

## Suporte por incidente da Autodesk

### Termos e condições

AO ENTRAR EM CONTATO COM O SUPORTE POR INCIDENTE DA AUTODESK, VOCÊ CONCORDA QUE OS TERMOS E CONDIÇÕES A SEGUIR ("TERMOS E CONDIÇÕES") REGEM O FORNECIMENTO DO SUPORTE POR INCIDENTE COMO DESCRITO NESTE DOCUMENTO. SE VOCÊ NÃO CONCORDAR COM ESTES TERMOS E CONDIÇÕES, VOCÊ NÃO DEVERÁ ENTRAR EM CONTATO COM A AUTODESK PARA SOLICITAR SUPORTE POR INCIDENTE. ESTES TERMOS E CONDIÇÕES TORNAM-SE VINCULATIVOS E ENTRAM EM VIGOR POR OCASIÃO DE CADA INSTÂNCIA DE INCIDENTE A PARTIR DA DATA DA COMPRA.

#### 1. Definições.

1.1 **Produto elegível** refere-se ao Software que é elegível para receber Suporte por incidente conforme informado detalhadamente no site de Suporte por incidente da Autodesk.

1.2 **Hotfix** refere-se a uma correção ou patch que, quando instalada, restabelece o Software a uma conformidade significativa com sua Documentação do usuário.

1.3 **Incidente** refere-se a qualquer problema, dificuldade ou outra condição que surja de uma única origem que cause, ou possa causar, interrupção da operação ou comprometimento do desempenho de um único Produto elegível.

1.4 **Instância de incidente** refere-se ao Seu direito de receber Suporte por incidente para um único Incidente.

1.5 **Suporte por incidente** refere-se aos serviços de suporte com relação aos Produtos elegíveis que a Autodesk fornece de acordo com estes Termos e condições. O suporte por incidente tem as características e está sujeito aos requisitos e limitações estabelecidos na tabela abaixo:

Características do suporte por incidente	Requisitos ou limitações
<b>Horário de disponibilidade</b>	O suporte por incidente estará disponível somente nos dias e durante o horário especificado no site de Suporte por incidente.
<b>Disponibilidade geográfica</b>	O suporte por incidente está disponível para clientes no mundo todo.*
<b>Disponibilidade de idiomas</b>	O suporte por incidente será fornecido em inglês, o que não impede que eventualmente a Autodesk possa fornecer o serviço em outros idiomas mediante sua solicitação, caso haja disponibilidade. .
<b>Vencimento das instâncias de incidentes</b>	As instâncias de incidentes compradas, mas não usadas dentro de um período de trinta (30) dias após a data da compra, vencerão automaticamente.
<b>Produtos elegíveis para suporte</b>	O suporte por incidente está disponível somente para produtos elegíveis
<b>Versões compatíveis dos produtos</b>	O suporte por incidente geralmente está disponível para a versão mais recente e para as três versões anteriores de um produto elegível, medidas a partir da data de solicitação do suporte.

\* Sujeito a limitações impostas pelos Estados Unidos e leis e regulamentações semelhantes de controle de exportação.

1.6 **Site de suporte por incidente** refere-se à página da Web de suporte por incidente da Autodesk, incluindo qualquer site posterior no qual estes termos e condições estiverem localizados ou mencionados como links.

1.7 **Resolução** refere-se à realização dos esforços para abordar um incidente informado em uma solicitação de suporte. A resolução poderá incluir o fornecimento de um hotfix, de uma solução alternativa ou de informações que ajudem a minimizar os efeitos adversos de um incidente na operação do software ou, se nenhum dos itens mencionados for viável apesar dos esforços comercialmente razoáveis para identificar e fornecer tal solução, será emitida uma determinação de que não há solução para o incidente. Um incidente para o qual é fornecida uma resolução é mencionado como "solucionado".

1.8 **Solicitação de suporte** refere-se à sua solicitação de suporte por incidente para ajudar a identificar uma resolução para um incidente. Uma solicitação de suporte válida requer que você forneça todas as informações exigidas conforme estabelecido na seção 5, abaixo.

