

# CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET POR SATÉLITE

---

## 1. Nota preliminar

Estas condições especiais e o formulário de contratação que as precede (“Formulário de Contratação”) denominar-se-ão conjuntamente as “Condições Particulares”. As Condições Particulares e as condições gerais que as acompanham (“Condições Gerais”) fazem parte integrante do mesmo contrato (“Contrato”) que regula a prestação dos serviços abaixo descritos (“Serviço”) e as relações entre o prestador (“FORNECEDOR”) e o utilizador final (“CLIENTE”) do mesmo.

## 2. Dados da empresa prestadora do Serviço (“FORNECEDOR”)

Quantis Global, S.L., com sede social em Calle Poeta Joan Maragall, 23, 28020 Madrid (Espanha), e NIF B86198033.

## 3. Descrição do Serviço

### 3.1. Serviço de acesso à Internet por satélite

O Serviço consiste no acesso de banda larga bidirecional à Internet via satélite fornecido através de uma rede de acesso por satélite. O Serviço será prestado como uma tarifa fixa sem horário, sem limitação de tráfego enviado ou recebido, e até à velocidade máxima correspondente ao tipo de Serviço contratado pelo CLIENTE, com exceção do limite de volume que, quando aplicável, é especificado. O FORNECEDOR aplicará medidas de gestão inteligente avançada de tráfego, para que os utilizadores que usarem moderadamente o Serviço obtenham o melhor desempenho. Os serviços em vigor para a sua contratação e as modalidades de velocidade de cada um deles estão disponíveis para consulta em [www.eurona.pt](http://www.eurona.pt).

Se o CLIENTE contratar o serviço com a opção “Com Fidelização”, a duração mínima do presente Contrato será de 24 meses a partir da data de ativação do Serviço (“período mínimo de contratação”), entendendo-se como tal a data a partir da qual o Serviço está operacional. Passado esse prazo, o contrato terá uma duração indefinida. No caso de a contratação ser com a opção “Sem Fidelização”, o contrato terá uma duração indefinida a partir da data de ativação do Serviço.

O cumprimento do período mínimo de contratação na opção “Com Fidelização” implica, como vantagens para o CLIENTE, que este não terá de pagar o custo da Inscrição do serviço, fixado em cento e vinte euros (120,00 €), já incluídos os impostos indiretos aplicáveis, ou seja, o Imposto sobre o Valor Acrescentado (“IVA”) (22,44 €) e quaisquer promoções de que o cliente tenha beneficiado no momento da contratação. Se o CLIENTE cancelar o Serviço sem ter passado o período mínimo de contratação na

opção “Com Fidelização”, deverá pagar ao FORNECEDOR o montante total, incluindo impostos indiretos das vantagens associadas ao cumprimento desse período mínimo de contratação, e sendo proporcional ao tempo do período mínimo de contratação que faltar cumprir nesse momento.

No caso de solicitar uma modificação, tanto no período mínimo de contratação como em qualquer dos períodos anuais sucessivos, em termos do tipo de Serviço contratado, a referida modificação só poderá ser feita em relação a qualquer dos tipos de serviço oferecidos aquando do pedido correspondente, de acordo com as tarifas em vigor nesse momento. O CLIENTE deverá, em qualquer caso, pagar no momento do pedido o montante de vinte e nove euros e noventa cêntimos (29,90 €), mais IVA (6,87 €) para despesas administrativas.

O FORNECEDOR será responsável pela prestação regular e contínua do Serviço, depois de efetuar a ligação inicial, que será ativada e começará a ser prestada no prazo máximo de trinta dias civis a partir da celebração do Contrato.

O compromisso de qualidade que se estabelece é o da disponibilidade do serviço contratado com uma taxa de 99,50%. O FORNECEDOR será responsável pela indisponibilidade do Serviço caso a interrupção do mesmo tenha ocorrido de forma contínua ou descontínua, e seja superior a 48 horas durante cada período de faturação. O cálculo da duração da indisponibilidade do Serviço será suspenso durante o tempo em que, tendo previamente marcado a correspondente marcação, caso seja necessária, o CLIENTE não facultar ao FORNECEDOR o acesso às suas instalações ou ao seu equipamento informático. Para estes fins, entende-se por marcação o compromisso, estabelecido de comum acordo entre o FORNECEDOR e o CLIENTE, em que é fixada a data, hora e local de intervenção para a resolução de qualquer incidência. Do cálculo da duração da indisponibilidade do Serviço, o tempo de atraso no restabelecimento efetivo do mesmo que seja imputável ao CLIENTE será também deduzido.

3.2. Serviço de manutenção ao domicílio (“Serviço de Manutenção”) o CLIENTE terá a opção de contratar um serviço de manutenção da instalação de acesso à Internet por satélite fornecida pelo FORNECEDOR. Este contrato terá a duração de um (1) ano a contar da data da sua celebração e será automaticamente renovado no momento do seu término, salvo se o CLIENTE manifestar a sua vontade de não o renovar, para o que terá um prazo de até 30 dias após o seu término. O “Serviço de Manutenção” inclui a assistência ao domicílio da instalação indicada no Contrato, em relação ao equipamento que forma o kit de ligação (modem IP, antena, suporte, cablagem do kit e

# CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET POR SATÉLITE

---

restantes elementos de apoio do kit), para a reparação de incidências fortuitas ocorridas na instalação, sem o custo de mão-de-obra, deslocações ou consumíveis, até ao limite máximo indicado para cada caso.

O CLIENTE pode contratar o “Serviço de Manutenção” aquando da assinatura do presente Contrato ou posteriormente, em qualquer altura durante o prazo do Serviço contratado, nos termos estabelecidos no formulário de contratação. Se o CLIENTE contratar o “Serviço de Manutenção” com a opção “Com Fidelização”, o CLIENTE compromete-se a permanecer registado no serviço de manutenção por um período de doze (12) meses a partir da data de contratação do “Serviço de Manutenção” (“período mínimo de contratação”). O CLIENTE também poderá contratar o “Serviço de Manutenção” com a opção “Sem Fidelização”, nos termos estabelecidos no formulário de contratação, caso em que o CLIENTE não poderá beneficiar das vantagens associadas à opção “Com Fidelização”. O cumprimento do período mínimo de contratação na opção “Com Fidelização” implica, como vantagens para o CLIENTE, um desconto no custo anual do serviço de sessenta e quatro euros (64 €) + impostos indiretos, IVA (14,72 €).

