

## CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

### 1. OBJETO

- 1.1. As presentes Condições Gerais destinam-se a regular os termos e as condições por que se regerá a prestação do serviço de comunicações eletrônicas e de serviços específicos (doravante, os "**Serviços**"), pela **LAZER TELECOMUNICAÇÕES, S.A.**, com sede na Rua Cristóvão Pires Norte, Edifício Norte, R/C, Loja D, 8135-117 Almancil, com o capital social de EUR. 100.000,00, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Loulé sob o n.º 501 949 372, com o NIPC e número de matrícula 501 949 372 (doravante, a "**LAZER**"), ao cliente (doravante, o "**Cliente**").
- 1.2. Sem prejuízo do previsto na Cláusula 1.4., são igualmente regulados os termos e condições aplicáveis à disponibilização, pela LAZER ao Cliente, do equipamento terminal de suporte ao Serviço identificado no Formulário de Adesão (doravante, o "**Equipamento**"), bem como à instalação, ativação e desativação do Serviço e do Equipamento.
- 1.3. Cada serviço é ainda regido pelas Condições Específicas que lhe sejam aplicáveis, as quais passam a fazer parte integrante das presentes Condições Gerais após a respetiva subscrição.
- 1.4. A LAZER não presta serviços de distribuição de conteúdos televisivos, pelo que o Cliente deverá subscrever o serviço de conteúdos televisivos (doravante, "sinal TV") - que será suportado sobre a estrutura e equipamentos disponibilizados pela LAZER nos termos da Cláusula 1.2. - junto da Associação de Moradores do Litoral de Almancil (AMLA).
- 1.5. A AMLA é uma Associação sem fins lucrativos que se dedica a proporcionar aos seus associados o acesso aos novos meios e tecnologias de comunicação (nomeadamente de acesso à internet e à televisão por cabo), sendo inteira e exclusivamente responsável pelo sinal TV transmitido, respetivas licenças e conteúdos, nada podendo ser imputado à LAZER quanto ao mesmo.
- 1.6. Os serviços ou componentes de serviço não expressamente regulados nas presentes Condições Gerais que a LAZER venha a disponibilizar no âmbito do Serviço serão prestados após adesão do Cliente, regendo-se pelo disposto nas Condições Específicas que lhes sejam aplicáveis, disponíveis no site [www.lazertelecom.com](http://www.lazertelecom.com) e, complementarmente, pelo disposto nestas Condições Gerais.

### 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 2.1. Serviços de Internet e Voz

- A) O Serviço, suportado na tecnologia IP ("Internet Protocol"), compreende:
  - (i) O acesso à Internet; permite a troca de dados entre dois pontos em qualquer parte do mundo, desde que ligados a uma rede.
  - (ii) Possibilidade de realização de chamadas de voz nacionais e internacionais, a partir de um local fixo, de e para números do plano de numeração, bem como de recepção de chamadas de voz (doravante, o "**Serviço Voz**").  
Constam nas Condições de Oferta dos Serviços, juntas às presentes Condições Gerais, e que delas fazem parte integrante, as características do Serviço, em particular os aspetos relativos aos níveis de qualidade mínima oferecidos, e, no caso específico do serviço de acesso à Internet, os aspetos relativos, entre outros, à velocidade mínima, velocidade normalmente disponível, velocidade máxima ou velocidade anunciada para descarregamentos e carregamentos, bem como os aspetos relativos às medidas corretivas à disposição do Cliente em caso de discrepância, contínua ou recorrente, entre o desempenho real do serviço de acesso à Internet no que se refere à velocidade ou a outros parâmetros de qualidade dos Serviços e o desempenho indicado pela LAZER.
- B) A LAZER disponibilizará ao Cliente, no âmbito do Serviço Voz, o acesso gratuito a serviços de emergência e a identificação da linha chamadora,

bem como a localização da origem da chamada, de forma a que seja possível a realização de uma chamada de retorno pelos serviços de emergência.

