

Mod.C/1000150

Dados de Faturação e Contacto (preenchimento obrigatório)

Empresa
 Endereço
 Código-Postal –
 Nº Contribuinte
 Nome de contacto
 Telemóvel Telem. 2 Telef.
 E-mail

Morada de instalação (preencher apenas se pretender instalar a solução numa morada diferente da morada de faturação)

Endereço de Instalação
 Código-Postal –

Situação Contratual com a MEO (preenchimento obrigatório)

Tem atualmente contratado com a MEO-Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A algum serviço fixo de acesso à internet na morada onde pretende instalar a solução

 Sim Não

 Se respondeu "Sim" por favor indique: Nº Cliente MEO Nº Conta
Solução a Subscrever (preenchimento obrigatório)

Assinale com (X) o WinREST pretendido para Posto Principal:

 WinREST PRO (mais de 15 mesas)

 WinREST LIGHT (até 15 mesas)

 Indique o nº de postos adicionais que pretende:
 (caso não pretenda postos adicionais coloque zero)

Promoção Recheio
 (deverão ser preenchidos formulários específicos)

Assinale com (X) se deseja a opção:

Tomei conhecimento das condições gerais de adesão à oferta WinREST, às quais dou o meu acordo:

 Data / /

Local _____

Assinatura conforme documento de identificação

Campo reservado ao preenchimento pelos serviços da MEO

Recebido por	<input type="text"/>		
Código Loja/Agente	<input type="text"/>	Canal	<input type="text"/>
Código Vendedor	<input type="text"/>	Autorização	<input type="text"/>
Nº Solicitação	<input type="text"/>	Nº Requisição	<input type="text"/>

I. Descrição da Solução

1. O WinREST é uma aplicação particularmente orientada para o universo da restauração e similares, contemplando o universo da Restauração Especializada. Com um interface simples e de fácil utilização, é excepcionalmente potente pela multiplicidade de configurações que contemplam a diversidade deste mercado alvo.
2. Possui como características principais:
 - Controlo dos pedidos feitos pelos clientes;
 - Controlo de movimentos de caixa, meios de pagamento utilizados e contas correntes;
 - Controlo das contas apresentadas aos clientes;
 - Controlo de entrega de pedido certo na mesa certa;
 - Controlo de descontos, ofertas, menus turísticos e promoções;
 - Controlo de anulações;
 - Controlo de assiduidade de funcionários;
 - Implementação de uma política de fidelização de clientes;
 - Controlo de clientes com pagamento a crédito;
 - Navegador de internet proprietário incluído (W4);
 - Possibilidade de pagamento automático através dos cartões de cliente Winclient.
3. Esta Oferta garante o cumprimento do requisito fiscal SAF-T PTP (portaria nº 1192/2009, de 8 de outubro de 2009) e o cumprimento do requisito de certificação (portaria nº 363/2010, de 23 de junho de 2010) com as alterações introduzidas pela portaria nº22-A/2012 de 24 de janeiro e portaria nº 160/2013 de 23 de abril de 2013.
4. Estão disponíveis 2 (duas) Soluções diferentes que se encontram melhor descritas no Ponto III deste Acordo.
5. Os equipamentos poderão ser substituídos em função da disponibilidade de stock ou quebra de mercado.