1.9 **Software** refere-se ao programa de computador Autodesk com relação ao qual você envia uma solicitação de suporte de acordo com estes termos e condições. No caso de programas incluídos como parte de um pacote, de um conjunto ou de uma série, o termo "software" incluirá todos os programas fornecidos a você como parte de tal pacote, conjunto ou série e descritos na Documentação do usuário.

1.10 **Documentação do usuário** refere-se aos materiais explicativos impressos ou eletrônicos que a Autodesk ou seu distribuidor autorizado incorpora, fornece ou inclui em uma embalagem juntamente com o software, ou envia a você em uma fatura, via e-mail, fax ou outra forma quando ou depois da aquisição ou instalação do software, incluindo, de forma não exaustiva, especificações de licença, código de ativação, arquivos de licença, instruções sobre como usar o software e/ou especificações técnicas.

1.11 **Solução alternativa** refere-se a uma técnica ou método que atenua ou reduz os efeitos adversos de um incidente na operação do software, mas talvez não restabeleça totalmente o software a uma conformidade significativa com sua Documentação do usuário.

1.12 **Você** refere-se a você pessoalmente (ou seja, o indivíduo que obteve a licença de uso do software e lê e aceita estes termos e condições) se você adquirir o software para uso pessoal, ou a empresa ou outra pessoa jurídica que obteve a licença de uso do software e em cujo nome está operando o indivíduo que envia uma solicitação de suporte.

## 2. **Taxas e serviços.**

Você poderá comprar instâncias de incidentes pagando as taxas especificadas no site de suporte por incidente. Ao concluir a compra e o registro de sua instância de incidente, quando do envio de uma solicitação de suporte, a Autodesk fornecerá o suporte por incidente para produtos elegíveis de acordo com estes termos e condições. A Autodesk reserva-se o direito de alterar as características, os requisitos e as limitações do suporte por incidente fornecido e/ou dos produtos elegíveis abrangidos sob uma instância de incidente, a qualquer momento, seja ao publicar uma versão atualizada destes termos e condições ou ao atualizar as partes pertinentes do site de suporte

por incidente. Caso haja incoerências entre os termos e condições e quaisquer outros termos contidos no site de suporte por incidente, os termos destes termos e condições serão válidos.

### **3. Fornecimento de suporte por incidente; limitações.**

3.1 Incidentes. A Autodesk fará esforços comercialmente razoáveis para fornecer uma resolução para cada incidente registrado em uma solicitação de suporte e abrangido por uma instância de incidente, mas não garante que os incidentes serão solucionados. A Autodesk, a seu critério e na medida do razoável, determinará o que constitui um incidente e se o incidente foi solucionado.

3.2 Tempos de resposta. A Autodesk fará esforços comercialmente razoáveis para responder a uma solicitação de suporte dentro de um período razoável, durante o horário de disponibilidade especificado, mas não assegura que uma resposta será fornecida dentro de um período especificado, seja este qual for.

### **4. Exclusões.**

A Autodesk não fornecerá suporte por incidente com relação a problemas ou dificuldades que surjam de (a) dificuldades que possam ser solucionadas com a atualização de um produto elegível; (b) uso ou modificação de um produto elegível de uma forma para a qual o produto elegível não é destinado a ser usado ou modificado; (c) produtos ou tecnologias de terceiros e seus efeitos ou interações com o produto elegível; (d) danos ao suporte no qual o produto elegível é fornecido ou ao computador no qual o produto elegível está instalado; (e) uso de um sistema ou subsistema informático, como placa de vídeo, que seja incompatível com o produto elegível; e (f) dificuldades relacionadas à Internet, e-mail, gestão de arquivos, configuração de redes, criação de conteúdo, personalização de conteúdo, planejamento/design de projetos multimídia, gestão de recursos, orçamento, treinamento, diagnóstico in loco ou outros problemas que não estejam dentro do escopo do suporte por incidente descrito na seção 1.5 acima.

