

## CONDIÇÕES E REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO “PORTAL DO CLIENTE”

### 1. Introdução

As presentes regras regulam o acesso e a utilização do “Portal do Cliente” da RESINORTE, adiante designado simplesmente como “Portal do Cliente”.

### 2. Definições

É o seguinte o significado das seguintes designações e expressões:

**Acesso** - É a forma de entrar com segurança nos diferentes menus e aplicações do “Portal do Cliente” usando sempre o mesmo *login* e *password*.

**Cliente** - Entidade que subscreveu e mantém com a RESINORTE um contrato de entrega e recepção de resíduos urbanos e que, sendo um dos 35 Municípios do Sistema Norte-Central, tem acesso ao “Portal do Cliente” ou, não sendo Município, a quem a RESINORTE atribuiu o acesso ao “Portal do Cliente”;

**Cliente-Município** - qualquer um dos 35 Municípios que integram o Sistema Norte-Central e as empresas municipais a quem os Municípios delegaram as competências em matéria de gestão de resíduos;

**Nome de utilizador ou *login*** - Conjunto de caracteres essenciais para a autenticação pessoal do utilizador no “Portal do Cliente”;

**Palavra passe ou *Password*** - Sequência mínima de 6 caracteres que completa a identificação pessoal do utilizador para acesso ao “Portal do Cliente”.

**Utilizador** - pessoa identificada pelo “utilizador-principal” a quem é concedido o acesso à totalidade ou a parte da informação disponível para o Cliente a que pertence.

“utilizador-principal” - pessoa identificada pelo Cliente a quem é concedido o acesso à totalidade da informação disponível para o Cliente a que pertence e que assume funções de representante do Cliente para os assuntos do “Portal do Cliente”, nomeadamente em matéria de gestão de acessos dos agentes desse Cliente.

### 3. Objecto e Âmbito de Aplicação

3.1. O “Portal do Cliente” destina-se prioritariamente aos Clientes-Município ou equiparados, podendo, por simples decisão da RESINORTE, ser extensivo a outros Clientes.

3.2. Os serviços prestados através do “Portal do Cliente” pela RESINORTE consistem na disponibilização de informação diversa relativa à relação contratual de cada Cliente com a RESINORTE, nomeadamente a relativa ao enquadramento legal e contratual da relação entre as partes e a de natureza financeira, operacional e técnica, específica do Cliente e geral relativa ao Sistema Norte-Central.

- i) Esta informação é prestada na forma e com a extensão que consta no “Portal do Cliente”, sendo a sua selecção e divulgação condicionadas quer pelas limitações técnicas das ferramentas de suporte do “Portal do Cliente” e de gestão da

RESINORTE, quer pelas limitações de natureza legal, nomeadamente as relativas à confidencialidade e segurança da informação.

3.3. O “Portal do Cliente” constitui-se ainda como o canal privilegiado de comunicação entre a RESINORTE e os seus Clientes utilizadores e vice-versa;

### 4. Princípios gerais

4.1. O acesso e utilização do “Portal do Cliente” pressupõem a aceitação pelo Cliente e pelos utilizadores por si designados, sem qualquer reserva, das condições e regras de utilização do “Portal do Cliente” em vigor no momento, sendo por isso recomendável a regular consulta e leitura deste documento.

4.2. A RESINORTE reserva-se o direito de, a qualquer momento, sem necessidade de aviso prévio e com efeitos imediatos, alterar as condições e regras de utilização do “Portal do Cliente”, dispondo o Cliente do prazo de 10 (dez) dias após a publicação das novas condições e regras de utilização, para renunciar à utilização do “Portal do Cliente” no caso de não concordarem com as referidas alterações;

4.3. Os utilizadores do “Portal do Cliente” concordam em receber através do “Portal do Cliente” notificações relativas à relação com a RESINORTE e com o serviço prestado pelo “Portal do Cliente”, incluindo eventuais alterações às presentes condições e regras de utilização.

4.4. A RESINORTE reserva-se ainda o direito de

- i) gerir em exclusivo o design, a disposição de toda a informação e os conteúdos e facilidades do “Portal do Cliente”, assim como de eliminar, modificar ou acrescentar quaisquer conteúdos, serviços, opções ou funcionalidades do “Portal do Cliente”.

- ii) a todo o tempo, suspender, parcial ou totalmente, o acesso ao “Portal do Cliente”, em especial para efeitos de operações de gestão, manutenção, alteração ou actualização da informação ou da ferramenta de suporte; quando se trate de operações programáveis, a RESINORTE diligenciará a divulgação de um aviso sobre a data e duração da(s) intervenção(ões).