### 3. SUBSCRIÇÃO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

- 3.1. A subscrição do Serviço poderá ser efetuada através do preenchimento e assinatura do Formulário de Adesão, das Condições Específicas e da aceitação das presentes Condições Gerais.
- 3.2. Caso o Cliente pretenda contratar o serviço de sinal TV, a prestar pela AMLA, deverá preencher e assinar o respetivo Acordo de Adesão. A LAZER não presta o serviço de sinal TV pelo que, na ausência de subscrição do mesmo junto da AMLA, não será distribuído qualquer sinal televisivo ao Cliente.
- 3.3. Os Serviços serão instalados e ativados na data acordada entre a LAZER e o Cliente para o efeito, num prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do pedido de adesão aos Serviços, salvo impossibilidade técnica ou motivo de força maior.
- 3.4. Quando aplicável, a LAZER poderá solicitar ao Cliente um depósito antes da instalação do Equipamento, o qual será reembolsado e devolvido ao Cliente depois de o Cliente liquidar a primeira fatura.
- 3.5. A instalação do Equipamento será efetuada por pessoal qualificado e/ou certificado pela LAZER, comprometendo-se o Cliente a disponibilizar, na data e hora acordadas com esta, o acesso do referido pessoal aos locais de instalação e a obter de terceiros as autorizações eventualmente necessárias, bem como a estar presente (ou a fazer-se representar por terceiros) no momento da instalação.
- 3.6. A LAZER procederá ao envio do sinal TV para o Equipamento por si disponibilizado ao Cliente, logo que a AMLA a informe nesse sentido.
- 3.7. As presentes Condições Gerais consideram-se aceites, e o Contrato celebrado, na data da sua validação e assinatura por ambas as partes ou do pagamento da primeira fatura relativa ao Serviço, consoante o que se verifique primeiro (doravante, a "**Data de Celebração**"). O Contrato retroage os seus efeitos à data da instalação do Serviço, nos casos em que esta ocorra antes da Data da Celebração.
- 3.8. Caso não seja possível à LAZER proceder à instalação e/ou ativação do Serviço, seja por impossibilidade do Cliente, seja por impossibilidade técnica ou motivo de força maior, e o Contrato se encontre já em vigor, o Contrato cessará imediatamente os seus efeitos, não sendo devida qualquer indemnização ao Cliente por esse facto, sem prejuízo do reembolso, pela LAZER, das quantias eventualmente já pagas pelo Cliente, no prazo de 15 dias contados do conhecimento da impossibilidade de instalação e/ou ativação do serviço.
- 3.9. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o Cliente é exclusivamente responsável por fazer cessar nos termos legais, antes da data da instalação e ativação do Serviço pela LAZER, eventuais contratos que se mostrem incompatíveis com a prestação do Serviço, autorizando a LAZER a proceder ao desligamento dos equipamentos ou infraestrutura de rede que se encontrem instalados e/ou ligados em casa do Cliente e que se mostrem incompatíveis com a instalação/ligação do Serviço.
- 3.10. A LAZER poderá não ativar o Serviço, nomeadamente quando:
  - a) A infraestrutura de suporte não permita a prestação do Serviço, designadamente devido a falta de informação.
  - b) O acesso à rede IP afeta à prestação do Serviço venha a ser utilizado para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o Serviço, incluindo:
    - (i) Serviços de Data-over-Voice (tais como terminais de pagamento multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supra-vocal;
    - (ii) Acessos primários RDIS;

- (iii) Fiscalizadores a 12Khz;
- (iv) Serviços baseados em tecnologia xDSL;
- (v) Circuitos alugados ou postos públicos.

3.11. Na hipótese prevista no número anterior, o Contrato cessará imediatamente os seus efeitos, após comunicação ao Cliente da não ativação.

#### 4. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

- 4.1. O Cliente compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis à utilização do Serviço, devendo ainda observar as regras de utilização do Serviço previstas nas presentes Condições Gerais.
- 4.2. O Cliente expressamente reconhece e aceita que os conteúdos a que acederá ou que lhe poderão ser disponibilizados pela AMLA para acesso através do Equipamento são para seu uso pessoal e doméstico e poderão encontrar-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização desses conteúdos apenas poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa dos respetivos titulares.
- 4.3. O Cliente abster-se-á de fazer uso dos Serviços, do Equipamento ou dos conteúdos aos quais acede através do Equipamento disponibilizado pela LAZER para finalidades não exclusivamente pessoais ou domésticas e de praticar quaisquer atos que possam violar a lei ou os referidos direitos, tais como a reprodução, a comercialização, a transmissão ou quaisquer outros atos não autorizados que tenham por objeto os mesmos conteúdos acedidos através do Equipamento.
- 4.4. De forma a assegurar a disponibilidade e a qualidade do serviço, a Lazer pode prevenir o uso abusivo do serviço de internet ao suprimir a largura de banda, para regular o tráfego e minimizar o congestionamento.

#### 5. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

##### 5.1. DE ACESSO À INTERNET

###### 5.1.1. SEGURANÇA DE REDES E SISTEMAS

1. Não é permitido ao utilizador a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:
  - a) Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade);
  - b) Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente deteção sistemática de resposta a serviços (*Scan*);
  - c) Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis.
2. Não é permitido ao utilizador interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:
  - a) Operações de alta largura de banda, como grandes transferências de arquivos e compartilhamento de media com programas peer-to-peer (ou seja, *Torrents*)
  - b) Discursos ou material obsceno e indecente
  - c) Linguagem difamatória ou abusiva
  - d) Fazer uso do serviço para transmitir, postar, carregar ou por outro meio disponibilizar material difamatório, de assédio, abusivo ou ameaçador ou linguagem que encoraje danos corporais, destruição de propriedade ou assédio de outros
  - e) Forjar ou deturpar cabeçalhos de mensagens, no todo ou em parte, para mascarar o originador da mensagem
  - f) Facilitar a violação dos presentes Termos de Uso
  - g) Pirataria
  - h) Distribuição de vírus na internet, Trojan horses, ping, flooding, mail-bombing, ou ataque de negação de serviço
  - i) Distribuição de informação relativa à criação e ao envio de vírus na internet, worms, Trojan horses, ping, flooding, mail-bombing, ou ataque de negação de serviço. Actividades de interrupção de uso ou interferência com a capacidade de outros usarem efetivamente

o nó ou qualquer rede conectada, serviço de sistema ou equipamento

- j) Publicidade, transmissão ou qualquer outra forma de tornar disponível algum software, produto ou serviço com o intuito de violar os presentes termos de uso
  - k) A venda, transferência ou aluguer do Serviço a clientes ou a terceiros, quer seja directamente ou como parte de um serviço ou produto criado para revenda
  - l) Solicitar informação acerca de passwords ou dados pertencentes a outro cliente
  - m) Produzir ou oferecer cópias não autorizadas de propriedade de software a outros
  - n) Interceptar ou examinar o conteúdo de mensagens, ficheiros ou comunicações em trânsito numa rede de dados.
  - o) Não é permitida a intercepção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
3. Não é permitida a intercepção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
  4. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os recetores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, entre outros:
    - a) Alteração de endereços IP (IP Spoofing);
    - b) Alteração da identificação de mensagens de Correio Eletrónico ou News.
  5. Ao utilizador não é permitido utilizar serviços de proxy sem autorização expressa do respetivo detentor, para fins de encaminhamento de tráfego.