### **5. Suas responsabilidades.**

Para receber o suporte por incidente, você deve seguir as instruções de acesso fornecidas pela Autodesk. Você é responsável por todas as taxas necessárias para estabelecer e manter comunicações via e-mail e telefone com a Autodesk. Você cooperará com a Autodesk ao buscar o suporte por incidente fornecendo todas as informações necessárias para ajudar a Autodesk a diagnosticar a causa de um incidente. Você é responsável por toda e qualquer restauração ou reconstrução de arquivos, dados ou programas perdidos ou alterados. Você manterá e implementará medidas de cópia de dados. Você é o único responsável por toda e qualquer segurança de informações confidenciais, protegidas ou sensíveis. Você deve ter uma compreensão razoável do produto elegível para o qual você busca suporte por incidente e do hardware no qual ele está instalado. Você não poderá transferir o suporte por incidente a terceiros. O suporte por incidente é fornecido somente para seu uso interno. A transferência não autorizada de suporte por incidente, incluindo eventuais resoluções recebidas, constituirá uma justificativa para o cancelamento imediato de todas as instâncias de incidentes sem reembolso. Você adotará medidas razoáveis para impedir o uso não autorizado do suporte por incidente.

### **7. Isenção de garantia.**

EMBORA A AUTODESK NÃO GARANTA QUE QUALQUER INCIDENTE SERÁ SOLUCIONADO, A AUTODESK FARÁ ESFORÇOS RAZOÁVEIS PARA DESEMPENHAR O SUPORTE POR INCIDENTE DE FORMA PROFISSIONAL. DENTRO DO LIMITE MÁXIMO PERMITIDO POR LEI, A AUTODESK NÃO FORNECE NENHUMA OUTRA GARANTIA, REPRESENTAÇÃO

OU CONDIÇÃO DE QUALQUER TIPO COM RELAÇÃO A QUALQUER SUPORTE POR INCIDENTE, SEJA EXPRESSO OU IMPLÍCITO, POR ESTATUTO OU OUTRA FORMA DE LEI OU COM BASE EM NEGOCIAÇÃO OU PRAXE, INCLUINDO, DE FORMA NÃO EXAUSTIVA, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO PARA UMA DETERMINADA FINALIDADE. A AUTODESK NÃO GARANTE ESPECIFICAMENTE QUE: (A) O SUPORTE POR INCIDENTE DA AUTODESK ASSEGURARÁ QUE A OPERAÇÃO DO SOFTWARE NÃO APRESENTARÁ ERROS OU INTERRUPÇÕES; (B) ERROS, DEFEITOS OU FALHAS SEMELHANTES NO SOFTWARE SERÃO CORRIGIDAS PELA AUTODESK; (C) A AUTODESK SOLUCIONARÁ QUALQUER SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO; OU QUE (D) QUALQUER RESOLUÇÃO PROPOSTA PELA AUTODESK EM RELAÇÃO A UMA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO ATENDERÁ ÀS SUAS EXPECTATIVAS OU REQUISITOS.

#### **8. Limitação da responsabilidade.**

EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A AUTODESK SERÁ RESPONSÁVEL POR DANOS INDIRETOS, CONSEQUENCIAIS, ESPECIAIS OU INCIDENTAIS OU PELA PERDA DE LUCRO, DE USO OU DE DADOS, SEJA QUAL FOR A CAUSA OU ORIGEM. A RESPONSABILIDADE COLETIVA TOTAL CUMULATIVA DA AUTODESK PARA TODOS OS CUSTOS, PERDAS OU DANOS DE TODAS AS DEMANDAS, AÇÕES OU PROCESSOS CAUSADOS OU QUE SURJAM DE OU EM RELAÇÃO AO SUPORTE POR INCIDENTE DISPOSTO NESTE DOCUMENTO DEVERÁ ESTAR LIMITADA A SEUS DANOS DIRETOS E NÃO DEVERÁ EXCEDER AS TAXAS PAGAS POR VOCÊ PARA O SUPORTE POR INCIDENTE PARA O INCIDENTE COM RELAÇÃO AO QUAL A RESPONSABILIDADE DA AUTODESK SURGE. ESSAS LIMITAÇÕES SERÃO APLICADAS MESMO SE A AUTODESK TIVER SIDO INFORMADA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAL DANO. VOCÊ RECONHECE QUE A TAXA DA INSTÂNCIA DE INCIDENTE REFLETE ESSA ALOCAÇÃO DE RISCO E QUE A LIMITAÇÃO ESTABELECIDA NESTA SEÇÃO É UM ELEMENTO ESSENCIAL DO ACORDO ENTRE AS PARTES.

