Política de Utilização Responsável dos Serviços

1. Objetivo

A Política de Utilização Responsável (PUR) define, para além das obrigações legais vigentes e de eventuais obrigações contratuais específicas, os direitos e deveres dos clientes da Ar Telecom que utilizam os serviços de acesso à Internet, alojamento de páginas web e outros serviços de TI relacionados, com o intuito de proteger os seus interesses e os da Ar Telecom.
A PUR tem caráter extracontratual e a sua versão atualizada está disponível no sítio da Ar Telecom.
A PUR poderá ser revista periodicamente, pela Ar Telecom, sem aviso prévio aos Clientes.
Se a Ar Telecom detetar uma violação das regras da PUR, reserva-se o direito de remover e/ou inabilitar o acesso aos conteúdos ilegais ou quaisquer outros que, da mesma forma, constituam uma violação da política ou que obstem ao normal funcionamento dos serviços prestados.
Pelo incumprimento de quaisquer deveres decorrentes da PUR, o cliente incorre na obrigação de indemnização da Ar Telecom, nos termos gerais de direito.
A Ar Telecom não poderá ser responsabilizada pelo incumprimento, por parte dos seus clientes, de quaisquer direitos ou deveres previstos na PUR.

2. Âmbito

A política aplica-se a todos os clientes da Ar Telecom.

3. Política

a. Serviço de Acesso à Internet

- A contratação do serviço de acesso à Internet pressupõe um nível de utilização razoável por parte de cada utilizador para que seja possível assegurar a todos os clientes uma elevada qualidade de serviço.
- As velocidades de acesso à Internet contratadas são as velocidades máximas para utilização pelos clientes. Contudo, as velocidades de download e de upload podem variar em função do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações a serem executadas, congestionamento de tráfego na rede Internet e com o desempenho e velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que se pretenda aceder. Sempre que forem detetadas situações que impactem negativamente no nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede, a Ar Telecom poderá reduzir a velocidade de acesso por forma a garantir uma elevada qualidade do serviço a todos clientes.
- Se a Ar Telecom detetar, por parte de um cliente, a realização de downloads e/ou de uploads de ficheiros de elevado volume, de *streaming* ou de outras ações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível de qualidade dos serviços prestados sobre a rede, informá-lo-á desse facto e poderá suspender o serviço nos termos e condições contratuais aplicáveis.

b. Conteúdos

O Cliente compromete-se a não utilizar os serviços contratados à Ar Telecom:

i. Para a difusão de mensagens impróprias, injuriosas, difamatórias, escandalosas ou ameaçadoras.
ii. Na divulgação de informação que possa causar danos morais a terceiros, Na promoção, encorajamento ou defesa de violência contra qualquer estado, organização, grupo, indivíduo ou propriedade, ou divulgação de informação, formação ou apoio na concretização da referida violência;
iii. Na violação dos princípios de Ordem Pública e Bons Costumes ou de qualquer Direito fundamental vigente na Ordem Jurídica, incluindo leis sobre os conteúdos ou publicidade que podem ser difundidos na Internet, ligadas, designadamente a: álcool, concorrência, proteção de menores, substâncias ilícitas, exportação, armamento, importação, privacidade, títulos de crédito, telecomunicações e tabaco;
iv. No desrespeito de qualquer norma relativa a direitos de propriedade intelectual, propriedade industrial e proteção de dados pessoais, incluindo direitos de "copyright", patentes, "*trademarks*", marcas comerciais, segredos comerciais e acordos de licenciamento de software.
v. Exposição pública da Ar Telecom, dos seus dirigentes, colaboradores e/ou acionistas ao desprezo ou ao ridículo;
vi. Programas, scripts ou aplicações que coloquem em causa o normal funcionamento dos Serviços disponibilizados;
vii. Participar ou permitir a realização de jogos de fortuna ou azar.

Sempre que a Ar Telecom tome conhecimento que estão a ser desenvolvidas quaisquer das atividades mencionadas em 3. b) através de serviços contratados, reserva-se o direito de remover imediatamente e sem aviso prévio quaisquer aplicações e restringir ou cessar a prestação desses serviços em conformidade.

c. Segurança de Rede e Sistema

Não é permitido ao cliente ou utilizador dos serviços a violação, ou tentativa de violação, de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:

i. O acesso não autorizado a dados alheios (quebra de privacidade);
ii. A pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente deteção sistemática de resposta a serviços (*Scan*);
iii. A entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).