II. Condições Específicas da Oferta WinREST

1. O fornecimento da Solução, incluindo equipamentos, será feito após a instalação e ativação do serviço de acesso fixo à Internet em Banda Larga da MEO, salvo rutura de stock ou quebra de mercado.
2. O equipamento e/ou software é disponibilizado na modalidade de aluguer, com um pacote de serviços tal como previsto no ponto III do presente Acordo, sendo o equipamento da propriedade da MEO, não se transferindo a sua propriedade para o cliente com a celebração deste Acordo, devendo ser instalado na morada associada ao n.º de conta onde se encontra carregado o serviço de acesso fixo à Internet em Banda Larga da MEO, indicado no presente Acordo de Adesão ou, caso exista mais do que uma morada associada ao n.º de conta indicado, na morada de instalação indicada no presente Acordo de Adesão.
3. Nas situações previstas no número anterior, caso o cliente não possua nenhum serviço da MEO no local onde pretende usufruir da Oferta, deverá solicitar a prestação e ativação deste serviço à MEO para esse local, sendo o equipamento e/ou software desta Oferta instalado na morada indicada no Formulário de Adesão aos Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO que, após subscrição pelo Cliente, deverá ser anexado ao presente Acordo de Adesão.
4. O valor de entrada fixado na tabela constante do ponto III é devido pelo Cliente e inclui as despesas de transporte, montagem e formação, sendo o preço indicado o correspondente ao equipamento e/ou software instalado nas instalações do Cliente.
5. A instalação da solução contratada pelo cliente efetiva-se com a ativação da licença de software. Caso o Cliente pretenda desistir da Solução, poderá fazê-lo antes da ativação da licença, ficando apenas sujeito ao pagamento de €40 (acresce IVA à taxa legal em vigor).
6. A faturação e cobrança do valor da mensalidade associado a estas Ofertas será feita através de emissão de fatura MEO relativa ao n.º de conta indicado no presente Acordo de Adesão.
7. O pagamento do valor de entrada para o Cliente deverá ser efetuado em conjunto com o pagamento da primeira mensalidade devida pela adesão à Oferta.
8. Em caso de não pagamento dos valores respeitantes ao fornecimento e disponibilização da Solução na modalidade de Aluguer, a MEO reserva-se o direito de suspender o acesso à Solução WinREST, impossibilitando, desta forma, o seu uso até que os referidos pagamentos sejam devidamente regularizados.
- 8.1. Em caso de cancelamento de licença de software, na sequência de resolução contratual por falta de pagamento de faturas, caso o cliente pretenda reativar o acesso à licença, terá de celebrar um novo Acordo de Adesão e cumprir as condições associadas a uma nova adesão, procedendo, designadamente, ao pagamento do correspondente valor de entrada.
9. A adesão a esta Solução obriga o cliente a manter contratados com a MEO-Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. todos os serviços associados à Solução adquirida por um período mínimo de 36 (trinta e seis) meses a contar da data de emissão da primeira fatura relativa à Solução, renovando-se automaticamente por períodos sucessivos de 3 (três) meses, salvo denúncia, por escrito, de qualquer uma das partes com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo do seu período inicial de vigência ou de qualquer uma das suas renovações. Este período de permanência sobrepõe-se a outros que, eventualmente, estejam em vigor ou venham a vigorar decorrentes da

adesão pelo cliente a outras ofertas da MEO- Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A..

