicionais por parte do Cliente;
- (c) falha de material magnético ou de outros meios;
- (d) qualquer interrupção de energia, telecomunicações ou qualquer outra fonte, ou qualquer ato ou omissão por parte de um fornecedor de tais serviços;
- (e) disponibilização de boa fé de instruções, aconselhamento ou apoio ao Cliente;
- (f) infeções de vírus ou qualquer outra avaria de um Dispositivo Registado (ou qualquer outro dispositivo que seja propriedade ou seja utilizado pelo Cliente).

7.4 The Customer agrees to indemnify ASK4 against any liability arising from the Customer's use of the Service and Additional Services in particular but without prejudice to the generality of the foregoing with regard to breach of third-party Intellectual Property rights or violation by the Customer of any other law or regulation

## 8.0 WARRANTY

8.1 Subject as hereinbefore provided ASK4 warrants to the Customer that the Service and Additional Services shall be supplied with all due care and skill and to the standard of a competent and diligent Internet services provider. ASK4 does not guarantee that there will never be an interruption or any disruption to the Service and/or Additional Services. ASK4 shall use all reasonable and commercially sensible endeavours to ensure that any such interruptions or disruptions are kept to an absolute minimum but the Customer shall not be entitled to any refund of the Service Fee or any other compensation in the event of an interruption or disruption to the Service and/or Additional Services

## 9.0 MODIFICATIONS TO THE SERVICES AND AGREEMENT

9.1 ASK4 reserves the right to modify the: Acceptable Use Policy, the Support Hours the constituent parts of the Network, the Support Telephone Number and the Support Email Address at any time by immediate notice provided that the Service and/or Additional Services are not materially prejudiced

9.2 ASK4 reserve the right to modify these terms and conditions from time to time and shall give the Customer prior notice thereof. If the Customer wishes to object to any change to these terms and conditions any such objection should be lodged with ASK4 within 14 days of notice of change being received. On receipt of any such objection ASK4 shall continue to provide the Service on the basis of the terms and conditions as applying prior to any such change

- 7.4 O Cliente aceita indenizar a ASK4 em virtude de qualquer responsabilidade emergente da utilização do Serviço ou de Serviços Adicionais pelo Cliente, em particular, mas sem prejuízo do anteriormente descrito, relativamente à violação de quaisquer direitos de Propriedade Intelectual de terceiros ou violação de qualquer lei ou regulamento por parte do Cliente

## 8.0 GARANTIA

- 8.1 De acordo com o anteriormente estabelecido no presente Contrato, a ASK4 garante ao Cliente que o Serviço e os Serviços Adicionais são fornecidos com o devido profissionalismo e competência, e segundo os padrões de um prestador de serviços de Internet competente e diligente. A ASK4 não garante que nunca haverá uma interrupção ou perturbação do Serviço e/ou Serviços Adicionais. A ASK4 empregará todos os esforços razoáveis e comercialmente sensatos para assegurar que quaisquer interrupções ou perturbações sejam limitadas a um mínimo absoluto de ocorrências, não tendo, porém, o Cliente direito a qualquer reembolso da Taxa de Serviço ou qualquer outra compensação, em caso de uma interrupção ou perturbação do Serviço e/ou dos Serviços Adicionais

## 9.0 MODIFICAÇÕES AO SERVIÇO E AO CONTRATO

- 9.1 A ASK4 reserva o direito de modificar, em qualquer altura: a Política de Uso Aceitável, o Horário de Suporte, os elementos constitutivos da Rede, Número de Telefone de Suporte e Endereço de E-mail de Suporte, mediante notificação imediata, desde que o Serviço e/ou Serviços Adicionais não sejam materialmente prejudicados
- 9.2 A ASK4 reserva o direito de modificar, ocasionalmente, os presentes termos e condições, notificando antecipadamente o Cliente. Caso o Cliente se pretenda opor a qualquer alteração dos presentes termos e condições, tal oposição deverá ser apresentada junto da ASK4, no prazo de 14 dias contados da recepção da notificação da alteração. Caso receba uma oposição nesses termos, a ASK4 continuará a prestar o Serviço, com base nos termos e condições aplicáveis até ao momento da alteração.