Não é permitido ao utilizador realizar ações intencionais para perturbar o bom funcionamento de utilizadores, servidores, serviços ou redes, nomeadamente:

i. Ações de sobrecarga combinadas e/ou ações de exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem entravar ou perturbar o funcionamento de serviços (*Denial of Service*);
ii. Envio massivo de pacotes (*Flooding*);
iii. Tentativas de entravar ou perturbar servidores, serviços ou redes;
iv. Instalação, utilização e disponibilização de PROXYS de uso da conectividade disponibilizada para outros fins que não os da utilização do serviço contratado;
v. Manutenção de servidores OPEN RELAY;
vi. Introdução de vírus informáticos, "*worms*", código prejudicial e/ou "cavalos de Tróia".

Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.

Não é permitido a falsificação de dados após a sua produção com intenção de iludir e induzir em erro os recetores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, entre outros:

i. A alteração de endereços IP (IP Spoofing);
ii. A alteração da identificação de mensagens de Correio Eletrónico ou New.

d. Correio Eletrónico

Não é permitida a utilização abusiva do correio eletrónico, nomeadamente:

i. O envio de mensagens de correio eletrónico a quem tenha expressamente declarado não as desejar receber;
ii. O envio de mensagens para mais de 1000 destinatários externos por dia (endereços fora do domínio do remetente);
iii. O envio de mensagens para mais de 100 destinatários em simultâneo;
iv. O envio de mais de 20 emails por minuto, podendo cada email conter vários destinatários internos ou externos;
v. O envio de mensagens de dimensão superior a 25 MB sem o acordo dos respetivos destinatários;
vi. A utilização de outros servidores de correio eletrónico sem autorização expressa dos seus responsáveis;
vii. A propagação de cartas em cadeia ou expedientes em pirâmide, quer o recetor aceite ou não o seu envio;
viii. O cancelamento ou revogação de publicações ("postinhas") efetuados por outros, exceto os cancelamentos ou revogações efetuadas pelos moderadores de newsgroups ou *bulletin boards* quando no exercício das suas funções.

e. Web Hosting

O conteúdo das páginas/sites alojadas é da exclusiva responsabilidade do cliente e não deverá, de modo algum, conter informação:

i. De natureza ilícita, penal, ofensiva, pornográfica, pedófila ou discriminatória em razão da raça, religião, política e/ou sexo;
ii. Que instigue a prática de atos criminosos;
iii. Que promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;
iv. Que explore ou incite a exploração de menores.
v. Que contenha software "pirata", ficheiros de áudio (música) e vídeo (filmes) "piratas" e/ou outros que violem os direitos de autor.

f. Propriedade dos Endereços IP

A Ar Telecom mantém, controla e administra as gamas de endereços IP que lhe são atribuídos pelo RIPE, durante o período contratual acordado. Assim, e com vista à correta utilização dos Serviços, a Ar Telecom reserva-se o direito de alterar ou remover os referidos endereços IP, sempre que se verifique uma utilização incorreta e/ou ilícita dos mesmos.

g. Listas Negras de Domínios e IP'S (Blacklist)

O cliente reconhece e aceita que os serviços de acesso à Internet, e-mail relay e correio eletrónico prestados pela Ar Telecom podem ser afetados pelo registo dos endereços IP ou domínios, em nome próprio ou em nome dos seus clientes, em listas negras públicas anti-spam (*blacklists*). Estas situações não ocorrem apenas nos serviços prestados pela Ar Telecom, ocorrendo igualmente com qualquer outro ISP (*Internet Service Provider*) nacional ou internacional.

Para evitar a inscrição de um domínio ou endereço IP, de que é titular, numa dada lista negra, o cliente não deve originar spam através de acessos Internet contratados à Ar Telecom e deverá assegurar que a configuração dos seus servidores de mail não o permite fazer (open relay).

As listas negras de domínios ou endereços IP, são predominantemente geridas por instituições ou grupos internacionais que tentam evitar que o fenómeno de spam se alastre, de uma forma incontrolada, a uma escala global. Um cliente titular do domínio ou endereço IP inscrito numa dada lista negra terá problemas, nomeadamente

no envio e/ou receção de emails, pelo que a Ar Telecom se compromete, quando tal acontecer, a envidar todos os esforços para proceder à remoção dos endereços IP ou domínios das listas negras em que se encontrarem inscritos.
O cliente reconhece e aceita que não existe qualquer obrigação ou enquadramento legal dos gestores das listas negras de domínios e IP's no sentido de acatarem as solicitações da Ar Telecom pelo que, nalguns casos, poderá não ser possível garantir a reposição do serviço.
Nos casos mencionados em 3.7.4, a Ar Telecom compromete-se a estudar soluções conjuntas com os clientes afetados com o intuito de repor total ou parcialmente o serviço afetado.