10. A desativação de qualquer um dos serviços associados à Solução por iniciativa do Cliente ou por iniciativa da MEO por motivo imputável ao Cliente, antes do decurso do período de 36 (trinta e seis) meses, decorrente de incumprimento por parte do Cliente de qualquer das obrigações previstas neste acordo, designadamente da obrigação de pagamento atempado das faturas emitidas pela MEO, constitui a MEO no direito de exigir ao Cliente o pagamento do valor correspondente às mensalidades acordadas, multiplicado pelo número de meses que faltarem para completar esse período, reservando-se a MEO o direito de, a qualquer momento, proceder ao levantamento de todo o equipamento e software instalado no âmbito da Solução.
11. Por serviço de acesso fixo à Internet em Banda Larga deverá entender-se todos os serviços de acesso fixo à Internet em Banda Larga da MEO-Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., excluindo-se serviços com tarifários na modalidade de pré-pagamento.
12. A adesão ao serviço de voz fixa, ao serviço de acesso fixo à Internet em Banda Larga e televisão prestados pela MEO, no âmbito desta Solução, pressupõem a aceitação das condições gerais e específicas de prestação de serviços de comunicações eletrónicas da MEO e assinatura, pelo Cliente, caso ainda não o tenha feito, do respetivo formulário de adesão a serviços de comunicações eletrónicas da MEO.
13. Caso o Cliente já possua serviço de voz fixa, serviço de acesso fixo à Internet em Banda Larga ou serviço de televisão contratado à MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., a adesão a qualquer uma destas Soluções importa a assunção de um novo período de permanência mínimo no serviço ou a prorrogação do período em curso no serviço de voz fixa, no serviço de acesso fixo à Internet em Banda Larga e serviço de televisão, consoante o caso, pelo período de 36 (trinta e seis) meses.
14. Durante o período de vigência do presente Acordo e sem prejuízo do disposto no ponto 17, a MEO compromete-se a corrigir, reparar ou substituir toda a Solução ou equipamento ou a parte deles que se revele necessário, que apresente erros, falhas, deficiências, avarias, incompatibilidades com quaisquer especificações técnicas ou quaisquer defeitos.
15. Os programas informáticos incluídos no equipamento bem como as suas condições de utilização regem-se pelos termos das respetivas licenças, que o Cliente declara conhecer e se obriga a respeitar.
16. O cliente não poderá, em caso algum, transmitir a posse da Solução, Equipamento ou Software a terceiros.
17. O equipamento que integra a Solução poderá variar na sua cor, apresentação e tamanho, reservando-se a MEO o direito a proceder às alterações, com respeito aos equipamentos constantes dos catálogos, podendo proceder igualmente à alteração de características técnicas.
18. O Cliente obriga-se a disponibilizar as suas instalações para a montagem e desmontagem do equipamento e, bem assim, a contratar, previamente à instalação, os serviços de fornecimento de energia elétrica, autorizando o acesso dos técnicos da MEO aos locais de instalação da Solução, sempre que necessário.
19. O Cliente obriga-se a manter o equipamento e/ou software que se encontra à sua guarda com o zelo e responsabilidade durante o período de vigência do presente Acordo, sendo responsável por quaisquer danos que a MEO sofra em virtude do incumprimento daquela obrigação.
20. O upgrade de software da versão WinREST Light para a versão WinREST PRO está sujeita ao pagamento do valor de € 690 (acresce IVA à taxa legal em vigor). Este valor inclui a deslocação técnica ao Cliente necessária para reconfigurar o sistema à medida e formação no local aos utilizadores. O upgrade de software da Solução não altera o período mínimo de permanência associado à Solução contratada.
- 21 – A alteração de titularidade deste Acordo está sujeita ao pagamento do valor de €500 (acresce IVA à taxa legal em vigor). Este valor inclui a deslocação técnica ao Cliente necessária para alterar os dados da licença do software WinREST e formação no local aos utilizadores da empresa que aceita a posição contratual. A alteração de titularidade deste Acordo não altera o período mínimo de permanência associado à Solução contratada pelo anterior Cliente.
- 22 – A alteração de designação social bem como a alteração de quaisquer outros dados na licença implica a deslocação técnica ao Cliente, necessária para alterar os dados da licença e configuração, sendo que, para esse efeito, o Cliente pode utilizar 1 das 6 deslocações previstas no nº3.3 do ponto V do presente Acordo. Tendo sido esgotadas as 6 intervenções técnicas no local, e após validação pelo serviço de helpdesk, quando se revele necessária uma deslocação às instalações do cliente, o custo dessa deslocação será suportado pelo cliente e será no valor de € 50 (acresce IVA à taxa legal em vigor).
- 23 – A mudança do local da instalação implica a deslocação técnica à nova morada do Cliente para alterar os dados da licença e respetiva configuração, podendo utilizar, para o efeito, uma deslocação prevista no nº3.3 do ponto V do presente acordo. No caso de já terem sido esgotadas as 6 (seis) intervenções técnicas no local, e após validação pelo serviço de helpdesk, o custo dessa deslocação será suportado pelo cliente, sendo devido o pagamento de € 50 (acresce IVA à taxa legal em vigor).
- 24 – Na situação prevista no número anterior, o transporte dos equipamentos para a nova morada é da responsabilidade do Cliente.

25. As condições específicas da oferta WinREST são válidas sem prejuízo da aplicação de outras parcerias comerciais, como, por exemplo, com o Recheio Cash & Carry.

26. No âmbito do presente Acordo, a MEO apenas poderá ser responsabilizada por danos ou prejuízos que lhe sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando, nomeadamente, por danos causados por culpa do Cliente ou de terceiros, ou pela perda de receitas ou lucros ou quaisquer prejuízos extraordinários, indiretos ou incidentais.

27. Constitui obrigação do cliente proceder à atualização da versão do software de faturação WinREST, sempre que disponibilizada pela MEO e de acordo com as instruções por esta facultadas, com vista ao cumprimento da regulamentação em vigor sobre obrigação legal de utilização de programas informáticos de faturação certificados pela Autoridade Tributária. A MEO declina qualquer responsabilidade adveniente para o cliente do incumprimento da obrigação contratual atrás referida.

28. No prazo de 30 (trinta) dias após cessação do presente Acordo, o Cliente compromete-se a permitir a recolha, pela MEO, do equipamento disponibilizado no âmbito da Solução objeto do presente Acordo, em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.

29. Em caso de incumprimento pelo Cliente da obrigação constante do número anterior, a MEO reserva-se o direito de faturar ao cliente uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue ou danificado.

	Assistência técnica remota Assistência técnica no local Instalação e formação
--	---

Acresce IVA à taxa legal em vigor nos preços referidos nas tabelas acima.