##### 5.1.2. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1. A qualidade da funcionalidade Wi-Fi disponibilizada com o serviço de internet pode estar sujeita a interferências locais, sobreposição de canais, fraca cobertura, entre outros, provocando uma diminuição nas velocidades anunciadas pela LAZER. As velocidades apenas são completamente garantidas na conexão com cabo de Ethernet.

#### 5.2. SERVIÇOS DE VOZ

##### 5.2.1. DESCRIÇÃO

1. Os serviços de voz suportados na tecnologia IP permitem ao Cliente, através de equipamento terminal ligado à rede de distribuição por cabo da LAZER, e de números (geográficos ou não-geográficos) do Plano Nacional de Numeração (PNN), receber e efetuar chamadas de e para números do PNN, incluindo chamadas internacionais (doravante, os “**Serviços de Voz**”). Com os Serviços de Voz, poderão ainda ser disponibilizadas outras funcionalidades adicionais, designadamente identificação da linha chamadora, *voice-mail* e reencaminhamento de chamadas.
2. A LAZER disponibiliza aos utilizadores dos Serviços de Voz sobre IP de utilização nómada o acesso gratuito e ininterrupto a serviços de emergência (designadamente através do número “112”), não sendo, todavia, garantida a localização do chamador no âmbito do Serviço de Voz sobre IP de utilização nómada.

##### 5.2.2. ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS DE VOZ

1. Os serviços de voz poderão ser ativados se o cliente tiver aderido a um serviço de internet ou ao serviço de televisão AMLA, seja em conexão de fibra, FTTH (*Fiber to The Home*), ou conexão Coaxial.

##### 5.2.3. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1. Sem prejuízo da aplicação da Cláusula 7 das presentes Condições Gerais e dos parâmetros de qualidade que sejam aplicáveis aos Serviços de Voz sobre IP, o Cliente expressamente reconhece e aceita que a Rede IP, as redes telefónicas fixas e as redes móveis constituem redes públicas de comunicações eletrónicas suscetíveis de utilização por vários utilizadores, e como tal, sujeitas a sobrecargas informáticas e de tráfego, pelo que a LAZER não garante a utilização dos Serviços de Voz suportados na tecnologia de voz sobre IP sem interrupções, perda de informação ou atrasos,

não sendo igualmente possível à LAZER garantir a qualidade da interligação da Rede IP às redes telefónicas fixas ou às redes móveis nacionais.

2. A existência, no local de instalação dos Serviços de Voz, de ligações a redes de outros operadores utilizadas para a prestação de serviços de voz é suscetível de afetar a qualidade do Serviço de Voz da LAZER, em virtude dos equipamentos utilizados, pelo que, nestes casos, a LAZER poderá não garantir a prestação dos Serviços de Voz com qualidade.
3. Sem prejuízo do disposto nos dois números anteriores, a LAZER assegura os níveis de qualidade de serviço que se encontrem fixados nas respetivas condições específicas.
4. A LAZER compromete-se a publicar e a disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, com observância dos parâmetros de qualidade dos serviços a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações a definir pela ANACOM.

#### 5.2.4. TARIFÁRIO

1. O preço a pagar pelo Cliente pela instalação, restabelecimento, assinatura mensal, comunicações e aluguer ou venda de equipamento, corresponde ao que estiver fixado nas condições comerciais, disponíveis e detalhadas em <http://www.lazertelecom.com/>, as quais são disponibilizadas ao cliente no momento da adesão ao serviço, e que farão parte integrante das Condições Específicas do Serviço contratado.
2. Para obtenção de informações atualizadas sobre o preço aplicável ao serviço, o cliente poderá consultar em <http://www.lazertelecom.com/> ou ligar para o número de apoio ao cliente (289 396 055).
3. Os preços e tarifários podem ser atualizados anualmente de acordo com o índice de inflação publicado pelo INE, bastando para tal que a LAZER comunique tal atualização ao Cliente com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

#### 5.2.5. RESPONSABILIDADE

1. O Cliente expressamente reconhece e aceita que as comunicações são, nos termos legalmente admissíveis, suscetíveis de ser objeto de interceção pelas autoridades competentes.
2. A LAZER não será responsabilizada por danos decorrentes de interrupções, atrasos, omissões ou interceções das comunicações efetuadas através do Serviço Voz que não lhe sejam direta ou indiretamente imputáveis.

#### 5.2.6. CONFIGURAÇÕES TÉCNICAS

Atento o caráter inovador dos Serviços de Voz suportados na tecnologia de voz sobre IP e as evoluções tecnológicas que os Serviços de Voz são suscetíveis de sofrer, o Cliente expressamente reconhece e aceita que os referidos serviços poderão ser objeto de constantes melhorias, pelo que a LAZER poderá alterar as configurações técnicas dos Serviços de Voz sempre que tal se revele conveniente para adaptar os Serviços de Voz suportados na tecnologia IP a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

#### 5.2.7. DENÚNCIA POR PORTABILIDADE

1. O Cliente poderá solicitar a desativação dos Serviços de Voz por motivos de portabilidade do número para outro operador, mediante pedido de desativação endereçado à LAZER e entregue ao prestador receptor do número. A cessação da prestação dos Serviços de Voz é igualmente aplicável o disposto na Cláusula 13 das presentes Condições Gerais.
2. Os serviços de portabilidade serão prestados em conformidade com a regulamentação aprovada pela ANACOM.