No caso de ocorrer o cancelamento do serviço de manutenção antes do vencimento do período comprometido no caso da contratação “Com Fidelização”, o CLIENTE deverá pagar ao FORNECEDOR o montante total, incluindo impostos indiretos das vantagens associadas ao cumprimento desse período mínimo de contratação, e sendo proporcional ao tempo do período mínimo de contratação que faltar cumprir nesse momento. Caso a contratação seja “Sem Fidelização”, se o CLIENTE cancelar o contrato antes do seu termo, a parte não consumida do serviço de manutenção será reembolsada.

Além disso, o serviço de manutenção inclui a substituição imediata dos equipamentos avariados, desde que a avaria esteja coberta pela garantia do fabricante do equipamento, evitando-se, assim, o prazo de espera para a reparação. A contratação do serviço de manutenção após a celebração do presente Contrato implicará um período de carência de um mês, de modo a cobrir apenas as incidências ocorridas após o referido mês de carência.

Características do serviço de manutenção: o serviço inclui duas (2) intervenções anuais no domicílio do CLIENTE para substituir elementos avariados, não incluindo danos ou avarias resultantes do mau uso ou da negligência por parte do CLIENTE, nem as avarias causadas por condições meteorológicas adversas.

Se o serviço de manutenção exigir acesso aos equipamentos, estes devem estar em zonas acessíveis por pessoas sem necessidade de grua ou similar, mantendo-se

as mesmas condições necessárias para a sua instalação na altura.

As ações no domicílio do CLIENTE serão realizadas quando, na opinião do departamento técnico do FORNECEDOR, não for possível resolver a incidência detetada remotamente. O prazo máximo para prestar essa assistência no local será de cinco (5) dias úteis a partir do momento em que o CLIENTE notifica a incidência ao FORNECEDOR. Os atrasos imputáveis ao CLIENTE ou devidos a força maior não serão contabilizados no prazo acima mencionado de cinco (5) dias úteis. Não constituirá indisponibilidade do Serviço: (i) a interrupção do Serviço para efetuar a manutenção ou atualização das instalações em conformidade com as disposições da legislação em vigor, (ii) a descontinuidade no Serviço causada pela introdução pelo CLIENTE de elementos de hardware ou software que causem um mau funcionamento geral do seu equipamento informático ou que sejam incompatíveis com os elementos necessários no referido equipamento para o acesso à Internet através do Serviço, e, (iii) as avarias identificadas na secção da rede de acesso não pertencente ao FORNECEDOR.

No caso de o FORNECEDOR não cumprir o prazo de cinco (5) dias úteis para a prestação de assistência técnica, serão aplicados os descontos indicados abaixo, distinguindo duas situações diferentes:

- a) No caso de o CLIENTE ter contratado o serviço de manutenção:
  - i) Se o FORNECEDOR tiver mais de cinco (5) dias úteis de atraso na prestação de assistência técnica, o CLIENTE terá direito a um desconto de 100% sobre o preço do serviço de manutenção durante 6 meses.
  - ii) Se o FORNECEDOR tiver mais de dez (10) dias úteis de atraso na prestação de assistência técnica, o CLIENTE terá direito a um desconto de 100% sobre o preço do serviço de manutenção durante 12 meses.
- b) No caso de o CLIENTE não ter contratado o serviço de manutenção:
  - i) Se o FORNECEDOR tiver mais de cinco (5) dias úteis de atraso na prestação de assistência técnica, o CLIENTE terá direito a um desconto de 50% sobre o preço da intervenção.
  - ii) Se o FORNECEDOR tiver mais de dez (10) dias úteis de atraso na prestação de assistência técnica, o CLIENTE terá direito a um desconto de 100% sobre o preço da intervenção.

O horário de receção de avisos de avaria será o horário de atendimento ao cliente da Eurona, que pode ser consultado em [www.eurona.pt](http://www.eurona.pt)

O compromisso de reparação da avaria na morada do CLIENTE no prazo de cinco (5) dias úteis começa a correr a partir do momento em que o CLIENTE notifica a incidência. Se necessário, o FORNECEDOR oferecerá ao CLIENTE uma marcação. O CLIENTE não

# CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET POR SATÉLITE

---

será obrigado a aceitar a primeira marcação proposta pelo FORNECEDOR. No caso de o CLIENTE não aceitar a marcação proposta, o período entre a primeira marcação oferecida e a marcação finalmente aceite pelo CLIENTE não calculará para efeitos dos compromissos de resolução de avarias contempladas no presente CONTRATO. Do mesmo modo, o cálculo dos prazos de compromisso para a resolução de avarias também será suspenso durante o tempo em que o CLIENTE não facultar ao FORNECEDOR o acesso às instalações do CLIENTE, após a respetiva marcação ter sido previamente marcadfeita.

Para estes fins, entende-se por marcação o compromisso, estabelecido de comum acordo entre o CLIENTE e o FORNECEDOR, em que é fixada a data, hora e local de intervenção para a resolução da avaria.

## 4. Equipamentos

4.1. O CLIENTE adquirirá os equipamentos de ligação em regime de propriedade, nas condições estabelecidas no formulário de contratação (pagamento com financiamento em (19) dezanove parcelas ou pagamento sem financiamento). O serviço de manutenção não estará incluído, salvo se expressamente contratado pelo CLIENTE no Formulário de Contratação. Do mesmo modo, o CLIENTE pagará o custo de instalação dos equipamentos, nas condições estabelecidas no formulário de contratação (pagamento com financiamento em (3) três parcelas ou pagamento sem financiamento).