V. Condições de Prestação dos Serviços de Assistência Técnica

1. ÂMBITO DOS SERVIÇOS

1.1. A MEO conservará e manterá em condições de funcionamento, em conformidade com as respetivas especificações técnicas, a Solução descrita no Ponto I deste Acordo.

1.2. Os serviços de assistência técnica consistirão em intervenções a pedido do Cliente quando ocorram avarias decorrentes do normal uso ou funcionamento da Solução, podendo assumir as seguintes formas:

- a) Assistência técnica telefónica, através do serviço de helpdesk com capacidade de assistência remota ao software;
- b) Assistência técnica no local às Soluções WinREST e Registadora WinREST

1.3. Os serviços referidos no ponto 1.2 incluem:

- a) Deslocações de pessoal da MEO ou seus sub-contratados, mão de obra e material de consumo necessário à prestação dos serviços de assistência técnica.
- b) Reparação e substituição de materiais e componentes que façam parte do equipamento a que se refere este Acordo de Adesão.
- c) Substituição do equipamento avariado por outro equivalente, nas situações em que o mesmo não possa ser reparado no local.
- d) Serviços de manutenção do software da Solução.

1.4. Os serviços de assistência técnica não incluem:

- a) A revisão e expansão do equipamento;
- b) Suporte de equipamentos e programas não fornecidos no âmbito da Oferta;
- c) Reparação de estragos ocorridos nos circuitos de alimentação elétrica do equipamento;
- d) Reparação de estragos provocados por animais (roedores, baratas, etc.)
- e) Programação do software (ex: mudança de ementas ou outros produtos, criação e/ou anulação de artigos, etc.);
- f) A ligação de outro equipamento não fornecido no âmbito desta Oferta;
- g) Fornecimento de materiais de consumo que sejam necessários ao normal funcionamento do Equipamento;
- h) Fornecimento de energia elétrica;
- i) Intervenções tornadas necessárias por, sabotagens, condições ambientais impróprias, reparações executadas por pessoal estranho à MEO ou a outra entidade nomeada pela MEO, emprego de peças sobressalentes não apropriadas, ou atuação de terceiros;
- j) Execução de trabalhos extraordinários, nomeadamente modificações e/ou novas ligações que o cliente entenda necessárias para melhor utilização do equipamento;
- l) Resolução de avarias ou deficiências de funcionamento, provocadas por:
 - i. Utilização indevida do equipamento, nomeadamente, a sua utilização com objetivo diferente do normal ou o não cumprimento das instruções da MEO para o seu correto uso e manutenção;
 - ii. Instalação ou utilização do equipamento, em inobservância dos padrões técnicos e de segurança em vigor;
 - iii. Instalação incorreta ou imprópria de Software no equipamento;
 - iv. Reparações efetuadas por terceiros não autorizados pela MEO ou efetuadas pelo Cliente.

1.5 A assistência técnica referida nos pontos 1.2 e 1.3 abrange exclusivamente a Solução do cliente instalada na morada constante deste Acordo de Adesão.

1.6. As reparações enunciadas no ponto 1.4. são da exclusiva responsabilidade do Cliente, sendo por este suportadas.

2. LOCAL, TEMPO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Os serviços de assistência técnica serão prestados, em conformidade com a natureza das intervenções necessárias, no local de instalação do equipamento ou remotamente, se o equipamento usufruir das facilidades de telediagnóstico e dispuser de modem para o efeito, e a natureza do serviço a prestar e as condições de comunicação o aconselhem.

2.2 Os serviços de assistência técnica serão prestados nas modalidades, prazos e horários de funcionamento definidos no ponto 3 – Níveis De Qualidade De Serviço.

2.3 A MEO executará todos os serviços de assistência técnica, em conformidade com os padrões de qualidade exigidos pelas características técnicas do Equipamento.

2.4 A MEO não poderá ser responsabilizada pelo facto de os serviços referidos acarretarem interrupção na utilização do equipamento e perturbações nos serviços prestados através do mesmo.

2.5 Caso seja necessário proceder à instalação, de peças ou componentes no Equipamento, quer as peças ou componentes substituídas, quer as que são objeto de substituição permanecerão propriedade da MEO.

3. NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

3.1 A assistência técnica será prestada de acordo com os seguintes horários de funcionamento:

- a) Assistência telefónica e serviço de helpdesk: 7 dias por semana, 365 dias por ano, das 9h às 24horas ;
- b) Assistência técnica no local: 7 dias por semana, 365 dias por ano, das 09h00 às 22h00.