### 6. EQUIPAMENTO E INFRAESTRUTURAS

- 6.1. A equipa técnica identifica no dia da instalação qual a melhor solução de rede a instalar no Cliente, considerando-se esta aceite com a assinatura da ordem de trabalho apresentada ao Cliente pelo instalador.

- 6.2. Caso não seja possível implementar a solução de infraestruturas de comunicação escolhida pelo Cliente no Formulário de Adesão, será avaliada uma solução alternativa com o Cliente, considerando-se esta aceite com a assinatura da ordem de trabalho apresentada ao Cliente pelo instalador.
- 6.3. O Cliente apenas pode utilizar Equipamento que satisfaça todos os requisitos legais aplicáveis e que seja disponibilizado pela LAZER.
- 6.4. O Equipamento será disponibilizado ao Cliente em regime de compra. O Cliente tornar-se-á proprietário do Equipamento a partir da data de pagamento da Fatura correspondente.
- 6.5. O Equipamento pode, em alternativa, ser disponibilizado ao Cliente em regime de aluguer ou comodato. Nesse caso, o Equipamento permanece propriedade da LAZER, devendo o Cliente mantê-lo em perfeito estado de conservação, no local em que foi instalado, e utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos nas respetivas Condições Específicas, abstendo-se de o ceder, disponibilizar a terceiros e de lhe introduzir alterações.
- 6.6. Nos casos de aluguer ou comodato, verificando-se qualquer avaria do Equipamento que exija a respetiva reparação, e que não seja imputável ao Cliente ou terceiros, a LAZER poderá proceder à sua substituição por outro equipamento.
- 6.7. Caso o Cliente pretenda cessar o Contrato, deverá acordar com a LAZER uma data para a entrega do Equipamento que seja propriedade desta, ou para a desmontagem e remoção do Equipamento do local onde o Equipamento esteja instalado, ficando, neste último caso, os custos da desmontagem e remoção a cargo do Cliente.
- 6.8. Caso, no final do Contrato, o Cliente não entregue à LAZER o Equipamento que seja propriedade desta na data para o efeito acordada entre partes, ou em caso de desaparecimento, deterioração, avaria ou quaisquer danos verificados no Equipamento imputáveis ao Cliente ou aos restantes utilizadores do Serviço, que não possam considerar-se consequência de uma utilização normal do Serviço, o Cliente reembolsará a LAZER pelo valor do Equipamento ou da sua reparação, caso esta seja possível e não supere o valor do Equipamento, sem prejuízo da eventual obrigação de indemnizar a LAZER pelos prejuízos por esta incorridos com tais factos.

### 7. CONDIÇÕES TÉCNICAS E MANUTENÇÃO

- 7.1. Sempre que a LAZER entenda necessário ou conveniente otimizar o Serviço, melhorar as condições de conectividade e/ou adaptar o Serviço a eventuais desenvolvimentos tecnológicos, a LAZER poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas, sem custos para o Cliente.
- 7.2. O Cliente não poderá realizar quaisquer reparações, modificações ou, em geral, atuar sobre o Equipamento instalado que seja propriedade da LAZER ou que, não o sendo, esteja afeto à prestação do Serviço, introduzir na rede perturbações de qualquer natureza ou atuar sobre outros materiais e equipamentos a ela ligados, com vista, designadamente, a alterar as características e/ou funcionalidades do Serviço, a ativar ou tentar a ativação fora dos procedimentos estabelecidos pela LAZER ou, em geral, a aceder a serviços não contratados, sendo responsável perante a LAZER e terceiros pelos danos causados por tais factos.
- 7.3. O Cliente deverá comunicar de imediato à LAZER quaisquer avarias, mau funcionamento, perda, furto ou desaparecimento por qualquer outra forma do Equipamento, bem como quaisquer falhas no Funcionamento do Serviço, nos termos da Cláusula 14 das presentes Condições Gerais. Para tal deverá fazê-lo através do número de Apoio ao Cliente (289 396 055).
- 7.4. O Cliente desde já aceita que a LAZER realize a gestão remota do Equipamento, que permitirá a reconfiguração e manutenção dos elementos do Equipamento sem necessidade de deslocação de uma equipa técnica.
- 7.5. A LAZER compromete-se a assegurar a reparação de avarias que não se devam a problemas no Equipamento e/ou a regularizar o funcionamento