4.2. A instalação básica dos equipamentos necessários para a receção do Serviço poderá ser efetuada por um instalador homologado do FORNECEDOR, que inclui a colocação de uma antena num mastro de até 2 metros (não incluído) numa zona que seja acessível a pessoas sem necessidade de grua ou similar, cumprindo os requisitos contidos nas normas de segurança em vigor, puxada e grampeamento de cabos entre a antena e o equipamento de até 30 metros, colocação e configuração do equipamento no local especificado pelo CLIENTE. Sempre que necessário, o CLIENTE deve também pagar por itens não incluídos na instalação básica, que serão cotados separadamente e deverão ser previamente aceites pelo CLIENTE. O FORNECEDOR não se responsabilizará, em nenhuma circunstância, pela colocação em serviço, configuração ou qualquer outro serviço ou intervenção relacionada com equipamentos ou outros serviços, pré-existentes ou futuros, contratados em nome do CLIENTE ou que não estejam relacionados com o descrito na presente cláusula. Da mesma forma, o FORNECEDOR não se responsabilizará por qualquer instalação ou intervenção realizada por qualquer instalador que não seja o FORNECEDOR.

4.3. No caso de o CLIENTE optar pelo pagamento financiado dos equipamentos e da instalação de base em prestações mensais, tal como estabelecido no formulário

de contratação e solicitar o cancelamento do serviço antes do pagamento da última prestação do financiamento, terá de pagar num único pagamento todas as prestações pendentes do pagamento financiado.

## 5. Serviço de atendimento ao cliente

O CLIENTE poderá contactar o FORNECEDOR, em relação ao Serviço, para fazer qualquer pedido, queixa, reclamação, gestão ou incidência contratual, através do serviço gratuito de atendimento ao cliente, por qualquer um dos seguintes meios: (i) comunicação dirigida à morada do FORNECEDOR indicada na cláusula 2 das presentes Condições Particulares; (ii) número de telefone 800450118, de segunda a sexta-feira das 9h00 às 19h00; (iii) website [www.eurona.pt](http://www.eurona.pt) ou (iv) o seguinte endereço de correio eletrónico [apoiocliente@eurona.com](mailto:apoiocliente@eurona.com).

# CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

---

## 1. Objeto

1.1. As presentes condições gerais (“Condições Gerais”) regulam a prestação pelo fornecedor (“FORNECEDOR”) ao utilizador final (“CLIENTE”) dos serviços de comunicações eletrónicas contratados por este (“Serviço”) em todo o território de Portugal. A identidade do FORNECEDOR e a descrição e as características do Serviço são as contempladas nas condições particulares, que incluem o formulário de contratação a preencher pelo CLIENTE (“Formulário de Contratação” e, conjuntamente, as “Condições Particulares”). As Condições Particulares e as Condições Gerais fazem parte integrante do mesmo contrato de prestação do Serviço (“Contrato”). A relação entre o CLIENTE e o FORNECEDOR é regida pelo Contrato e pela legislação espanhola comum, sem prejuízo das normas de proteção do consumidor em vigor em Portugal, que prevalecerão se forem mais favoráveis para o CLIENTE.

1.2. O CLIENTE reconhece que, antes de contratar o Serviço, teve informações claras, compreensíveis e suficientes sobre as características do mesmo e que leu e entendeu o Contrato e, conseqüentemente, que a celebração do mesmo implica a aceitação plena e sem reservas do seu conteúdo. As Condições Gerais e as Condições Particulares estão disponíveis no website do FORNECEDOR [www.eurona.pt](http://www.eurona.pt) (“Website Eurona”).

## 2. Serviço

2.1. O Serviço é prestado ao CLIENTE como utilizador final, que deverá cumprir as seguintes obrigações: (i) pagamento do preço do Serviço; (ii) utilização do Serviço exclusivamente para fins privados; (iii) utilização exclusiva de aparelhos autorizados em conformidade com os regulamentos em vigor sobre a avaliação da conformidade de aparelhos de telecomunicações; (iv) configuração correta dos equipamentos e aparelhos, bem como manutenção dos elementos da rede que, devido à sua localização a jusante do ponto terminal da rede, correspondem ao CLIENTE, salvo disposição em contrário no Contrato; (v) fornecimento ao FORNECEDOR dos dados pessoais necessários para os fins da contratação; e (vi) cumprimento das restantes condições do Contrato e de quaisquer outras obrigações previstas na legislação em vigor.

2.2. A utilização do Serviço pelo CLIENTE está sujeita, a título ilustrativo e não limitativo, às seguintes restrições: (i) utilização diferente da prevista na secção anterior e, em particular, a revenda, comercialização ou exploração económica do Serviço por qualquer meio ou sistema; (ii) utilização contrária à lei, à moral, aos bons costumes ou à boa-fé; (iii) utilização para fins ou efeitos ilícitos ou que sejam prejudiciais aos direitos ou interesses de qualquer natureza do FORNECEDOR ou de terceiros; (iv) publicação ou transmissão de qualquer

conteúdo que, na opinião do FORNECEDOR, seja violento, obsceno, abusivo, racista, xenófobo, difamatório ou, em geral, ilegal, ilícito ou contrário à dignidade das pessoas; (v) a recolha e/ou utilização de dados pessoais de outros utilizadores sem o seu consentimento expresso ou em violação das disposições da legislação sobre dados pessoais; (vi) a comunicação com números dedicados ao encaminhamento de chamadas para outro número que não o contactado; (vii) a utilização para o envio de comunicações comerciais não solicitadas, grandes volumes de mensagens para bloquear servidores de terceiros, comunicações não solicitadas quando estas podem ser classificadas como tráfego irregular, mailings não solicitados ou massivos (“spam”) ou para o envio de listas de emailing a qualquer pessoa que não tenha dado permissão para ser incluída nesse processo.

2.3. O CLIENTE é o único responsável pelo controlo do acesso ao Serviço. Quando o FORNECEDOR fornece ao CLIENTE um nome de utilizador e uma password para aceder ao Serviço ou à sua área privada dentro do Website da Eurona, o CLIENTE compromete-se a tratá-los confidencialmente e a seguir as instruções enviadas pelo FORNECEDOR para a sua utilização em qualquer altura. O CLIENTE reconhece que o seu nome de utilizador e a sua password são pessoais e intransmissíveis, sendo o CLIENTE o único responsável pelas conseqüências que possam advir da sua divulgação, perda ou utilização partilhada com terceiros, incluindo as respetivas despesas.