III. Componentes da Oferta WinREST

WinREST Light – Modalidade de aluguer	
Valor de entrada	€300
Mensalidade	€59,90
Composição da solução	
Software	WinREST Light
Equipamentos	Terminal de Ponto de Venda Impressora Gaveta elétrica
Serviços	Instalação e formação; Helpdesk telefónico das 9h às 24horas, 7 dias por semana; Atualização de software incluída no período de permanência mínimo de 36 meses; Apoio técnico no local, das 09h00 às 22h00 (até 6 intervenções); Apoio técnico no local extra, pelo valor de 50,00€/visita; Substituição do equipamento em caso de avaria e garantia de equipamento durante o período de fidelização (36 meses).

WinREST PRO – Modalidade de aluguer	
Valor de entrada	€450
Mensalidade	€74,90
Composição da solução	
Software	WinREST PRO
Equipamentos	Terminal de Ponto de Venda Impressora Gaveta elétrica
Serviços	Instalação e formação; Helpdesk telefónico das 9h às 24horas , 7 dias por semana; Atualização de software incluída no período de permanência mínimo de 36 meses; Apoio técnico no local, das 09h00 às 22h00 (até 6 intervenções); Apoio técnico no local extra, pelo valor de 50,00€/visita; Substituição do equipamento em caso de avaria e garantia de equipamento durante o período de fidelização (36 meses).

WinREST Posto Adicional – Modalidade de aluguer	
Valor de entrada	€300
Mensalidade	€59,90
Composição da solução	
Software	WinREST Light ou WinREST PRO
Equipamentos	Terminal de Ponto de Venda Impressora Gaveta elétrica
Serviços	Garantia de substituição de Equipamento em caso de avaria técnica Garantia de atualização de Software Garantia de certificação legal, fiscal e contabilística do Software

3.2 De acordo com os horários de funcionamento previstos no número anterior, a MEO compromete-se responder a qualquer reporte de anomalia ou avaria, realizado pelo Cliente para a Linha de Apoio Técnico da PT Empresas, através do n.º 808 20 50 20, nos seguintes prazos máximos, que diferem em função da componente da Solução afetada:

- Terminal de Ponto de Venda (em caso de impossibilidade de faturar) – 5 Horas
- Terminal de Ponto de Venda (em caso de avaria) – 8 Horas
- Software (em caso de impossibilidade de faturar) – 5 Horas
- Software (outro problema desde que o Cliente possa faturar) – 8 Horas
- Impressora – 8 Horas
- Gaveta – 8 Horas

3.3 Os serviços de assistência técnica pressupõem uma política de utilização regular na qual a MEO se compromete a um número máximo de 6 (seis) intervenções no local de instalação da Solução durante o período mínimo de permanência da Solução (36 meses). Todos os custos inerentes aos serviços de assistência técnica no local (peças, equipamentos e software) são da responsabilidade da MEO.

3.4 Sempre que sejam esgotadas as 6 (seis) intervenções técnicas no local, e após validação pelo serviço de helpdesk se revele necessário uma deslocação às instalações do cliente, o custo dessa deslocação será suportado pelo cliente e será no valor de 50,00€ (acresce IVA à taxa legal em vigor).

4. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

4.1 O Cliente deve assegurar que:

- a) O equipamento seja posto à disposição do técnico da MEO, a fim de se efetuar a manutenção necessária;
- b) O técnico de manutenção possa dispor de todos os dados respeitantes à utilização do equipamento, que sejam do conhecimento do cliente e importantes para o técnico de manutenção;
- c) Os trabalhos de manutenção sejam efetuados exclusivamente por técnicos certificados para o efeito;
- d) As instalações onde se encontra o equipamento são adequadas e reúnem as condições apropriadas;
- e) Proporcionará, a expensas próprias, os dispositivos e facilidades de comunicações requeridas pelo técnico de manutenção para realização de diagnósticos e testes (telediagnóstico e telessuporte) a fim de detetar falhas ou de verificar o equipamento;
- f) Autorizar e/ou proporcionar a desconexão temporária de qualquer equipamento não fornecido pela MEO, se, na opinião da mesma ele constituir a causa provável do problema;
- g) Ter pessoal formado capaz de efetuar as alterações requeridas a nível de alteração/programação de novos produtos, consoante as necessidades do próprio cliente;
- h) Comunicar com a maior brevidade possível, para o serviço de apoio técnico da PT Empresas através da linha 808 20 50 20, a necessidade de uma intervenção especial, descrevendo da melhor forma possível a avaria ocorrida.