## 10.0 NATURE OF AGREEMENT

- 10.1 ASK4 shall be entitled to carry out its obligations under this Agreement through any agents or sub-contractors appointed by it in its absolute discretion for that purpose
- 10.2 ASK4 shall be entitled to assign this Agreement at any time
- 10.3 The Customer shall not assign this Agreement
- 10.4 This Agreement contains the entire agreement between the parties with respect to its subject matter
- 10.5 Each party acknowledges that in entering into this Agreement it does not do so on the basis of or rely on any representation, warranty or other provision except as expressly provided in this Agreement

## 11.0 FORCE MAJEURE

- 11.1 Neither party shall be liable for any breach of this Agreement caused by an Act of God, insurrection or civil disorder, war or military operations, national or local emergency, acts or omissions of government or other competent authority, industrial disputes of any kind, fire, lightning, explosion, floods, subsidence, acts or omissions of persons or bodies for whom either party is not responsible, any change to Software or Internet protocols or failure of the Internet in part or in whole or any other causes whether similar or dissimilar outside either party's reasonable control

## 12.0 NOTICES

- 12.1 Notices by the Customer to ASK4 shall be made in writing and shall be delivered personally or sent by first class post in a pre-paid envelope (and air mail if overseas) to the Registered Office address of ASK4 or such other address as ASK4 shall from time to time advise
- 12.2 Notices by ASK4 to the Customer shall be made in writing and shall be delivered personally or sent by first class post in a pre-paid envelope to the address of the Customer at the Premises or sent by email to the email address held by ASK4 for the Customer
- 12.3 In the absence of evidence of earlier receipt, any notice or other communication shall be deemed to have been duly given:

## 10.0 NATUREZA DO CONTRATO

- 10.1 A ASK4 tem o direito de cumprir as obrigações que lhe incumbem ao abrigo do presente Contrato, por via de quaisquer agentes ou subcontratados por si designados, a seu exclusivo critério, para esse efeito.
- 10.2 A ASK4 tem o direito de, a qualquer altura, ceder a sua posição contratual no presente Contrato
- 10.3 O Cliente não tem o direito de ceder a sua posição contratual no presente Contrato
- 10.4 O presente Contrato constitui a totalidade do acordo entre as partes em relação ao seu objeto
- 10.5 Cada uma das partes reconhece que, ao celebrar o presente Contrato, não o faz, de modo algum, com base em quaisquer declarações, garantias ou outras disposições, excepto no que toca ao disposto no presente Contrato

## 11.0 FORÇA MAIOR

- 11.1 Nenhuma das partes será responsável por qualquer incumprimento do presente Contrato que seja causado por um ato de Deus, insurreição ou distúrbios civis, guerra ou operações militares, emergência local ou nacional, atos ou omissões governamentais ou de outras entidades competentes, litígios industriais de qualquer tipo, incêndios, relâmpagos, explosões, cheias, abatimento do solo, atos ou omissões de pessoas ou órgãos relativamente aos quais nenhuma das partes é responsável, qualquer modificação de Software ou protocolos de Internet ou falha parcial ou total da Internet, ou quaisquer outras causas similares ou distintas fora do razoável controlo das partes.

## 12.0 COMUNICAÇÕES

- 12.1. As comunicações do Cliente à ASK4 deverão ser efetuadas por escrito e entregues em mão ou enviadas por correio expresso com portes pagos (e por correio aéreo, no estrangeiro), para a Sede Social da ASK4 ou qualquer outra morada que a ASK4 venha a indicar

- (a) if delivered personally when left at the address
- (b) if sent by mail two days after posting it
- (c) if sent by email 4 hours after sending

## 13.0 MISCELLANEOUS

- 13.1 Any waiver by either party of a breach by the other of any condition shall be limited to the particular breach and shall not operate in respect of any future breach by that party and no delay on the part of either party to act upon a breach shall be deemed a waiver of that breach.
- 13.2 If any condition shall be held void, voidable, invalid or inoperative then it shall be severed from this Agreement to the fullest extent permitted under law and the remaining conditions shall remain in full force and effect.
- 13.3 The provisions of 7.4 shall survive termination of this Agreement

## 14.0 GOVERNING LAW

- 14.1 This Agreement shall be governed by Portuguese Law

## 15.0 COMPLAINTS

- 15.1 ASK4 agrees to comply with its Code of Practice and the ISPA CoP and in particular to deal with any complaints relating to the provision of the Service or any other services provided by ASK4 in accordance with the Code of Practice and the ISPA CoP. The Customer should address any complaint related to this Agreement to [complaints@ask4.com](mailto:complaints@ask4.com) or by letter to the Complaints Team at the Registered Office. Further information on the complaints procedure can be found at <http://portal.ask4.com/support/contact/ask4-complaints-procedure/>. If any complaint related to this Agreement cannot be resolved by negotiation, the Customer may choose to submit such dispute to an arbitration tribunal of an arbitration centre for consumer disputes duly authorized in Portugal, under Portuguese Law on Essential Public Services (approved by the Law no. 23/96 of 26 of July as amended from time to time), if applicable