2.4. O não cumprimento, ou a avaliação objetiva pelo FORNECEDOR do risco de incumprimento das obrigações acima mencionadas, dará ao FORNECEDOR o direito de suspender o Serviço e rescindir o Contrato. O CLIENTE autoriza o FORNECEDOR a utilizar ferramentas de filtragem ou outras medidas de segurança que garantam os seus direitos e impeçam a fraude ou a utilização ilegal ou irregular do Serviço.

## 3. Equipamentos

3.1. As Condições Particulares identificam os casos em que o Serviço tenha associado a entrega de equipamentos ao CLIENTE. O CLIENTE é responsável pela utilização dos equipamentos de acordo com as características e o funcionamento dos mesmos, e por mantê-los em bom estado de funcionamento.

3.2. O equipamento entregue ao CLIENTE estará coberto pela garantia do produto estabelecida na regulamentação aplicável, que cobrirá a sua reparação ou substituição a título gratuito, incluindo os custos de envio e os custos de mão-de-obra e materiais, desde que o CLIENTE possa comprovar a entrega através da fatura ou guia de remessa correspondente e que a reclamação correspondente seja enviada ao FORNECEDOR através do Serviço de Atendimento ao Cliente. A reparação ou substituição terão lugar dentro de um prazo razoável após a apresentação da reclamação

# CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

---

pelo CLIENTE, embora o FORNECEDOR não aceite qualquer responsabilidade por qualquer atraso na reparação ou substituição dos equipamentos por razões pelas quais não é responsável.

3.3. A garantia não cobre danos causados aos equipamentos em consequência da sua localização, manipulação ou utilização inadequada pelo CLIENTE ou por terceiros, os causados por motivos de força maior, desgaste ou utilização normal, não cumprimento das instruções do fabricante, utilização de peças não oficiais, intervenção e/ou manipulação por pessoal técnico não autorizado, manutenção insuficiente e/ou incorreta ou, em geral, causas não diretamente imputáveis ao fabricante ou ao FORNECEDOR.

3.4. O FORNECEDOR poderá oferecer ao CLIENTE um serviço de manutenção dos equipamentos. Quando aplicável, o preço e a descrição do serviço de manutenção serão os estabelecidos no formulário de contratação e/ou nas Condições Particulares e, salvo disposição em contrário nas mesmas, serão incluídos na fatura mensal do Serviço.

## **4. Condições económicas: preço, faturação, pagamento e garantias**

4.1. Como contrapartida pelo Serviço, o CLIENTE é obrigado a pagar o preço estabelecido no formulário de contratação e/ou nas Condições Particulares, incluindo os impostos e as taxas aplicáveis de acordo com a legislação em vigor a qualquer momento.

4.2. Qualquer modificação do preço deve ser comunicada ao CLIENTE em conformidade com os regulamentos aplicáveis e por qualquer meio que o FORNECEDOR considere apropriado para que o CLIENTE tenha conhecimento da modificação e do novo preço. O CLIENTE terá sempre os preços atualizados disponíveis em [www.eurona.pt](http://www.eurona.pt).

4.3. A menos que as Condições Particulares estabeleçam um regime diferente, ou salvo por razões técnicas ou organizacionais não seja possível fazê-lo, o Serviço será faturado a partir da data da sua ativação. A faturação será efetuada mensalmente em adiantado e o pagamento será exigível nos primeiros cinco dias de cada mês. A fatura correspondente ao mês em que é feita a ativação do Serviço pode ser feita no mesmo mês ou incluída na fatura correspondente ao mês imediatamente seguinte. A fatura refletirá os montantes para a utilização de serviços de comunicações eletrónicas e para outros serviços contratados que não sejam dessa natureza, devendo ser solicitadas faturas separadas para cada serviço.

4.4. O meio de pagamento das faturas correspondentes ao

Serviço é o débito direto na conta designada para o efeito pelo CLIENTE, a menos que as Condições Particulares estabeleçam um meio diferente. O CLIENTE, através do Serviço de Atendimento ao Cliente, poderá, em qualquer altura, escolher um meio de pagamento diferente dos normalmente utilizados nas transações comerciais.

4.5. O CLIENTE concorda que o FORNECEDOR emita as faturas em formato eletrónico e que estas podem ser enviadas para o endereço de correio eletrónico indicado no Formulário de Contratação. O FORNECEDOR poderá optar por enviar as faturas por correio eletrónico, disponibilizá-las ao CLIENTE na sua área privada no website da Eurona, ou seguir ambos os procedimentos.

4.6. O CLIENTE autoriza o FORNECEDOR a cobrar os montantes devidos pelo mesmo meio de pagamento estabelecido para o pagamento do Serviço.

4.7. As faturas não pagas na sua data de vencimento poderão acumular, por opção do FORNECEDOR, juros de mora iguais à taxa de juro legal. Nesses casos, o FORNECEDOR poderá cobrar ao CLIENTE as despesas bancárias e administrativas causadas pelo não pagamento e, quando apropriado, pela suspensão e reativação do Serviço, que podem ascender a um máximo de dez euros por fatura (10 euros), incluindo impostos indiretos, sem prejuízo de outras ações que possam ser realizadas, tais como a inclusão dos dados do CLIENTE em ficheiros de solvência patrimonial e de crédito. A fim de cobrar qualquer quantia devida pelo CLIENTE, o FORNECEDOR poderá executar, quando apropriado, as garantias fornecidas por este.

4.8. O FORNECEDOR reserva-se o direito de rejeitar qualquer pedido de contratação no caso de considerar que existe fraude ou risco de fraude nas informações fornecidas pelo requerente no processo de contratação ou risco de solvência ou capacidade de pagamento do requerente.

4.9. O FORNECEDOR reserva-se o direito de efetuar quaisquer verificações úteis para verificar a solvência do CLIENTE e, em particular, de comunicar os seus dados pessoais a qualquer estabelecimento competente autorizado pelo FORNECEDOR, na medida do necessário e sujeito ao cumprimento da legislação em vigor.