- do Serviço no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas a contar da data em que a avaria ou falha lhe for comunicada pelo Cliente.
- 7.6. Sempre que, para efeitos da reparação de avarias, regularização do funcionamento do Serviço, ações de manutenção ou quaisquer outros motivos relacionados com Serviço, seja necessário aceder às instalações do Cliente, este acordará com a LAZER a data e horário para o efeito e obterá de terceiros as autorizações eventualmente necessárias, comprometendo-se a estar presente no momento acordado ou a fazer-se representar por terceiro, não se aplicando, neste caso, o prazo previsto no número anterior.
- 7.7. Os custos da intervenção, deslocação, e, quando aplicável, da reparação ou substituição do Equipamento serão suportados pelo Cliente caso a avaria ou anomalia lhe seja direta ou indiretamente imputável e não possa considerar-se consequência de uma utilização normal do Serviço e/ou do Equipamento.
- 7.8. A LAZER não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento do Serviço resultantes de avarias ou falta de conservação/manutenção das infraestruturas de comunicação e Equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e/ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao Cliente, designadamente quando não for possível o acesso às instalações do Cliente pelo pessoal da LAZER.
- 7.9. No caso previsto na Cláusula 6.4., o Equipamento gozará de uma garantia nos termos legais.
- 7.10. O Cliente expressamente reconhece e aceita que a reparação de avarias pode implicar a substituição do Equipamento por outro tecnicamente equivalente. A alteração do Equipamento não alarga o período de garantia para além do inicialmente estabelecido, nos termos legais aplicáveis. No caso de, por força de avaria, ser necessário substituir o Equipamento, quer este seja propriedade da LAZER, quer seja propriedade do Cliente, a LAZER não se responsabiliza pelos conteúdos que o Equipamento armazene, que serão permanentemente eliminados.
- 8. QUALIDADE DO SERVIÇO E RECLAMAÇÕES**
- 8.1. A LAZER prestará o Serviço de forma regular, exceto em caso de falha na corrente elétrica, situação em que o Cliente expressamente reconhece e aceita que o Serviço não funcionará, não podendo a LAZER ser responsabilizada por este facto.
- 8.2. O Cliente expressamente reconhece e aceita que a largura de banda facultada para utilização do Serviço depende em concreto dos equipamentos do Cliente e das características da rede, e obedece a uma lógica de alocação dinâmica, podendo as condições da prestação de uma das componentes do Serviço variar em função da utilização, em simultâneo, de outra componente do Serviço.
- 8.3. As reclamações relacionadas com o Serviço prestado pela LAZER, bem como com o sinal TV AMLA deverão ser apresentadas à LAZER no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir do conhecimento do facto que esteja na origem da reclamação, e terão resposta da LAZER no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da receção da reclamação pela LAZER.
- 8.4. As reclamações podem ser apresentadas:
- a) presencialmente, no escritório da LAZER, sito na Rua Cristóvão Pires Norte, Edifício Norte, R/C, Loja D, 8135-117 Almancil (que disponibiliza um Livro de Reclamações para o efeito);
  - b) através do serviço telefónico de Apoio ao Cliente (289 396 055);
  - c) por escrito (através de carta ou e-mail), dirigidos à Administração da LAZER.
- 8.5. As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela LAZER.
- 9. SUSPENSÃO E RESTABELECIMENTO DO SERVIÇO**
- 9.1. A LAZER poderá suspender ou bloquear total ou parcialmente o acesso ao Serviço quando o Cliente: (i) não proceda ao atempado e integral pagamento das faturas, (ii) utilize o Serviço no âmbito de atividades ilícitas, (iii) viole culposa e gravemente as disposições das presentes Condições Gerais ou ainda (iv) quando a suspensão lhe tenha sido imposta por uma autoridade administrativa ou judicial, no âmbito dos seus poderes de atuação.
- 9.2. No caso da alínea (i) do número anterior:
- a) Tratando-se de cliente empresarial, a suspensão apenas ocorrerá após advertência por escrito ao Cliente, para os contactos disponibilizados pelo Cliente, com a antecedência mínima de 20 dias, que justifique o motivo da suspensão e informe dos meios ao seu dispor para a evitar;
  - b) Tratando-se de cliente que seja consumidor, nos termos da lei, ser-lhe-á enviado um pré-aviso concedendo-lhe um prazo adicional para pagamento, de 30 dias, sendo o Cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço, bem como a resolução automática do contrato. A LAZER procederá à suspensão do Serviço, por um período de 30 dias, quando, decorrido o prazo adicional para pagamento, o Cliente não tenha procedido ao pagamento ou não tenha celebrado com a LAZER qualquer acordo de pagamento por escrito com vista à regularização dos valores em dívida. Findo o período de 30 dias de suspensão sem que o consumidor tenha procedido ao pagamento da totalidade dos valores em dívida ou sem que tenha sido celebrado um acordo de pagamento por escrito, o contrato considera-se automaticamente resolvido.
- 9.3. Nos demais casos, a suspensão do Serviço será precedida de um pré-aviso escrito ao Cliente de 10 (dez) dias, pelo qual a LAZER o deverá advertir do motivo da suspensão, dos meios ao seu dispor para evitar a suspensão, dispondo o Cliente do referido prazo de 10 (dez) dias para pôr fim à situação que esteja na origem da suspensão.
- 9.4. A prestação do Serviço será restabelecida após a cessação do facto que tiver dado origem à suspensão/bloqueio ou após permissão ou ordem da autoridade administrativa ou judicial nesse sentido, consoante o caso, ficando a cargo do Cliente os custos de reativação ou restabelecimento do Serviço, quando a suspensão lhe seja imputável. A LAZER pode exigir igualmente ao Cliente faltoso o pagamento dos custos decorrentes da suspensão do Serviço, sem prejuízo do direito a indemnização.
- 9.5. O Contrato pode ser livremente resolvido pela LAZER no último dia do mês seguinte àquele em que tiver lugar a suspensão se, entretanto, não tiver cessado o facto que lhe tiver dado causa.
- 9.6. LAZER pode ainda suspender o Serviço em caso de correção de avarias ou ações de conservação, manutenção e desenvolvimento da sua rede e sistemas de informação de suporte, aplicando-se o prazo de pré-aviso previsto na Cláusula 9.2., quando seja possível à LAZER prever tais ações com a antecedência suficiente para o efeito. Nestes casos a suspensão do Serviço por período superior a 72 (setenta e duas) horas, por motivos comprovadamente imputáveis à LAZER, poderá dar lugar ao desconto, sobre a mensalidade a pagar pelo Cliente nos termos da cláusula 13.1., do valor que corresponder à duração da suspensão. A LAZER não assume qualquer responsabilidade pela indisponibilidade do Serviço, qualquer que seja a sua duração devida a facto imputável ao Cliente.
- 9.7. Durante o período de suspensão, e até à extinção do Serviço, a LAZER garante o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.
- 10. DADOS PESSOAIS E INCLUSÃO EM BASE DE DADOS PARTILHADA**