#### **9. Prazo da instância de incidente; cancelamento pela Autodesk.**

A data de entrada em vigor de uma instância de incidente será a data na qual a Autodesk tiver recebido o pagamento da sua taxa para a instância de incidente em questão (a "data de entrada em vigor"). Cada instância de incidente persistirá até que um dos seguintes eventos se verifique (o que ocorrer primeiro): (a) trinta (30) dias a partir da data de entrada em vigor para tal instância de incidente ou (b) uso de tal instância de incidente por você. Todas as aquisições de instâncias de incidentes são definitivas, e em nenhuma circunstância a Autodesk deverá reembolsar taxa alguma paga por você. A Autodesk poderá cancelar quaisquer instâncias de incidente para as quais não tenha recebido pagamento.

#### **10. Geral**

10.1 Lei vigente. Este Acordo será regido e formulado de acordo com as leis (a) da Suíça, se você comprar o suporte por incidente em um país da Europa, África ou Oriente Médio, (b) da Cingapura, se você comprar o suporte por incidente em um país da Ásia, Oceania ou região da Ásia-Pacífico, ou (c) do Estado da Califórnia (e, em medida de controle, das leis federais dos Estados Unidos) se você comprar o suporte por incidente em um país das Américas (incluindo o Caribe) ou em qualquer outro país não especificado nesta seção 10.2. As leis dessas jurisdições regerão sem referência às respectivas normas de conflitos de leis. A Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias e a Lei Uniforme para Transações de Informações por Computador não deverão se aplicar (e são excluídas das leis vigentes) a estes termos e condições. Além disso, você aceita que qualquer demanda, ação ou disputa que surja ou esteja relacionada a estes termos e condições será direcionada exclusivamente ao (e que você estará sujeito à jurisdição exclusiva do) Tribunal

Superior do Estado da Califórnia, Condado de Marin, ou ao Tribunal Federal dos Estados Unidos para o Distrito do Norte da Califórnia em São Francisco, exceto pelo fato de que se a compra do suporte por incidente ocorrer em (a) um país da Europa, África ou Oriente Médio, qualquer demanda será direcionada exclusivamente aos (e você concorda que estará sujeito à jurisdição exclusiva dos) tribunais da cidade de Neuchatel, Suíça, ou (b) um país da Ásia, Oceania ou região da Ásia-Pacífico, qualquer demanda será direcionada exclusivamente aos (e você concorda que estará sujeito à jurisdição exclusiva dos) tribunais de Cingapura.

10.2 Atribuição; Modificação; Renúncia. Você não poderá atribuir nenhum direito ou licença ou delegar nenhum dever decorrente destes termos e condições sem o consentimento prévio por escrito da Autodesk. A Autodesk poderá atribuir ou subcontratar qualquer um de seus direitos ou obrigações estabelecidos neste documento. Nenhuma modificação destes termos e condições ou renúncia aos direitos entrará em vigor sem que isso seja acordado por escrito pela parte a ser cobrada. A renúncia a contenda por eventuais violações ou não cumprimento de cláusulas não constituirá renúncia a qualquer outro direito sob estes termos e condições ou a contenda por eventuais subseqüentes violações ou não cumprimento de cláusulas.