4.10. O FORNECEDOR poderá solicitar ao CLIENTE, a fim de garantir o cumprimento das suas obrigações nos termos do Contrato, e em qualquer altura após a celebração do mesmo, que forneça um depósito em numerário não remunerado ou uma garantia bancária, por escolha do CLIENTE, nos termos estabelecidos nos regulamentos aplicáveis. Nesses casos, os depósitos serão devolvidos assim que o FORNECEDOR tiver prova do pagamento integral das somas devidas ou quando ficar provado que, num ano, não houve nenhum

# CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

---

atraso no pagamento. Da mesma forma, o FORNECEDOR poderá atribuir ao CLIENTE um limite de crédito e restringir o acesso a serviços de tarifas superiores, serviços de tarifa adicional e chamadas internacionais.

4.11. O FORNECEDOR poderá adotar estas medidas, entre outros, nos seguintes casos: (i) incumprimento do Contrato pelo CLIENTE; (ii) existência de montantes não pagos pelo CLIENTE; (iii) atraso repetido pelo CLIENTE no pagamento dos montantes devidos; (iv) excesso, quando aplicável, dos limites de crédito estabelecidos pelo FORNECEDOR; ou (v) existência de um risco objetivo, na opinião do FORNECEDOR, de não pagamento, fraude, morosidade ou utilização ilícita do Serviço.

4.12. O incumprimento pelo CLIENTE da obrigação de prestar a garantia dará direito ao FORNECEDOR a (i) rejeitar o pedido de contratação; (ii) suspender o Contrato se a garantia for exigida durante a vigência do Contrato e o CLIENTE não a prestar no prazo de quinze dias a contar da recepção da exigência; ou (iii) rescindir o Contrato ou cancelar o CLIENTE se a garantia não for prestada no prazo de dez dias a contar da recepção da segunda obrigação.

## 5. Direito de desistência

5.1. O CLIENTE poderá desistir do Contrato num prazo de até catorze dias civis a contar da data da sua celebração, desde que o contrato tenha sido celebrado na modalidade de “Contrato à distância”, sem necessidade de o justificar e sem qualquer custo nem penalização. O prazo para desistir do contrato será alargado para 30 dias civis a contar da data de celebração no caso de contratos celebrados na modalidade de “Contratos celebrados fora do estabelecimento”, que abrange os contratos celebrados no estabelecimento comercial do comerciante ou distribuidor que atue em nome do fornecedor.

5.2. O direito de desistência poderá ser exercido mediante notificação por escrito ao FORNECEDOR, através do Serviço de Atendimento ao Cliente, mediante o envio de um pedido inequívoco relativo à sua decisão de rescisão do contrato (identificando claramente o nome e a morada do requerente e os dados de identificação do Contrato) ou utilizando o modelo de documento de desistência disponível no website da Eurna. É da responsabilidade do CLIENTE fornecer provas do exercício do direito de desistência na forma prevista neste artigo.

5.3. No caso de o FORNECEDOR ter recebido qualquer pagamento do CLIENTE pela prestação do Serviço, este será reembolsado ao CLIENTE sem demora e, em qualquer caso, o mais tardar catorze dias civis a partir da data em que o aviso de rescisão foi recebido. Para o reembolso destes montantes, o FORNECEDOR utilizará o mesmo meio de pagamento utilizado para o pagamento

do Serviço ou qualquer outro alternativo, sem que isto implique qualquer custo adicional para o cliente.

5.4. Caso o CLIENTE tenha solicitado expressamente o início da prestação do serviço durante o período de desistência, nos termos estabelecidos no formulário de contratação, e, desde que a prestação do Serviço tenha começado durante o período de desistência, o CLIENTE pagará o montante proporcional à parte do Serviço já prestada no momento da comunicação da desistência, bem como, quando aplicável, o montante correspondente aos custos de instalação estabelecidos nas Condições Particulares e/ou no formulário de contratação. Neste caso, o CLIENTE pagará igualmente os custos da desinstalação dos equipamentos, que ascenderá à soma de (150 €) cento e cinquenta euros, mais o montante dos impostos indiretos, ou seja, o IVA (34,5 €).

## 6. Suspensão temporária e interrupção definitiva

### 6.1. Casos de suspensão e interrupção

A menos que um litígio legítimo e devidamente justificado tenha sido iniciado, qualquer atraso total ou parcial no pagamento ou a devolução de um débito direto de qualquer fatura pelo serviço prestado, levará o FORNECEDOR, sem prejuízo da aplicação dos juros de mora a que tem direito, a atuar da seguinte forma:

a) No prazo de 10 dias a contar da data de não pagamento de qualquer fatura, notificará o CLIENTE por escrito do não pagamento, concedendo um novo prazo de pagamento de 20 dias a partir da data de não pagamento da fatura. Na notificação ao CLIENTE, o FORNECEDOR informará igualmente o CLIENTE dos meios de pagamento disponíveis para remediar o não pagamento, bem como das consequências de não pagamento dentro deste novo prazo adicional concedido, que consistirão na suspensão do serviço e na rescisão automática do contrato, tal como estabelecido nas secções seguintes.

b) Após 10 dias a partir da data do prazo de pagamento adicional sem que o CLIENTE tenha efetuado o pagamento ou celebrado um acordo de pagamento por escrito, o FORNECEDOR suspenderá o serviço por um período de 30 dias, sem suspender as obrigações do CLIENTE ao abrigo deste contrato e, em particular, as suas obrigações de pagamento.

c) Durante este período em que o serviço é suspenso, o CLIENTE pode resolver esta situação em qualquer altura pagando os montantes devidos até à data ou assinando um acordo escrito com o FORNECEDOR para liquidar a dívida.

d) No caso de o período de suspensão de 30 dias terminar sem que o CLIENTE tenha pago os montantes devidos na totalidade ou sem um acordo de pagamento por escrito, o contrato será considerado automaticamente rescindido, sem necessidade de notificar o CLIENTE da rescisão. Além disso, o não pagamento de uma das prestações do acordo de pagamento implicará também a

# CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

---

rescisão automática do contrato, sem necessidade de comunicação posterior ao CLIENTE.

e) O FORNECEDOR restabelecerá o Serviço no prazo de cinco dias úteis após receber o pagamento do montante em dívida ou ter celebrado um acordo de pagamento por escrito com o CLIENTE.