4.5. A criação e disponibilização do “Portal do Cliente” não gera nenhum novo direito aos Clientes que dele possam beneficiar, reservando-se a RESINORTE o direito de, a qualquer momento e sem necessidade de justificação, suspender ou mesmo cancelar o “Portal do Cliente”;

### 5. Registo dos Utilizadores e seu cancelamento

5.1. o acesso e utilização do “Portal do Cliente” carece de registo prévio do utilizador;

5.2. os níveis de utilizadores são os seguintes:

- i) “utilizador-principal”
- ii) utilizador

## CONDIÇÕES E REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO “PORTAL DO CLIENTE”

- 5.3. a designação como “utilizador-principal” por um Cliente implica a aceitação por este e pelo próprio de que o seu titular fica investido:
- nas funções de administrador do sistema na componente relativa ao Cliente, como p.e., a gestão dos seus utilizadores;
  - nas funções de representante do Cliente para as questões relacionadas com a utilização do “Portal do Cliente” em qualquer das suas vertentes;
- 5.4. o “utilizador-principal” é o primeiro a ser designado por cada Cliente;
- 5.5. cada Cliente poderá ter até 5 utilizadores registados, para além do “utilizador-principal”;
- 5.6. o registo de utilizador só pode ser solicitado pelo “utilizador-principal” através do “Portal do Cliente” e implica a identificação do titular;
- 5.7. o cancelamento do registo do “utilizador-principal” deve ser solicitado à RESINORTE pelo Cliente, por escrito; a RESINORTE procederá ao cancelamento solicitado no prazo máximo de 24 horas, não lhe competindo conhecer e muito menos pronunciar-se sobre as razões do cancelamento;
- 5.8. o cancelamento de registo de “utilizador” só pode ser solicitado pelo “utilizador-principal” através do “Portal do Cliente” e não carece de autorização do titular; a RESINORTE procederá ao cancelamento solicitado no prazo máximo de 24 horas, não lhe competindo conhecer e muito menos pronunciar-se sobre as razões do cancelamento;
- 5.9. a RESINORTE reserva-se o direito de, por sua iniciativa e sem aviso prévio, suspender ou mesmo cancelar o registo de um “utilizador” caso venha a verificar uma utilização indevida do “Portal do Cliente” ou violação ou tentativa de violação por esse “utilizador” das regras estabelecidas; a RESINORTE dará de imediato conhecimento ao “utilizador-principal” ou ao Cliente se o problema for com este, da decisão de suspensão ou de cancelamento do registo, explicando os motivos que a fundamentam;
- 5.10. o “nome de utilizador” ou login terá a seguinte estrutura:
- para o “utilizador-principal”: as letras “Adm”, identificando a natureza de utilizador, seguido de “ponto”, por sua vez seguido de 3 letras identificadoras do Cliente, conforme tabela de acrónimos definida pela RESINORTE;
  - para o “utilizador”: a primeira letra do primeiro nome do utilizador seguida do último apelido deste, seguido de “ponto”, por sua vez seguido de 3 letras identificadoras do Cliente, conforme tabela de acrónimos definida pela RESINORTE;
  - caso já exista um utilizador com igual login, em vez do último apelido recorrer-se-á ao penúltimo e assim sucessivamente;
  - caso persista a coincidência de login, competirá à RESINORTE a definição e um novo login;
6. **Compromisso e Deveres do Utilizador**
- 6.1. A utilização do “Portal do Cliente” pressupõe o compromisso do utilizador em cumprir as regras legais aplicáveis à utilização de páginas de Internet, em cumprir as condições e regras de utilização do “Portal do Cliente” em vigor, em respeitar o mandato que lhe foi concedido pelo Cliente e bem assim a proceder de boa-fé na utilização dos serviços;
- 6.2. A utilização do “Portal do Cliente” pressupõe ainda o compromisso do utilizador em:
- não enviar ou transmitir para esta página ou através dela qualquer material ilegal ou estranho ao objecto do “Portal do Cliente”;
  - não utilizar o “Portal do Cliente” para qualquer outro fim que não o do objecto do “Portal do Cliente”;
  - não violar direitos fundamentais ou de personalidade de outrem;
  - não enviar ou difundir quaisquer ficheiros ou mensagens contendo vírus ou outros programas que possam causar danos ou apagar informação;
  - cumprir escrupulosamente a legislação aplicável, nomeadamente em matéria de criminalidade informática, de direitos de propriedade intelectual e de direitos de propriedade industrial.
- 6.3. O acesso ao Portal do Cliente deverá ser feito unicamente através do site institucional da RESINORTE ([www.resinorte.pt](http://www.resinorte.pt)), no menu “Clientes”, opção “Portal do Cliente”.
7. **Segurança**
- 7.1. Pese embora envide todos os esforços para reduzir o risco destas ocorrências, a RESINORTE não pode garantir a permanente operacionalidade do “Portal do Cliente”, nem pode responsabilizar-se pelas falhas de comunicação, incluindo a perda, transmissão incompleta ou atrasos na transmissão de informação através do “Portal do Cliente”.
- 7.2. O utilizador pode aceder, consultar, visualizar, pesquisar, descarregar e imprimir qualquer quadro de dados ou texto disponibilizado no “Portal do Cliente”, desde que o faça no exercício da actividade que desenvolve para o Cliente da RESINORTE.
- 7.3. Salvo autorização da RESINORTE, a ponderar a pedido do “utilizador-principal”, não é permitida a impressão, descarregamento, reprodução ou transmissão de dados e textos disponibilizados no “Portal do Cliente” visando o seu fornecimento, a qualquer título, a pessoas ou entidades terceiras.
- 7.4. O *login* e *password* são de utilização pessoal e intransmissível, sendo da responsabilidade do “utilizador” mantê-los secretos, recusando, em qualquer circunstância, facultá-los a terceiros, sob pena de responsabilização pelo uso que lhes vier a ser dado.
- 7.5. A eventual perda de confidencialidade do *login* e *password* deve ser imediatamente comunicada ao