10.3 Privacidade. Você consente que a Autodesk mantenha e use os detalhes e as informações fornecidas por você (e/ou quaisquer outros detalhes fornecidos por você em conformidade com este documento) de acordo com a Política de privacidade atual da Autodesk (incluindo a transferência desses detalhes para os prestadores de serviço da Autodesk fora da União Europeia para fins de processamento da Autodesk) para atender às suas obrigações com você decorrentes de quanto estabelecido neste documento. Você também consente especificamente que a Autodesk forneça informações sobre suas solicitações de suporte. A Política de privacidade atual da Autodesk pode ser consultada em [www.autodesk.com](http://www.autodesk.com) e/ou está disponível no seu escritório local da Autodesk.

10.4 Controles de exportação dos Estados Unidos. A lei dos EUA proíbe ou restringe a distribuição, a exportação ou a reexportação de software, hotfixes, soluções alternativas ou dados técnicos para (a) qualquer país embargado ou restringido, (b) qualquer destino que exija uma licença do Governo dos Estados Unidos, a menos que essa licença seja obtida; ou (c) pessoas ou organizações na Lista de ordens de recusa (Table of Denial Orders), na Lista de entidades (Entity List) ou na Lista de cidadãos com designações específicas e pessoas bloqueadas (List of Specially Designated Nationals and Blocked Persons) dos EUA. Ao adquirir uma instância de incidente, você certifica que não é um cidadão nem residente de nenhum país embargado nem consta da Lista de ordens de recusa (Table of Denial Orders), na Lista de entidades (Entity List) ou na Lista de cidadãos com designações específicas e pessoas bloqueadas (List of Specially Designated Nationals and Blocked Persons) dos EUA, nem é um representante ou funcionário de uma organização que conste de alguma dessas listas de recusa.

10.5 Acordo completo; divisibilidade. A menos que seja explicitamente especificado neste documento, estes termos e condições e quaisquer documentos aos quais eles façam referência constituem o acordo completo entre as partes com relação ao suporte por incidente e funde e substitui eventuais acordos, discussões ou entendimentos anteriores ou contemporâneos. Quaisquer termos estipulados por você em quaisquer documentos de compra de instâncias de incidentes ou em qualquer comunicação relacionada ao suporte por incidente efetuada por você que impliquem na variação destes termos e condições serão nulos e não terão validade, a menos que sejam acordados por escrito por um representante autorizado da Autodesk. Se um tribunal competente determinar, em um julgamento final sem possibilidade de recurso, que alguma disposição destes termos e condições não é exequível, tal disposição será imposta da forma mais próxima possível à intenção declarada das partes, enquanto que o restante destes termos e condições permanecerá em total vigor e validade.

10.6 Aquisições canadenses. Se você adquirir uma instância de incidente no Canadá, você concordará com o seguinte: As partes do presente documento confirmam que é seu desejo que estes termos e condições, assim como outros documentos a eles relacionados, incluindo avisos, foram e deverão ser redigidos somente em inglês. Les parties ci-dessus confirment leur désir que cet accord ainsi que tous les documents, y compris tous avis qui s'y rattachent, soient rédigés en langue anglaise.

## **11. Termos específicos dos países**

Os seguintes termos específicos dos países prevalecerão em caso de incoerência com qualquer outra disposição destes termos e condições:

### **11.1 Austrália.**

Os direitos descritos nestes termos e condições em relação a devoluções, reembolsos e garantias são adicionados aos direitos legais aos quais você poderá estar qualificado nos termos da Lei da Concorrência e do Consumidor de 2010 (Competition and Consumer Act 2010) e outras leis e regulamentações australianas aplicáveis de proteção ao consumidor.

### **11.2 Bélgica.**

Você reconhece que, ao entrar em contato com a Autodesk para obter suporte por incidente, você não está exercendo nenhum direito referente a nenhum contrato de venda concluído anteriormente conforme descrito no artigo 94 da Lei de Práticas Comerciais de 14 de julho de 1991.

### **11.3 França.**

Você reconhece que o suporte por incidente, no todo ou em parte, poderá ser fornecido exclusivamente em inglês.