## 6.2. Direito a indemnização

(i) Serviço de acesso à Internet: se este serviço for temporariamente interrompido, o FORNECEDOR compensará o CLIENTE reembolsando o montante da taxa de subscrição e outras taxas fixas, proporcionais ao duração da interrupção nos termos seguintes. Essa compensação será feita automaticamente na fatura correspondente ao período imediatamente seguinte ao período em questão, quando a interrupção do serviço tiver ocorrido de forma contínua ou descontínua, e for superior a seis horas entre as 8:00 e as 22:00 horas, indicando na fatura correspondente a data, duração e cálculo do montante da compensação correspondente ao CLIENTE.

Para além do disposto no parágrafo anterior e em conformidade com a legislação em vigor sobre a qualidade dos serviços de comunicações eletrónicas, o FORNECEDOR compensará o CLIENTE se houver interrupções de serviço cuja interrupção cumulativa ao longo de um ciclo de faturação exceda 48 horas, devido a causas fora do controlo do CLIENTE. Esta compensação será aplicada a pedido do CLIENTE, que poderá fazer o pedido no prazo de 30 dias civis após a data em que o Serviço foi restabelecido, através do Serviço de Atendimento ao Cliente do FORNECEDOR, que aparece nas Condições Particulares, indicando os seus dados pessoais e o número da linha que esteve interrompida. Quando aplicável, o FORNECEDOR será obrigado a reembolsar ao CLIENTE, na fatura após o ciclo de faturação em questão, o montante da taxa de subscrição e outras taxas fixas, proporcionais ao tempo que a interrupção durou durante um ciclo de faturação. Esta indemnização será cumulativa com a prevista nos parágrafos anteriores.

Para a determinação do montante dessas indemnizações, ter-se-á em conta o seguinte: (a) quando o Serviço incluir a possibilidade de contratar conjuntamente serviços telefónicos e outros serviços, tais como o acesso à Internet, a oferta do Serviço pode indicar a parte do preço que corresponde a cada serviço; (b) se não for indicado na oferta, o preço de cada serviço será considerado proporcional ao preço do serviço separado; e (c) se os serviços não forem comercializados separadamente, o preço do serviço de acesso à Internet será considerado como sendo de 50% do preço total.

(ii) Exceções: o direito a indemnização previsto nos parágrafos anteriores não será aplicável

quando a suspensão temporária é motivada por uma das seguintes causas:

(a) incumprimento pelo CLIENTE das condições contratuais; (b) danos produzidos na rede devido à ligação pelo CLIENTE de equipamentos terminais que não tenham avaliado a conformidade, de acordo com os regulamentos em vigor; ou (c) por interrupção do Serviço para realizar trabalhos de manutenção ou atualização das instalações de acordo com as disposições dos regulamentos em vigor.

## 7. Atendimento ao cliente, reclamações e notificações

7.1. O CLIENTE poderá contactar o FORNECEDOR, em relação a qualquer pedido, queixa, reclamação, gestão ou incidência contratual, através do serviço gratuito de atendimento ao cliente ("Serviço de Atendimento ao Cliente"), que figura nas Condições Particulares.

7.2. O FORNECEDOR comunicará ao CLIENTE o número de referência do seu pedido, queixa, reclamação, gestão ou incidência contratual e, se solicitado, um documento que comprove a apresentação e o conteúdo da mesma. Se o meio utilizado pelo CLIENTE for o telefónico, o CLIENTE poderá solicitar um documento que ateste a apresentação e o conteúdo da reclamação, incidência ou gestão através de qualquer meio que permita essa comprovação.

7.3. O CLIENTE poderá apresentar uma reclamação junto do Serviço de Atendimento ao Cliente no prazo de um mês após ter tomado conhecimento do evento que deu origem à reclamação. Se o FORNECEDOR não responder à reclamação no prazo de um mês após a sua receção, ou se a sua resposta for negativa, o CLIENTE poderá apresentar a reclamação aos órgãos administrativos competentes nos termos estabelecidos na legislação em vigor.

7.4. O CLIENTE aceita como plenamente válidas para efeitos de notificações e avisos relacionados com o Contrato (i) o envio para a morada postal indicada na contratação;

(ii) o envio de SMS e/ou WhatsApp para o número de telemóvel indicado na contratação do CLIENTE; (iii) o envio de mails para o endereço de correio eletrónico indicado na contratação; (iv) o envio de mensagens através do Website da Eurona e/ou do Portal de Clientes; ou (v) qualquer outro meio que permita o registo da emissão da notificação. No caso de o CLIENTE modificar ou substituir algum dos dados acima referidos, deverá notificar imediatamente o FORNECEDOR, para que, até que este receba a notificação, as notificações feitas de acordo com os dados fornecidos ao CLIENTE no contrato continuarão a ser válidas.

## 8. Duração, ativação e término

8.1. A menos que as Condições Particulares estabeleçam um regime diferente, o Contrato entrará em vigor na

# CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

---

data da sua celebração ou na data de ativação do Serviço, se for posterior, e terá uma duração indefinida.

8.2. A menos que as Condições Particulares estabeleçam um regime diferente, o FORNECEDOR ativará e começará a prestar o Serviço dentro de trinta dias civis após a celebração do Contrato, desde que, quando aplicável, o CLIENTE tenha pago qualquer quantia necessária e o FORNECEDOR tenha finalizado as ações necessárias para a prestação do Serviço.