- 12.2. As comunicações da ASK4 ao Cliente deverão ser efetuadas por escrito e entregues em mão ou enviadas por correio expresso com portes pagos para o endereço do Cliente nas Instalações, ou enviadas por e-mail para o endereço de e-mail mantido pela ASK4 para o Cliente.
- 12.3. Na ausência de comprovativo de receção anterior, qualquer notificação ou outra comunicação deve considerar-se eficaz:
- se for entregue em mão, no momento da sua entrega na morada;
  - se for enviada por correio postal, dois dias após a expedição;
  - se for enviado por e-mail, 4 horas após envio.

## 13.0 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1. A renúncia por qualquer das partes a um incumprimento de qualquer disposição pela outra parte é limitada a esse incumprimento em concreto, e não deve operar face a qualquer outro futuro incumprimento dessa parte, e qualquer demora de qualquer das partes em atuar perante um incumprimento não é considerada como uma renúncia a tal incumprimento.
- 13.2. No caso de qualquer disposição ser considerada nula, anulável, inválida ou ineficaz, a mesma deverá ser excluída do presente Contrato, dentro dos limites máximos permitidos por lei, permanecendo as restantes disposições plenamente válidas e eficazes.
- 13.3. As disposições da cláusula 7.4 permanecerão em vigor após a cessação do presente Contrato.

## 14. LEI APLICÁVEL

- 14.1. O presente Contrato é regulado pela lei portuguesa

## 15.0. RECLAMAÇÕES

- 15.1. A ASK4 obriga-se a cumprir o Código de Conduta e o ISPA CoP e, em especial, a lidar com quaisquer reclamações relativas à prestação do Serviço ou de quaisquer outros serviços prestados pela ASK4 em conformidade com o Código de Conduta e com o ISPA CoP. O Cliente deve remeter qualquer reclamação

## ACCEPTABLE USE POLICY

Reference in the Acceptable Use Policy to 'You' or 'Yours' is a reference to the Customer or the Customer's as the case may be

### 1.0 DISRUPTION TO THE SERVICE

You may not disrupt the Service. The Service may not be used to access or interfere with computer networking or telecommunications services of any customer, host or network, including, without limitation, denial of service attacks, flooding of a network, overloading a service, improper seizing and abuse of operator privileges and attempts to "crash" a host. The transmission or dissemination of any information or software that contains a virus or other harmful feature also is prohibited. You are solely responsible for the security of any device that you choose to connect to the Service, including any data stored on that device.

You shall not use a wireless device or personal access point which may in any way interfere with, or in any way reduce the quality of, the 4Wireless service by causing a reduction in signal strength or signal availability for other customers who use 4Wireless. ASK4 reserve the right to disable or restrict access by devices that are in breach of this term. A device that falls within this provision is one that is competing on the same radio frequency as 4Wireless (either 2.4Ghz or 5Ghz) and is preventing another customer from receiving a good quality 4Wireless service. ASK4 shall be the sole arbiter of any disputes arising under the provisions of this paragraph.

ASK4 reserves the right to impose transfer-limits on customers who regularly use the Service in an excessive fashion where such usage disrupts the service of other customers.

The Service is intended to be used for personal non-commercial purposes only within a single dwelling and on a single computer (save where the particular Service package the Customer subscribes to provides for access by multiple machines within a single dwelling). You shall not make the Service available to any third party by any means, and in particular but without prejudice to the generality thereof, by using any form of wireless access system, (but this provision shall not apply to anyone having a legitimate right to use 4Wireless). It is your responsibility to secure your own computer and systems so that third parties cannot gain access to the Service and use resources without your specific knowledge.

relacionada com o presente Contrato para o endereço [complaints@ask4.com](mailto:complaints@ask4.com) ou através de correio destinado ao Departamento de Reclamações na Sede Social. Informação adicional relativa ao procedimento de reclamação encontra-se disponível em <http://portal.ask4.com/support/contact/ask4-complaints-procedure/>. No caso de qualquer reclamação relacionada a este Contrato não puder ser resolvida através de negociação, o Cliente poderá optar por submeter tal disputa a um tribunal arbitral de um centro de arbitragem para disputas de consumidores, devidamente autorizadas em Portugal, de acordo com a Lei Portuguesa sobre Serviços Públicos Essenciais (aprovada pela Lei nº. 23/96 de 26 de julho, actualizada com as alterações ocasionais), se aplicável.

## POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL

A referência na Política de Uso Aceitável a "Você" ou "Seu" é uma referência ao Cliente ou "do Cliente", conforme o caso

### 1.0 INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO

O Cliente não pode interromper o Serviço. O Serviço não pode ser utilizado para aceder ou interferir com redes informatizadas ou serviços de telecomunicação de qualquer outro cliente, anfitrião ou rede, incluindo, sem limitar, ataques de recusa de serviço, sobrecarga de rede ou serviço, apropriação imprópria e abuso dos privilégios de gestor, bem como tentativas de fazer colapsar um anfitrião. A transmissão ou disseminação de qualquer informação ou software que contenha um vírus ou outra característica nociva é também proibida. O Cliente é totalmente responsável pela segurança de qualquer dispositivo por si utilizado para se ligar ao Serviço, incluindo quaisquer dados armazenados nesse dispositivo.

O Cliente não deve utilizar qualquer dispositivo sem fios ou ponto de acesso pessoal que possa, de qualquer maneira, interferir com o serviço 4Wireless, ou de qualquer maneira reduzir a sua qualidade, por via de uma redução na força ou disponibilidade do sinal para outros clientes que utilizem o serviço 4Wireless. A ASK4 reserva o direito de desativar ou restringir o acesso por parte de dispositivos que violem a presente disposição. Considera-se um dispositivo que viole esta disposição aquele que esteja a competir na mesma frequência de rádio que o 4Wireless (2.4GHz ou 5GHz) e que impeça outro Cliente de receber em boa qualidade o serviços

## 2.0 INAPPROPRIATE USE

There may be content on the Internet or otherwise available through the Service which may be offensive to some individuals, or which may not be in compliance with all local laws, regulations and other rules. For example, it is possible to obtain access to content that is pornographic or offensive, particularly for children. ASK4 assumes no responsibility for the content contained on the Internet or otherwise available through the Service. You assume the risk of accessing content through the Service, and neither ASK4 nor any of its employees, agents or suppliers shall have any liability for any claims, losses, actions, damages, suits or proceedings arising out of or otherwise relating to access to such content. Content questions or complaints should be addressed to the content provider and not to ASK4.

You are solely responsible for any information that you publish on the Internet. You must ensure that the recipient of the content is appropriate. For example, you must take appropriate precautions to prevent minors from receiving inappropriate content. ASK4 and its employees reserve the right (but are under no obligation) to refuse to post or to remove any information or materials, in whole or in part, that it, in its sole discretion, deems to be offensive, indecent, or otherwise inappropriate regardless of whether such material or its dissemination is unlawful.

## 3.0 INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS

The Service must not be used to access, host, share, copy or distribute unlawful material in any way and in particular but without prejudice to the generality thereof material that is protected by Copyright, Trademark, Registered Design Rights or any other recognised Intellectual Property Rights without the express permission of the holder of such rights by any means in particular but without prejudice to the generality thereof by peer-to-peer file sharing. You agree to indemnify ASK4 absolutely with regard to any liability arising in this respect. ASK4 reserves the right at its absolute discretion to limit access to services that in its opinion exist primarily or entirely for the purpose of sharing material in breach of Intellectual Property Rights. ASK4 reserves the right to discontinue the Service if you are in breach of this provision and to charge a re-connection fee in the event that ASK4 agrees in its absolute discretion to re-connect the Service.

4Wireless. A ASK4 é o decisor único de quaisquer litígios emergentes da presente disposição.

A ASK4 reserva o direito de impor limites de transferências aos Clientes que utilizem regularmente o Serviço de forma excessiva, sempre que tal utilização interrompa o serviço de outros clientes.

O Serviço destina-se, exclusivamente, a utilização pessoal e não-comercial, dentro de uma única habitação e num único computador (salvo quando o Serviço subscrito pelo Cliente em concreto permita o acesso mediante vários dispositivos dentro de uma única habitação). O Cliente não deve disponibilizar o acesso a quaisquer terceiros, por quaisquer meios, e, em particular, sem prejuízo do anteriormente disposto, através da utilização de qualquer forma de sistema de acesso sem fios, (esta disposição não é, porém, aplicável a quem tenha o legítimo direito de utilizar o 4Wireless). É da responsabilidade do Cliente proteger o seu computador e outros sistemas informáticos, de modo a que nenhum terceiro tenha acesso ao Serviço e utilize recursos sem o conhecimento do Cliente.