### **11.4 Alemanha.**

Seção 8. Limitação da responsabilidade. Até o considerado passível de execução pelas leis da Alemanha, o seguinte deverá substituir o texto da Seção 8 do Acordo:

8.1 A RESPONSABILIDADE DA AUTODESK EM DECORRÊNCIA OU EM RELAÇÃO A ESTES TERMOS E CONDIÇÕES, SEJA EM CONTRATO, EXTRA CONTRATUAL OU DE OUTRA FORMA, DEVERÁ SER REGIDA EXCLUSIVAMENTE PELOS PARÁGRAFOS 8.2 A 8.4, abaixo.

8.2 NO CASO DE INTENÇÃO (VORSATZ), LESÃO, DANO À SAÚDE OU À VIDA DAS PESSOAS, A AUTODESK SERÁ RESPONSÁVEL DE ACORDO COM AS DISPOSIÇÕES LEGAIS. EM TODOS OS OUTROS CASOS, A RESPONSABILIDADE DA AUTODESK ESTARÁ LIMITADA DE ACORDO COM OS PARÁGRAFOS 8.3 E 8.4 A SEGUIR.

8.3 NO CASO DE NEGLIGÊNCIA GRAVE (GROBE FAHRLÄSSIGKEIT), A RESPONSABILIDADE DA AUTODESK ESTARÁ LIMITADA AO DANO TÍPICO PREVISÍVEL. ESTA LIMITAÇÃO NÃO SE APLICA A DANOS CAUSADOS PELOS REPRESENTANTES LEGAIS OU GERENTES DA AUTODESK.

8.4. NO CASO DE NEGLIGÊNCIA LEVE (EINFACHE FAHRLÄSSIGKEIT), A AUTODESK NÃO SERÁ RESPONSÁVEL, EXCETO POR UMA VIOLAÇÃO DE UM DEVER CONTRATUAL ESSENCIAL; NESSE CASO, A RESPONSABILIDADE DA AUTODESK ESTARÁ LIMITADA AO DANO TÍPICO PREVISÍVEL. EM TODOS OS OUTROS CASOS DE NEGLIGÊNCIA LEVE, A RESPONSABILIDADE DA AUTODESK ESTARÁ EXCLUÍDA; ESSA EXCLUSÃO NÃO AFETA O PARÁGRAFO 8.2 ACIMA.

### 11.5 Itália.

De acordo com as seções 1341 e 1342 do Código Civil italiano, você aceita especificamente as seguintes cláusulas: 7 (Isenção de garantia), 8 (Limitação de responsabilidade) e 10 (Geral).

### 11.6 Noruega.

Seção 9. Prazo da instância de incidente; cancelamento pela Autodesk: O seguinte é adicionado à seção 9:

Se você é um consumidor, você tem o direito de se arrepender de acordo com a lei norueguesa sobre o direito de se arrepender de uma venda (lei de 21 de dezembro de 2000, nº 105). Isso é levado em consideração na seção 9. Prazo da instância de incidente; cancelamento pela Autodesk.

### 11.7 Suécia.

Seção 2. Taxas e serviços. O seguinte é adicionado à Seção 2:

Se as mudanças feitas no suporte por incidente lhe causarem danos materiais, você tem o direito de fazer a rescisão deste contrato segundo as disposições da seção 9 abaixo.

Seção 9. Prazo da instância de incidente; cancelamento pela Autodesk. A afirmação “Não obstante o acima mencionado, se a Autodesk fizer quaisquer alterações no suporte por incidente que causem danos materiais a você, você terá o direito de rescindir estes termos e condições com relação à(s) instância(s) de incidente(s) afetada(s) e receber um reembolso proporcional das taxas pagas pela(s) instância(s) de incidente(s) afetada(s) e não utilizada(s)” é acrescentada após “Todas as aquisições de instâncias de incidentes são definitivas, e em nenhuma circunstância a Autodesk deverá reembolsar taxa alguma paga por você”.