## CONDIÇÕES E REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO “PORTAL DO CLIENTE”

“utilizador-principal” e por este à RESINORTE, indicando se pretende ou não a sua renovação.

- 7.6. As mensagens enviadas para a RESINORTE ou desta recebidas ficam registadas na base de dados do “Portal do Cliente” para efeitos de memória dos processos e fluxos de comunicação a que se reportam e para fins estatísticos e de controlo.
- 7.7. O acesso à informação disponibilizada no “Portal do Cliente” não dispensa a consulta formal à RESINORTE sempre que o Cliente ou o “utilizador” tenha necessidade ou pretenda reportar essa informação a terceiros.
- 7.8. Sem prejuízo de outros tempos de actualização assinalados no “Portal do Cliente” e das reservas constantes deste documento, a informação disponibilizada tem um prazo de validação de cinco dias.

### 8. Limitação de Responsabilidade

- 8.1. Nos termos mais amplos previstos na lei, o utilizador aceita que a utilização do “Portal do Cliente” é feita por sua conta e risco, sendo o único responsável por qualquer dano causado ao seu sistema e/ou equipamento informático ou por outros danos ou prejuízos, incluindo perda de dados, que resultem da utilização dos materiais, conteúdos ou informações obtidas, por qualquer forma, através do “Portal do Cliente”.
- 8.2. A RESINORTE não poderá ser responsabilizada, por qualquer forma, pela utilização que terceiros possam dar aos conteúdos, quaisquer que sejam, que o utilizador tenha disponibilizado ou tornado acessível através do “Portal do Cliente”.
- 8.3. A RESINORTE desenvolverá todos os esforços para manter o “Portal do Cliente” em boas condições de operação, não podendo, no entanto, garantir que:
  - i) o acesso seja disponibilizado e funcione de forma ininterrupta e que seja sem erros;
  - ii) qualquer recomendação ou informação, de qualquer tipo, disponibilizada no “Portal do Cliente” seja actual, rigorosa, completa ou esteja isenta de erros; a RESINORTE não assume qualquer dever jurídico nesta matéria;
  - iii) qualquer material ou outro tipo de conteúdo extraído pelo “utilizador” e por este disponibilizado a terceiros, seja seguro, confiável e actual.
- 8.4. A RESINORTE não se responsabiliza pelos danos ou prejuízos que possam resultar de:
  - i) impossibilidade de utilização do Portal, incluindo, nomeadamente, interferências, omissões, interrupções, vírus, bugs, e ainda avarias e/ou problemas de funcionamento do sistema electrónico, informático ou de telecomunicações;

- ii) atrasos ou bloqueios no uso causados por deficiências ou sobrecargas de Internet ou de sistemas electrónicos;
- iii) atuações ilegítimas de terceiros, incluindo o acesso ou a modificação de bases de dados; e
- iv) possíveis erros ou deficiências de segurança que possam produzir-se pela utilização de um *browser* desactualizado ou inseguro, assim como pela activação dos dispositivos de conservação de *password* do utilizador no *browser*, ou pelos danos, erros ou inexactidões que possam resultar do mau funcionamento do mesmo.

### 9. Links

- 9.1. A RESINORTE não se responsabiliza pela legalidade, fiabilidade ou qualidade de qualquer conteúdo disponibilizado em *websites* para onde remetam os *links* que o “Portal do Cliente” identifique, nem pelo cumprimento das regras legais aplicáveis em relação aos conteúdos ali disponíveis.
- 9.2. O estabelecimento de *links* não implica, em caso algum, a existência de relações entre a RESINORTE e o proprietário ou gestor da página *web* para a qual o *link* remeta, nem a aceitação ou aprovação pela RESINORTE de qualquer dos conteúdos, serviços ou materiais ali disponibilizados.

### 10. Disposições Finais

- 10.1. À gestão, administração e utilização do Portal é exclusivamente aplicável a lei portuguesa.