## 2.0 USO INAPROPRIADO

Pode haver conteúdo na Internet, ou de outra forma disponível através do Serviço, que seja ofensivo para alguns indivíduos, ou que possa não estar em conformidade com todas as leis, regulamentos e outras regras locais. Por exemplo, é possível obter acesso a conteúdo que seja pornográfico ou ofensivo, em particular para crianças. A ASK4 não assume quaisquer responsabilidades pelo conteúdo existente na Internet ou de outra forma disponível através do Serviço. O Cliente assume o risco de aceder a conteúdos através do Serviço, e nem a ASK4 nem nenhum dos seus empregados, agentes ou fornecedores terão qualquer tipo de responsabilidade por quaisquer queixas, perdas, ações, danos, litígios ou outros processos decorrentes ou de outra forma relacionados com o acesso a tais conteúdos. As questões ou queixas relacionadas com os conteúdos devem ser dirigidas ao fornecedor do conteúdo, e não à ASK4.

O Cliente é exclusivamente responsável por qualquer informação que publique na Internet. O Cliente deve assegurar que o destinatário do conteúdo é indicado a recebê-lo. Por exemplo, o Cliente deve tomar as precauções adequadas para evitar que menores recebam conteúdos inapropriados. A ASK4 e os seus trabalhadores reservam o direito (mas não se encontram obrigados) a recusar publicar ou remover, no todo ou em parte, qualquer informação ou materiais que, de acordo com o seu exclusivo critério, considerem

## 4.0 LEGAL OBLIGATIONS

By using the Service to reproduce, publish, display, transmit and distribute content, you are warranting that the content complies with this Policy and authorising ASK4 and its employees, agents and suppliers to reproduce, publish, display, transmit and distribute such content as necessary for ASK4 to deliver the content in a timely manner when required through legal processes.

### ASK4 CANCELLATION FORM

Any non-business service from Ask4 (apart from Short Term Packages) can be cancelled up to using this form.

You have the right to cancel this contract within 14 days without giving any reason. The cancellation period will expire after 14 days from the date of conclusion of the contract.

[ASK4 note: 'the date of conclusion of the contract' is the date of the Service Confirmation generated as part of the online sign up process or the date of an email confirming the terms of the services ordered. 'Contract' has the same meaning as 'Agreement' in the ASK4 User Agreement.]

To exercise the right to cancel, you must inform us of your decision to cancel this contract by a clear statement (e.g. a letter sent by post or e-mail). You may use the attached model cancellation form, but it is not obligatory. The letter or the notice should be sent to ASK4 Portugal Limited [in one of the following ways]: by post to Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL; or by email to suporte@ask4.com

To meet the cancellation deadline, it is sufficient for you to send your communication concerning your exercise of the right to cancel before the cancellation period has expired.

[ASK4 note: you can telephone us to tell us that you wish to cancel but we cannot act on a telephone call alone. It is essential that if you wish to cancel, you follow the procedure set out above]

### EFFECTS OF CANCELLATION

[ASK4 note: the following does not apply to Intermediate Summer Service – see the subsequent provision]

If you cancel this contract, we will reimburse to you all payments received from you, including the costs of delivery (except for the supplementary costs arising if you

ofensivos, indecentes ou por qualquer outra forma inapropriados, independentemente de tais materiais, ou a sua difusão, serem ilegais.

### 3.0 DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

O Serviço não deve ser usado para, por qualquer forma, aceder, alojar, partilhar, copiar ou distribuir material ilegal e, em particular, mas sem prejuízo do anteriormente disposto, material que seja protegido por Direitos de Autor, Marcas Registadas, Modelo ou Desenhos Registados ou quaisquer outros Direitos de Propriedade Intelectual reconhecidos, sem autorização expressa do titular de tais direitos, por qualquer modo, nomeadamente, mas sem prejuízo do anteriormente disposto, através de partilha peer-to-peer de arquivos. O Cliente aceita indemnizar a ASK4 na totalidade, relativamente a qualquer responsabilidade emergente a este respeito. A ASK4 reserva o direito de, a seu exclusivo critério, limitar o acesso a serviços que, na sua opinião, existam, principal ou inteiramente, para partilhar materiais em violação de Direitos de Propriedade Intelectual. A ASK4 reserva o direito de interromper o Serviço, no caso de o Cliente violar a presente disposição, bem como de cobrar uma taxa de restabelecimento, no caso de a ASK4 aceitar, a seu critério exclusivo, o restabelecimento do Serviço.

