

CONDIÇÕES PARTICULARES DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

1) IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS

LAZER TELECOMUNICAÇÕES, S.A., com sede na Área Empresarial de Loulé, Área C, Lote 3J, 8100-272 Loulé, com o capital social de EUR. 100.000,00, inscrita na Conservatória do Registo Comercial de Loulé sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 501 949 372, (doravante "LAZER"), e seguintes contactos:

Apoio de Vendas

commercial@lazerspeed.com

289 396 055 ou 304 502 038 – custo de uma chamada para a rede fixa nacional

NR272B, Estr. Vale Formoso, 8135-148, Almancil

Apoio Técnico

helpdesk@lazerspeed.com

289 396 055 ou 304 502 038 – custo de uma chamada para a rede fixa nacional

Área Empresarial de Loulé, Área C, Lote 3J, 8100-272 Loulé

Apoio de Faturação

accounts@lazerspeed.com

289 396 055 ou 304 502 038 – custo de uma chamada para a rede fixa nacional

Área Empresarial de Loulé, Área C, Lote 3J, 8100-272 Loulé

2) OBJETO

a) As presentes Condições Gerais destinam-se a regular os termos e condições por que se regerá a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas e de serviços específicos que venham a ser subscritos e estão identificados nas Condições Particulares (doravante, os "Serviços"), pela LAZER ao cliente (doravante, o "Cliente"), e que podem incluir:

a) Serviços de acesso à internet (Internet), suportado na tecnologia IP ("Internet Protocol"), que compreende o acesso à

internet, permite a troca de dados entre dois pontos em qualquer parte do mundo, desde que ligados a uma rede.;

b) Serviços de chamadas telefónicas (Voz), para 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 receção de chamadas de voz;

c) Compra ou aluguer de equipamentos para utilização de serviços de sinal de TV fornecidos por terceiros (doravante, Equipamento) e correspondente instalação, ativação e desativação desses serviços de terceiros;

d) Serviços de apoio técnico relacionado com os serviços de sinal de TV fornecidos por terceiros (doravante, Apoio Técnico);

e) Outros serviços relacionados.

b) Cada serviço é ainda regido pelas Condições Particulares que lhe sejam aplicáveis, as quais, juntamente com estas Condições Gerais, constituem o Contrato de Serviços de Comunicações Eletrónicas.

c) A LAZER não presta serviços de distribuição de conteúdos televisivos; o Cliente poderá subscrever esses serviços (doravante, "sinal TV") junto das entidades terceiras competentes.

d) A LAZER não assume qualquer responsabilidade pelo sinal TV transmitido por terceiros, respetivas licenças e conteúdos, mesmo que o Cliente aceda ao sinal utilizando Equipamento fornecido pela LAZER.

e) Os serviços ou componentes de serviço não expressamente mencionados nas presentes Condições Gerais que venham a ser solicitados e disponibilizados ao Cliente regem-se pelo disposto nas Condições Particulares que lhes sejam aplicáveis, disponíveis no website www.lazertelecom.com e pelo disposto nestas Condições Gerais.

3) SUBSCRIÇÃO E ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

a) A adesão aos Serviços poderá ser efetuada presencialmente, em qualquer loja LAZER, loja associada ou ao domicílio.

CONDIÇÕES PARTICULARES DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS

b) A adesão aos Serviços pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do Cliente, do disposto nas presentes Condições Gerais, assim como nas Condições Particulares aplicáveis.

c) A subscrição dos Serviços deverá ser efetuada através do preenchimento e assinatura do Formulário que consta das Condições Particulares e da aceitação das presentes Condições Gerais.

d) Caso o Cliente pretenda contratar o serviço de sinal TV prestado por terceiros, deverá celebrar o respetivo acordo. A LAZER não presta o serviço de sinal TV pelo que, na ausência de subscrição do respetivo serviço junto de terceiros, não será distribuído qualquer sinal televisivo ao Cliente associado ao Equipamento.

e) 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.

f) 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, o acesso do referido pessoal aos locais de instalação, bem como a obter de terceiros as autorizações eventualmente necessárias para o efeito, bem como a estar presente (ou a fazer-se representar por terceiros) no local e momento da instalação.

g) A disponibilização do sinal TV ficará ativa para o Cliente, logo que os terceiros contratados pelo Cliente informem a LAZER das condições necessárias para esse efeito.