- 10.1 Os dados pessoais identificados no Formulário de Adesão são indispensáveis à prestação dos Serviços pela LAZER. Estes dados pessoais, bem como os que sejam posteriormente fornecidos pelo Cliente, em conformidade com o disposto na legislação nacional aplicável e do Regulamento (UE) 2016/679 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela LAZER no âmbito da relação contratual com o Cliente, e, ainda, em caso de autorização do Cliente, para a realização de estudos de mercado e inquéritos de avaliação do Serviço, e ainda para a promoção e comercialização de serviços ou produtos da LAZER.
- 10.2 A LAZER conservará os seus dados pessoais por não mais do que o tempo razoavelmente necessário ou exigido por lei. O prazo de conservação dos dados dependerá muito das finalidades para as quais os dados são recolhidos e utilizados e/ou conforme necessário para cumprir com a legislação aplicável.
- 10.3 De acordo com a legislação aplicável, o Cliente dispõe dos direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, portabilidade dos dados e oposição ao tratamento dos dados pessoais.
- 10.4 O Cliente pode exercer aos direitos acima mencionados dirigindo-se a uma das nossas lojas ou através do email: [privacy@lazerspeed.com](mailto:privacy@lazerspeed.com).
- 10.5 A LAZER dispõe de uma Política de Privacidade relativa ao tratamento de dados pessoais publicada na página web [www.lazertelecom.com](http://www.lazertelecom.com), na qual identifica as medidas de proteção contra riscos associados, designadamente à segurança pessoal e privacidade do Cliente, bem como a demais informação referente à forma como a LAZER procederá ao tratamento dos dados pessoais dos seus clientes.
- 10.6 A omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.
- 10.7 A LAZER adverte o Cliente de que, em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de qualquer fatura relativa à prestação do Serviço, se o valor em causa for igual ou superior a 20% (vinte por cento) do salário mínimo nacional, pode ocorrer a inclusão dos seus dados pessoais numa base de dados partilhada (doravante, a "Base de Dados"), criada nos termos do artigo 46.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, que permite identificar os clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação. A LAZER compromete-se a notificar o Cliente, com 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação à data em que a inclusão na Base de Dados deva ter lugar, da possibilidade de o Cliente sanar o incumprimento contratual, mediante pagamento do valor em dívida através dos meios disponibilizados pela LAZER ou demonstração da inexigibilidade ou inexistência da dívida. Decorrendo esse prazo sem que o Cliente sane o incumprimento ou demonstre a inexigibilidade ou inexistência da dívida, a LAZER procederá à inclusão na Base de Dados, devendo tal facto ser comunicado ao Cliente no prazo de 5 (cinco) dias a contar da sua efetivação.
- 10.8 É garantido ao Cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, nomeadamente em caso de pagamento das dívidas em questão, podendo para o efeito utilizar os meios de contacto indicados na Cláusula 14.2.
- ## 11. PREÇO E FATURAÇÃO
- 11.1 Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, pela prestação do Serviço o Cliente pagará à LAZER uma mensalidade calculada de acordo com o tarifário em cada momento em vigor, disponível na página web [www.lazertelecom.com](http://www.lazertelecom.com) e de acordo com a Opção Base do Serviço escolhida pelo Cliente, a ser efetuado por Débito Direto da conta bancária indicada pelo Cliente.
- 11.2 A LAZER procederá, ainda, à faturação do preço, montante, quota ou qualquer forma de compensação que seja devida, à AMLA pela subscrição do serviço TV, quando tal serviço tiver sido contratado pelo Cliente junto da AMLA.
- 11.3 Não se encontram abrangidos pela mensalidade referida no número anterior a aquisição de material, sempre que aplicável, o fornecimento do Equipamento ou os serviços de instalação e desmontagem do Equipamento para reparação ou manutenção. Estes serão faturados pela LAZER de acordo com o tarifário em vigor, disponível na página web [www.lazertelecom.com](http://www.lazertelecom.com), na fatura referente ao mês em que tiver lugar o fornecimento/serviço a que digam respeito.
- 11.4 A LAZER enviará mensalmente uma fatura em papel ao Cliente, pelo valor correspondente à mensalidade a que se refere a Cláusula 13.1., ao qual acresce ainda IVA à taxa legal em vigor.
- 11.5 Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Cliente tem, nos termos legais, o direito de receber faturas detalhadas, se assim o solicitar através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes da LAZER (número local 289 007 900), através da sua conta cliente na página web da LAZER, ou por correio para a morada Rua Cristóvão Pires Norte, Edifício Norte, R/C, Loja D, 8135-117 Almancil.
- 11.6 O Cliente deve pagar a(s) fatura(s) na sua totalidade, no prazo de 15 dias. Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo Cliente à LAZER ao abrigo do Contrato, a LAZER reserva-se o direito de suspender o Serviço, nos termos da Cláusula 9, bem como o direito à resolução do Contrato.
- 11.7 Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte dos serviços constantes da fatura, exceto se os serviços forem funcionalmente indissociáveis. A suspensão decorrente do não pagamento de valores em dívida, pelo Cliente, à LAZER, deverá limitar-se, sempre que tecnicamente possível, ao serviço não pago, exceto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta.
- 11.8 A LAZER deverá manter a informação atualizada sobre os preços e tarifários em cada momento em vigor no site [www.lazertelecom.com](http://www.lazertelecom.com).
- 11.9 A adesão ao Débito Direto é obrigatória e deverá ser efetuada na data de adesão ao Serviço, conforme Autorização de Débito Direto que constitui o Anexo III.
- 11.10 A LAZER poderá fazer incidir sobre os valores não liquidados nos prazos contratualmente estabelecidos juros de mora à taxa legal em vigor.
- ## 12. RESPONSABILIDADE
- A LAZER não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso do Contrato quando tal não lhe seja direta ou indiretamente imputável a título de dolo ou negligência, não se responsabilizando designadamente por (i) danos causados por culpa do Cliente ou de terceiros, (ii) pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso do Contrato que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas ou (iii) pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso do Contrato que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à LAZER e que por esta não possam ser controladas, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terremotos, inundações, outros cataclismos naturais ou outras situações não controláveis pela LAZER que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas no Contrato.
- O Cliente expressamente reconhece e aceita que a LAZER não é responsável pelo conteúdo da informação ou por quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através do Serviço de que não seja a respetiva criadora, tais como portais ou página web acedidos e mensagens trocadas.
- A LAZER garante que a rede utilizada para a prestação do Serviço cumpre os requisitos necessários e adequados à segurança da prestação do Serviço e da própria rede, não podendo, no entanto, garantir a sua inviolabilidade por terceiros não autorizados. O Cliente expressamente