### 4.0 OBRIGAÇÕES LEGAIS

Ao utilizar o Serviço para reproduzir, publicar, exibir, transmitir e distribuir conteúdos, o Cliente garante que o conteúdo cumpre com a presente Política e autoriza a ASK4 e os seus trabalhadores, agentes e fornecedores a reproduzir, publicar, exibir, transmitir e distribuir tais conteúdos, conforme seja necessário à ASK4 disponibilizar os mesmos em tempo útil, quando solicitada a tal no âmbito de procedimentos judiciais.

chose a type of delivery other than the least expensive type of standard delivery offered by us), without undue delay, and in all cases not later than 14 days from the date in which we are informed of your decision to cancel this contract

[ASK4 note: the following provision applies to Intermediate Summer Service – see clause 5.4 of the ASK4 User Agreement for full details]

In respect of the Intermediate Summer Service, if you requested to begin the performance of services during the cancellation period, you shall pay us a reasonable amount which is in proportion to what has been performed until you have communicated us your cancellation from this contract, in comparison with full coverage of the contract.

We will make the reimbursement using the same means of payment as you used for the initial transaction, unless you have expressly agreed otherwise; in any event, you will not incur any fees as a result of the reimbursement.

### MODEL CANCELLATION FORM

To ASK4 Portugal Limited [in one of the following ways]: by post to Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL; or by email to suporte@ask4.com

I/We [\*] hereby give notice that I/we [\*] cancel my/our [\*] contract for the supply of the following service

[ASK4 note: Insert above brief details of service ordered]

Ordered on [Insert date] Name of consumer(s)

[ASK4 note; the 'consumers' are you, the person or persons who placed the order] Address of consumer(s)

Signature of consumer(s) (only if this form is notified on paper)

Date

[\*] Delete as appropriate



## FORMULÁRIO DE CANCELAMENTO DA ASK4

Qualquer serviço não comercial da Ask4 (exceto o Serviço de Curta-Duração) pode ser cancelado usando este formulário.

O Cliente tem o direito de cancelar o presente contrato, dentro do prazo de 14 dias, sem necessidade de indicar um motivo justificativo. O prazo de cancelamento expira 14 dias após a data de celebração do contrato.

[Nota da Ask4: "a data de celebração do contrato" é a data da Confirmação do Serviço emitida como parte do processo de subscrição online ou a data do e-mail de confirmação dos termos do serviço solicitado. "Contrato" tem o mesmo significado que o descrito nos termos de utilização da ASK4.]

Para exercer o direito de cancelamento, o Cliente deve informar a ASK4 da sua decisão de cancelar o presente contrato através de uma declaração inequívoca (ex. por Carta ou e-mail). O Cliente poderá utilizar o formulário de cancelamento em anexo, mas tal não é obrigatório. A carta ou notificação deve ser enviada para ASK4 Portugal Limited [através de uma das seguintes maneiras]: por correio, para Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL; ou por e-mail, para suporte@ask4.com.

Para observar o prazo de cancelamento, é suficiente o Cliente enviar a comunicação expressando o exercício do direito de cancelamento, antes de o prazo de cancelamento terminar.

[Nota da ASK4: o Cliente poderá comunicar, telefonicamente, à ASK4 que pretende o cancelamento, embora não seja possível à ASK4 efetuar o cancelamento por esta via. Caso pretenda efetivamente proceder ao cancelamento, o Cliente deve observar o procedimento acima definido]

### Efeitos do cancelamento

[Nota da Ask4: as seguintes disposições não são aplicáveis ao Pacote Intermédio de Verão – ver a disposição seguinte]

Em caso de cancelamento do presente contrato, a ASK4 reembolsará a totalidade dos pagamentos recebidos do Cliente, incluindo os custos de entrega (exceto os custos adicionais decorrentes da escolha do Cliente de um meio de entrega que não o menos dispendioso de entre os meios propostos pela ASK4), sem atrasos indevidos e, em qualquer caso, até um máximo de 14 dias decorridos da data em que a ASK4 foi informada da decisão de cancelamento do contrato.

## THINGS WE ARE REQUIRED TO TELL YOU

Below we set out the data required by article 4 of the Portuguese Law on the Distance and Off-Premises Contracts (approved by the Decree-Law no. 24/2014 of 14 of February as amended from time to time) also known as the Distance Selling Regulations.