8.3. Salvo em casos de desistência por parte do CLIENTE, se o Serviço não for ativado por decisão do CLIENTE ou porque o CLIENTE não permitiu a realização das ações necessárias para o efeito, o FORNECEDOR terá o direito de cobrar ao CLIENTE um montante de vinte euros (20 euros) como compensação pelos custos de gestão e instalação incorridos até esse momento. Se o Serviço não for ativado devido à decisão do FORNECEDOR, o FORNECEDOR indemnizará o CLIENTE no montante de vinte euros (20 €) como compensação pelos danos e prejuízos causados ao CLIENTE por esta decisão. No caso de ocorrência de causas técnicas que impossibilitem a ativação ou prestação do Serviço ou outras circunstâncias não imputáveis ao FORNECEDOR, o CLIENTE não terá direito a qualquer indemnização.

8.4. O Contrato será rescindido pelas causas gerais admitidas por lei e pelas estabelecidas no Contrato.

8.5. O CLIENTE pode rescindir unilateralmente o Contrato ou cancelar um serviço notificando o FORNECEDOR, com prova de identidade, através do Serviço de Atendimento ao Cliente, pelo menos, dois dias antes da data em que o mesmo deverá entrar em vigor, indicando claramente que serviços incluídos no Serviço o CLIENTE pretende cancelar, permanecendo em vigor o resto dos serviços, quando aplicável.

8.6. No caso de existir um período mínimo de contratação, se o CLIENTE solicitar o cancelamento do Serviço por qualquer razão antes de decorrido o período mínimo de contratação, o CLIENTE deverá pagar ao FORNECEDOR o montante das prestações associadas ao cumprimento do período mínimo de contratação nos termos e montantes estabelecidos nas Condições Particulares, sendo esse montante proporcional ao número de dias não efetivos do compromisso de contratação mínima acordado. O CLIENTE autoriza o FORNECEDOR a cobrar os montantes devidos pelo mesmo meio de pagamento estabelecido no Contrato para o pagamento do Serviço.

8.7. A rescisão do Contrato ou o cancelamento de um serviço pelo CLIENTE não o isentará das suas obrigações de pagamento ao FORNECEDOR pela utilização do Serviço durante o prazo anterior ou por

qualquer outro item previsto no Contrato.

O FORNECEDOR poderá rescindir o Contrato imediatamente no caso de (i) extinção ou suspensão da sua qualificação para prestar o Serviço; (ii) incumprimento pelo CLIENTE das condições contratuais; (iii) nas situações de não pagamento definidas na cláusula 6 das presentes condições gerais; (iv) manipulação, alteração ou ligação pelo CLIENTE de equipamentos que não estejam homologados ou que causem anomalias ou modificações ao Serviço; (v) fornecimento pelo CLIENTE de informações ou dados de identificação falsos, incorretos ou incompletos; (vi) utilização ilícita ou fraudulenta do Serviço ou utilização contrária à lei, à moral, aos bons costumes ou à boa-fé ou quando exista um risco objetivo, presunção ou indícios razoáveis desses comportamentos; ou (vii) por razões técnicas ou comerciais, comunicando-o ao CLIENTE com uma antecedência mínima de um mês.

## 9. Proteção de dados pessoais

### 9.1. Identificação do responsável do tratamento

O FORNECEDOR, cujos dados de contacto estão contemplados nas Condições Particulares deste Contrato, é a entidade responsável pelo tratamento dos seus dados.

O FORNECEDOR processa os seus dados pessoais em conformidade com os princípios estabelecidos nos regulamentos aplicáveis, e em particular, o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("RGPD"). Os dados pessoais não serão utilizados para outros fins que não os indicados abaixo:

(i) Dados de faturação: os dados de faturação do CLIENTE serão tratados para a manutenção e o controlo da relação contratual e a gestão dos serviços a fim de prestar os serviços contratados, bem como para efetuar a gestão fiscal, contabilística e administrativa da faturação da relação. Os dados solicitados são necessários para o estabelecimento da relação contratual, a execução do Contrato ou pré-contrato, e são obrigatórios, à exceção dos indicados como opcionais.

(ii) Envio de comunicações comerciais: também poderemos processar os dados do CLIENTE com base no nosso legítimo interesse em enviar-lhes notícias ou informações relacionadas com a nossa atividade, promoções, eventos e descontos sobre os produtos e serviços que contrataram, através de comunicações comerciais por meios eletrónicos (SMS, e-mail). O CLIENTE poderá opor-se à receção dessas comunicações a qualquer momento, através dos procedimentos previstos para os efeitos nos documentos de contratação, bem como cancelar a



# CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

---

subscrição dessas comunicações em qualquer altura, acedendo ao procedimento de cancelamento da subscrição no final de cada comunicação ou escrevendo para o Serviço de Atendimento ao Cliente.

(iii) Dados de ligação, tráfego e consumo: poderemos processar os seus dados de tráfego e consumo para fins de análise e elaboração de perfis, com a finalidade de segmentar os nossos clientes de modo a enviar-lhes informações comerciais sobre serviços de valor acrescentado, sejam próprios sejam de terceiros, durante a vigência da relação contratual. O CLIENTE pode autorizar a comunicação dos seus dados para este fim, assinalando a caixa correspondente no Formulário de Contratação. O CLIENTE poderá revogar o seu consentimento, assim como cancelar a subscrição dessas comunicações em qualquer altura, acedendo ao procedimento de cancelamento da subscrição no final de cada comunicação ou escrevendo para o Serviço de Atendimento ao Cliente.

Trataremos também os dados de ligação, tráfego e consumo gerados no âmbito da prestação de serviços de comunicações eletrônicas ou redes públicas de comunicações, em conformidade com as nossas obrigações nos termos da Lei 25/2007, de 18 de outubro, sobre a conservação de dados relativos às comunicações eletrônicas e redes públicas de comunicações.

Do mesmo modo, os dados de ligação, tráfego e consumo podem ser processados a fim de conhecer o estado da rede em qualquer momento, para garantir o bom funcionamento do Serviço e, quando apropriado, tomar decisões sobre melhorias, bem como detetar e prevenir a utilização abusiva ou fraudulenta do Serviço.