reconhece e aceita que a LAZER não é responsável pelos danos e prejuízos que resultem da utilização não autorizada do Serviço, incluindo quando tal utilização seja imputável ao Cliente, designadamente quando este não proceda à instalação do *software* adequado para proteger o acesso ao Serviço, ou pelos atos praticados por quaisquer terceiros, designadamente com recurso aos códigos de acesso ao Serviço do Cliente.

### 13. VIGÊNCIA, DENÚNCIA E RESOLUÇÃO

- 13.1 A adesão aos Serviços poderá ocorrer presencialmente, ao domicílio, ou por qualquer meio à distância (através de chamada telefónica, página web da LAZER, entre outros).
- 13.2 A data de adesão aos Serviços corresponderá à data da subscrição pelo Cliente dos Formulário, Condições Gerais e específicas, no caso de adesão presencial ou ao domicílio, ou à data de aceitação pelo Cliente daquela documentação, tratando-se de subscrição do Serviço online.
- 13.3 Sem prejuízo do previsto na Cláusula 14.3., infra, o Contrato entra em vigor na data de adesão aos serviços, ou na data da instalação do Serviço, conforme o que ocorrer posteriormente e vigora pelo período mínimo de 6 (seis), de 12 (doze) ou de 24 (vinte e quatro) meses, conforme definido nas Condições Específicas que lhe sejam aplicáveis (Período Mínimo de Vigência do Contrato).
- 13.4 O Período Mínimo de Vigência do Contrato é exigido como contrapartida da subsídio do tarifário subscrito pelo Cliente, nomeadamente, através de descontos de subscrição do tarifário, descontos no valor mensal e nas comunicações.
- 13.5 O presente Contrato poderá, ainda, ser celebrado sem qualquer período mínimo de vigência, de acordo com o preçário e conforme definido nas Condições Específicas que lhe sejam aplicáveis.
- 13.6 O Cliente poderá, a qualquer momento, obter informação sobre o valor da penalidade devida à LAZER em caso de rescisão antecipada do presente Período Mínimo De Vigência do Contrato, através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (Telf. 289 007 900), disponível todos os dias (incluindo sábado e domingo), durante 24 horas.
- 13.7 O presente contrato renova-se automaticamente, após o Período Mínimo de Vigência do Contrato, por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo se for denunciado nos termos do número seguinte.
- 13.8 Caso o Contrato seja celebrado à distância, o Cliente pode resolvê-lo livremente mediante carta registada com aviso de receção remetida à LAZER, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da Data de Celebração, nos termos da legislação em vigor.
- 13.9 Para efeitos do número anterior, considera-se que a instalação do Serviço em casa do Cliente antes de decorrido o prazo de 14 (catorze) dias a contar da Data de Celebração equivale a acordo do Cliente para o início da prestação do Serviço pela LAZER.
- 13.10 Sempre que a prestação do Serviço tenha início, a pedido do Cliente, durante o período de exercício do direito de livre resolução, o Cliente fica obrigado a pagar à LAZER o montante proporcional ao serviço prestado até ao momento da comunicação da resolução, incluindo o valor da instalação e ativação, se aplicável.
- 13.11 Não há lugar ao direito de livre resolução sempre que a prestação do Serviço tenha início, a pedido do Cliente, durante o respetivo prazo de exercício e o Cliente reconheça a cessação daquele direito no momento da instalação e/ou ativação do Serviço.
- 13.12 Cada uma das partes poderá, após o Período Mínimo de Vigência do Contrato denunciar o Contrato caso não pretenda a sua renovação, mediante comunicação escrita remetida para o efeito para o endereço de correio postal da outra parte com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data em que o contrato se deva considerar como renovado. A denúncia do Contrato produz efeitos na data de desligamento do Serviço e não importa o direito a qualquer indemnização, sem prejuízo do direito da LAZER de