- (a) The description of services will be provided as part of the sign up process
- (b) We are ASK4 Portugal Limited company number 10733573
- (c) Our address is Devonshire Green House 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL. Our phone number is 0114 303 3232. We do not have a fax number. Our email address is suporte@ask4.com
- (d) We are not acting on behalf of any other trader
- (e) Our only place of business for the purpose of these regulations is as at (c) above
- (f) The total price for the services will be shown as part of the sign up process
- (g) There are no delivery charges
- (h) Where there is a monthly or other periodic payment due this will be shown as part of the sign up process
- (i) There is no cost of using the distance communication for the conclusion of the contract other than at the basic rate
- (j) Payment will be taken when you place the order for the service. The time by which the service will be enabled will be as soon as you complete the sign up process
- (k) Our complaints handling policy can be found at <https://support.ask4.com/other/terms-of-use/> and at <https://support.ask4.com/other/making-a-formal-complaint/>
- (l) Except in the case of a Short Term Service Package you have a right to cancel for 14 days from the date on which you receive the Service Confirmation. The Service Confirmation will be presented to you as part of the online sign up process or sent to you by email immediately after you place the order. Please see Appendix 1 to the ASK4 User Agreement above where the right to cancel is detailed and a model cancellation form can be found

[Nota da ASK4: a seguinte disposição é aplicável ao Pacote Intermédio de Verão – para mais informações, ver cláusula 5.4 do Contrato Utilização da Ask4]

Relativamente ao Pacote Intermédio de Verão, caso o Cliente tenha solicitado o início do fornecimento de serviços durante o período de cancelamento, deverá pagar à ASK4 um montante razoável, o qual será proporcional ao que foi fornecido até à comunicação de cancelamento do presente contrato, em comparação com a cobertura total do contrato.

Faremos o reembolso utilizando os mesmos meios de pagamento que o Cliente utilizou para a transacção inicial, a menos que o Cliente tenha expressamente acordado em contrário; em qualquer caso, o Cliente não incorrerá em custos como resultado do reembolso.

Modelo de Formulário de Cancelamento

À ASK4 Portugal Limited [de uma das seguintes formas]: por correio, para Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL; ou por e-mail, para suporte@ask4.com

Eu/Nós [\*] pelo presente comunico/comunicamos[\*] de que cancelo/cancelamos[\*] o meu/nosso [\*] contrato para o fornecimento do seguinte serviço

[Nota da ASK4: Insira acima breves detalhes acerca do serviço solicitado]

Solicitado em [Inserir data] Nome do(s) consumidor(es)

[Nota da ASK4; os "consumidores" é/são a pessoa ou as pessoas que efetuaram o pedido]

Endereço do(s) consumidor(es)

Assinatura do(s) consumidor(es) (somente se o presente formulário for entregue em papel)

Data

[\*] Apague, conforme apropriado

## INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA

Apresentamos abaixo os dados exigidos pelo artigo 4.º da Lei Portuguesa dos Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial (aprovada pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro e de acordo com as alterações ocasionalmente introduzidas), também conhecida como Leis de Venda à Distância

- (a) A descrição dos serviços será disponibilizada como parte do processo de subscrição
- (b) Somos a ASK4 Portugal Limited, uma sociedade registada em Inglaterra sob o número 10733573

- (m) The contract does not relate to the sale of goods.
- (n) In the case of an Intermediate Summer Package you will have to pay an initial connection charge of £10 plus VAT and pay for the Service Element (see clause 5.4 of the ASK4 User Agreement) for the period up to cancellation on a pro rata basis. This is in accordance with paragraph 2 and 3 of article 15.º of the Distance Selling Regulations. In other cases you will have nothing to pay if you exercise your statutory right to cancel
- (o) Except in the case of a Short Term Service Package you have the right to cancel so this provision is not applicable. The right to cancel in respect of a Short Term Service Package is lost as soon as the Service is enabled. This is in accordance with paragraph 2 and 3 of article 15.º of the Distance Selling Regulations.
- (p) The contract does not relate to the sale of goods
- (q) For support please phone 0114 303 3232 or email suporte@ask4.com
- (r) For our code of practice please see <https://support.ask4.com/other/terms-of-use/>
- (s) The duration of the contract will be provided as part of the sign up process.
- (t) Termination provisions can be found in the ASK4 User Agreement above
- (u) The minimum duration of your obligations is for the duration of the contract and will be provided as part of the sign up process
- (v) There is no requirement for the payment of a security deposit or any form of guarantee
- (w) The contract does not relate to digital content
- (x) Customers within the EU can raise an issue via the Online Dispute Resolution platform at: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>. You'll need the details below to do this: Name: Ask4 Portugal Limited Website: <https://support.ask4.com/other/contact-us/>, Our location: Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street, Sheffield S1 4JL, Our email address: [complaints@ask4.com](mailto:complaints@ask4.com)