(iv) Dados de solvência patrimonial: poderemos processar dados relativos à solvência patrimonial e creditícia do CLIENTE para salvaguardar os nossos legítimos interesses em relação à nossa segurança económica e financeira relativamente a situações de morosidade presentes ou futuras do CLIENTE. A este respeito, poderemos consultar as informações contidas nos vários ficheiros comuns de solvência patrimonial e creditícia, bem como sistemas automatizados de verificação da solvência e da existência de risco de fraude nas informações fornecidas pelo requerente no processo de contratação, sempre em conformidade com os requisitos estabelecidos nos regulamentos aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais.

O FORNECEDOR garante a confidencialidade dos dados pessoais, não os comunicando a terceiros sem a autorização prévia do titular dos mesmos. No entanto, de acordo com as diferentes necessidades do FORNECEDOR, poderemos comunicar os seus dados aos seguintes destinatários:

(v) Prestadores de serviços: o FORNECEDOR poderá

subcontratar diferentes serviços com fornecedores externos que terão acesso a dados pessoais, incluindo, a título meramente indicativo e sem carácter limitativo: distribuidores, advogados e procuradores, auditores, consultores, instituições financeiras, fornecedores de serviços na nuvem e os seus servidores informáticos, e outros fornecedores e profissionais, que processarão os dados pessoais como encarregados do tratamento em nome e por conta do FORNECEDOR. Neste caso, os fornecedores terão assinado acordos para o tratamento de dados pessoais, limitando o seu tratamento aos fins do Serviço prestado e sempre ao abrigo das medidas de segurança estabelecidas pelos regulamentos em vigor.

(vi) Administração pública, autoridades competentes: poderemos revelar os seus dados e quaisquer outras informações na nossa posse ou acessíveis através dos nossos sistemas que sejam necessárias de acordo com as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao caso à administração pública com competência na matéria, bem como às autoridades públicas competentes. Tudo isto é legalmente autorizado e com o único objetivo de cumprir as nossas obrigações e prevenir abusos dos serviços ou atividades fraudulentas nos serviços prestados pelo FORNECEDOR, ou, quando apropriado, com o objetivo de detetar, investigar e processar crimes graves ao abrigo do Código Penal ou das leis penais especiais.

(vii) Empresas relacionadas: com o consentimento prévio do CLIENTE, o FORNECEDOR poderá comunicar os dados do CLIENTE a outras empresas ou empresas do mesmo grupo ou a outras empresas ou empresas que operem sob a marca "Eurona", ou a outras empresas que não façam parte do mesmo grupo, mas tenham acordos de colaboração comercial com a Eurona para o envio de informações personalizadas sobre atividades, serviços e soluções comerciais, semelhantes aos anteriormente contratados e sobre os quais exista uma expectativa razoável de que o CLIENTE os receba como cliente. Estas empresas serão as identificadas no website da Eurona na altura.

O CLIENTE pode autorizar a comunicação dos seus dados às empresas acima mencionadas para efeitos de envio de informações sobre atividades, serviços e soluções empresariais por via eletrónica, telefónica e/ou postal, assinalando a caixa correspondente no Formulário de Contratação. Do mesmo modo, o CLIENTE poderá revogar o seu consentimento, assim como cancelar a subscrição dessas comunicações em qualquer altura, acedendo ao procedimento de cancelamento da subscrição no final de cada comunicação ou escrevendo para o Serviço de Atendimento ao Cliente.

(viii) Exercício de direitos: o CLIENTE poderá exercer os seus direitos de acesso, retificação, exclusão, oposição,

# CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

---

portabilidade e limitação do tratamento, bem como para revogar o seu consentimento nos casos em que este seja a base da legitimidade do tratamento, através do Serviço de Atendimento ao Cliente ou através dos meios indicados na política de privacidade incluída no website da Eurona que pode consultar de forma detalhada e completa através do link <https://www.eurona.es/politica-privacidade>.

## 10. Modificações contratuais

10.1. O FORNECEDOR poderá modificar o Contrato, incluindo o preço dos Serviços, por razões técnicas, tecnológicas, económicas, comerciais, organizacionais, legislativas ou quaisquer outras. Nesse caso, o FORNECEDOR deverá informar o CLIENTE da modificação, pelo menos, um mês antes da sua entrada em vigor, informando também o CLIENTE do seu direito de rescindir antecipadamente o Contrato sem qualquer penalização. Se, passado esse mês, o CLIENTE não tiver declarado expressamente o seu desacordo com a modificação anunciada ou continuar a utilizar o Serviço após a entrada em vigor da modificação, entender-se-á que aceita a referida modificação.

10.2. O CLIENTE compromete-se a informar o FORNECEDOR de qualquer alteração dos seus dados incluídos no Contrato, especialmente os relativos à morada de faturação e à conta bancária para débito direto dos pagamentos.

## 11. Cedência do Contrato

O CLIENTE não poderá ceder, na totalidade ou em parte, os direitos e as obrigações estabelecidos no Contrato a terceiros sem o consentimento prévio do FORNECEDOR. O FORNECEDOR poderá ceder o Contrato a qualquer outra empresa que faça parte do mesmo grupo ou a terceiros, total ou parcialmente, sem o consentimento prévio do CLIENTE, e deve informar este último desta circunstância, pelo menos, um mês antes da data em que a cedência produz efeitos, e sem prejuízo do direito do CLIENTE de rescindir o Contrato com antecedência sem qualquer penalização.

## 12. Lei aplicável e jurisdição

12.1. O Contrato é regido pela legislação espanhola comum, sem prejuízo das normas de proteção do consumidor em vigor em Portugal, que prevalecerão se forem mais favoráveis para o CLIENTE na prestação do serviço neste país.

12.2. Os litígios entre as partes devem ser resolvidos amigavelmente, em particular, dando prioridade à possibilidade de mediação através de qualquer instrumento de mediação ou de resolução extrajudicial de litígios. Em qualquer caso, quando o CLIENTE é consumidor,

recorrer-se-á à jurisdição competente, conforme a legislação aplicável em matéria de consumo.

12.3. No caso de o CLIENTE não ser consumidor, e renunciando expressamente a qualquer outra jurisdição que lhe possa corresponder, o litígio será submetido à jurisdição dos Julgados e Tribunais da cidade de Madrid.