receber todas as quantias que lhe sejam devidas pela prestação do Serviço até à data de produção de efeitos da denúncia.

- 13.13 Qualquer das partes poderá resolver o Contrato, após pré-aviso adequado de 8 (oito) dias, sem prejuízo da penalização a que o referido incumprimento possa dar lugar em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso de qualquer uma das obrigações assumidas pela outra ao abrigo do Contrato, sem prejuízo do disposto na Cláusula 14.5.
- 13.14 Caso o Cliente, sendo consumidor, não proceda à regularização dos valores em dívida, decorridos 30 (trinta) dias sobre a data de suspensão do serviço nos termos da Cláusula 11.2., o Contrato considera-se automaticamente resolvido.
- 13.15 A resolução do Contrato opera decorridos 30 (trinta) dias após receção da comunicação escrita remetida por uma parte para o endereço de correio postal da outra parte, invocando os respetivos fundamentos, e importa a extinção imediata de quaisquer direitos e obrigações, salvo eventuais indemnizações a que qualquer das partes tenha direito.

### 14. COMUNICAÇÕES ENTRE AS PARTES E ALTERAÇÕES AO CONTRATO

- 14.1 Sem prejuízo de outras formas de comunicação previstas nas presentes Condições Gerais, as notificações efetuadas ao Cliente que se relacionem com o Serviço, incluindo eventuais alterações às presentes Condições Gerais, poderão ser efetuadas para o endereço postal, endereço de correio eletrónico, ou por qualquer outro meio ou contacto disponibilizado pelo Cliente à LAZER.
- 14.2 Caso o Cliente pretenda contactar a LAZER, incluindo para comunicar avarias ou apresentar reclamações, poderá fazê-lo utilizando os contactos indicados na página web [www.lazertelecom.com](http://www.lazertelecom.com), em particular o endereço [admin@lazertelecom.com](mailto:admin@lazertelecom.com) e o contacto 289396055.
- 14.3 Para efeitos de citação e notificações judiciais, designadamente de citação no âmbito de ação judicial destinada ao cumprimento de obrigações pecuniárias emergentes das presentes Condições Gerais, as partes convencionam a morada indicada no Formulário de Adesão, entendido de acordo com eventuais alterações a que aquele vier a ser sujeito, nos termos previstos na presente cláusula.
- 14.4 O Cliente obriga-se a comunicar à LAZER por escrito qualquer alteração da morada ou outros contactos disponibilizados à LAZER no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data da alteração.
- 14.5 As alterações ao Contrato que impliquem a alteração do tarifário aplicável, serão, sem prejuízo do disposto na Cláusula 13.8, notificadas, por escrito, pela LAZER ao Cliente com 30 (trinta) dias de antecedência, podendo o Cliente denunciar o contrato mediante comunicação escrita remetida à LAZER nos 15 (quinze) dias posteriores. Neste caso não é aplicável qualquer penalidade, podendo a resolução ter lugar durante o Período Mínimo de Vigência do Contrato.
- 14.6 O disposto no número anterior não é aplicável quando a alteração contratual em questão constituir uma vantagem objetiva para o Cliente.

### 15. TRIBUNAL COMPETENTE E LEI APLICÁVEL

- 15.1 Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direção-Geral do Consumidor, o Cliente pode submeter quaisquer conflitos emergentes do Contrato aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da LAZER de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do Serviço.
- 15.2 Para questões emergentes do presente Contrato, quando celebrado com cliente consumidor, serão competentes, sem prejuízo da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais, as

seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos do Algarve ([www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)), CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo ([www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra ([www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira ([www.srrh.gov-madeira.pt/cacc](http://www.srrh.gov-madeira.pt/cacc)) – e cujos contactos podem ser consultados em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

15.3 A ANACOM, a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e a Direção-Geral do Consumidor têm os seguintes endereços e formas de contacto:

**-ANACOM** – Avenida José Malhoa, 12, 1099-017 Lisboa, telefone 21 721 10 00, email [info@anacom.pt](mailto:info@anacom.pt);

**ASAE** – Rua Rodrigo da Fonseca, n.º 73, 1269-274 Lisboa, telefone 21 798 36 00, email [correio.asae@asae.pt](mailto:correio.asae@asae.pt);

**Direção-Geral do Consumidor** – Praça Duque de Saldanha, n.º 31, 3.º, 1069-013 Lisboa, telefone 21 356 46 00, email [dgc@dg.consumidor.pt](mailto:dgc@dg.consumidor.pt).

15.4 O Contrato rege-se pela lei portuguesa.

## 16. DEPÓSITO

Nos termos legais, as presentes Condições Gerais foram depositadas junto da ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações e da Direção-Geral do Consumidor.