- (c) A nossa morada é Devonshire Green House  
14 Fitzwilliam Street Sheffield S1 4JL. O  
nosso contacto telefónico é 0114 303 3232.  
Não dispomos de um número de fax. O  
nosso endereço de e-mail é suporte@ask4.  
com
- (d) Não estamos a atuar em nome de qualquer  
outra empresa
- (e) O nosso único estabelecimento principal  
para efeitos destas disposições encontra-se  
descrito em
- (c) acima
- (f) O preço total dos serviços será apresentado  
como parte do processo de subscrição
- (g) Não há custos de entrega
- (h) Sempre que haja um pagamento mensal ou  
outro pagamento periódico devido, tal será  
apresentado como parte do processo de  
subscrição
- (i) Não há custos na utilização de comunicações  
à distância para a celebração do contrato,  
excepto à tarifa normal
- (j) O pagamento será efetuado quando o  
Cliente solicitar o serviço. A disponibilização  
do serviço será ativada assim que o Cliente  
concluir o processo de subscrição
- (k) A nossa política de tratamento de  
reclamações pode ser encontrada em  
[https://support.ask4.com/other/terms-of-  
use/](https://support.ask4.com/other/terms-of-use/) e em [https://support.ask4.com/other/  
making-a-formal-complaint/](https://support.ask4.com/other/making-a-formal-complaint/)
- (l) Excepto no caso de Pacote de Serviço de  
Curta-Duração, o Cliente tem o direito de  
cancelamento num prazo de 14 dias a  
partir da data em que receba a Confirmação  
do Serviço. A Confirmação do Serviço  
será apresentada ao Cliente como parte  
do processo de subscrição online ou  
enviada por e-mail imediatamente após o  
Cliente fazer o pedido. Consulte por favor  
o Apêndice 1 ao Contrato de Utilizador  
ASK4 acima, onde se encontra detalhado o  
direito de cancelamento e onde pode ser  
encontrado um modelo de formulário de  
cancelamento
- (m) O contrato não diz respeito à venda de bens
- (n) No caso de Pacote Intermédio de Verão, o  
Cliente terá de pagar uma taxa de conexão  
inicial de €10,00 mais IVA e pagar a

- Componente de Serviço (ver a cláusula 5.4 do Contrato de Utilizador da ASK4) pelo período decorrido até ao cancelamento, numa base proporcional. Isto está de acordo com os números 2 e 3 do artigo 15.º da Lei de Venda à Distância. Nos demais casos, o Cliente nada terá a pagar se exercer o seu direito legal de cancelamento
- (o) Excepto no caso de Pacote de Serviço de Curta-Duração, o Cliente tem o direito de cancelamento, pelo que esta disposição não é aplicável. O direito de cancelamento em relação ao Pacote de Serviço de Curta-Duração cessa, assim que o serviço estiver ativado. Isto está de acordo com os números 2 e 3 do artigo 15.º da Lei de Venda à Distância.
  - (p) O contrato não se refere à venda de bens
  - (q) Para apoio, por favor telefone para 0114 303 3232 ou envie um e-mail para [suporte@ask4.com](mailto:suporte@ask4.com)
  - (r) Para o nosso código de conduta, é favor consultar <http://support.ask4.com/other/terms-of-use/>
  - (s) A duração do contrato será fornecida como parte do processo de subscrição
  - (t) As disposições de cessação podem ser encontradas no Contrato de Utilizador da ASK4 acima
  - (u) A duração mínima das obrigações do Cliente corresponde à duração do contrato e será fornecida como parte do processo de subscrição
  - (v) Não se exige o pagamento de uma caução ou de qualquer outra forma de garantia
  - (w) O contrato não diz respeito a conteúdo digital
  - (x) Os Clientes dentro da UE podem levantar uma questão através da plataforma de Resolução de Disputas Online disponível em: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show> Para tal, o Cliente necessitará dos seguintes detalhes: Nome: Ask4 Portugal Limited, Website: <https://support.ask4.com/other/contact-us/>, A nossa localização: Devonshire Green House, 14 Fitzwilliam Street, Sheffield S1 4JL, O nosso endereço de email: [complaints@ask4.com](mailto:complaints@ask4.com)

ASK4