h) As presentes Condições Gerais consideram-se aceites e o Contrato celebrado na data da sua assinatura pelo Cliente ou na data de instalação dos Serviços (doravante, a "Data de Celebração"), consoante o que se verifique primeiro.

i) Caso não seja possível à LAZER proceder à instalação e/ou ativação dos Serviços, seja por impossibilidade do Cliente, seja por impossibilidade técnica ou motivo de força maior, após a Data de Celebração, o Contrato considerar-se-á resolvido na data de verificação dessa impossibilidade, 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.

j) 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 dos Serviços pela LAZER, eventuais contratos que se mostrem incompatíveis com a prestação dos Serviços, autorizando a LAZER a proceder ao desligamento dos equipamentos ou infraestruturas de rede que se encontrem instalados e/ou ligados no local da instalação.

k) A LAZER poderá não ativar os Serviços, nomeadamente quando:

a) A infraestrutura de suporte não permita a prestação dos Serviços, nomeadamente devido às suas características técnicas ou à falta de informação que as permita consultar.

b) O acesso à rede IP afeta à prestação dos Serviços venha a ser utilizado para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com os Serviços, 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.

l) Na hipótese prevista no número anterior, o Contrato considerar-se-á resolvido após comunicação ao Cliente da não ativação, aplicando-se o disposto na cláusula 3.8 com as devidas alterações.

4) ADESÃO COM PORTABILIDADE

a) Nos casos em que, com a adesão aos Serviços de Voz, o Cliente solicite a portabilidade de números, o procedimento para concretização da portabilidade apenas terá início após a ativação dos Serviços.

b) Caso não ocorram dificuldades técnicas, a portabilidade demora no mínimo 2 (dois) dias úteis, desde a data em que a LAZER remete o seu pedido de portabilidade ao prestador atual (Lei nº 51/2011, de 13 de setembro).

c) Em caso de impossibilidade de concretização da portabilidade dos números para acesso ao serviço de Voz, o Cliente poderá optar por novos números para acesso ao serviço de voz ou, em alternativa, resolver o Contrato, não sendo devido qualquer pagamento por esse facto.

5) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

a) As características dos Serviços constam das Condições Particulares, 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 (download) e carregamentos (upload), 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 (designadamente através do número "112") e a identificação da linha chamadora, bem como a localização da origem da chamada, de forma que seja possível a realização de uma chamada de retorno pelos serviços de emergência. Nos Serviços de Voz sobre IP, a LAZER não garante a localização do chamador.

c) Atento o carácter 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.

6) CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

a) O Cliente compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis à utilização dos Serviços, devendo ainda observar as regras de utilização dos Serviços previstas nas presentes Condições Gerais, também disponíveis em <https://lazertelecom.com>, bem como quaisquer outras que lhe venham a ser devidamente comunicadas)

b) O Cliente expressamente reconhece e aceita que os conteúdos a que acederá ou que lhe poderão ser disponibilizados por quaisquer terceiros para acesso através do Equipamento são para seu uso pessoal e doméstico e poderão encontrar-se sujeitos a termos e condições próprios ou poderão ser 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 para o efeito. pela LAZER.

c) 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 direitos de terceiros, 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.

d) De forma a assegurar a disponibilidade e a qualidade dos Serviços, a LAZER pode prevenir o uso abusivo do serviço de internet ao suprimir a banda larga, para regular o tráfego e minimizar o congestionamento.

7) REGRAS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

a) O Cliente empresarial reconhece e aceita que o seu representante o representa para todos os efeitos legais perante a LAZER, sendo-lhe, por conseguinte, reconhecidos poderes para vincular o Cliente em todos os pedidos, procedimentos e ações durante a vigência do contrato ou qualquer das suas renovações, bem como no âmbito de quaisquer acordos ou contratos celebrados com a LAZER, desde já se excluindo qualquer limitação da responsabilidade do Cliente em virtude de quaisquer atos praticados pelo seu representante.

b) DE ACESSO À INTERNET - 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.

3. Não é permitido ao utilizador utilizar os Serviços para a prática de quaisquer atos ilícitos, de que natureza forem, ou para violar direitos de terceiros.

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

5. 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.

6. Ao utilizador não é permitido utilizar serviços de proxy sem autorização expressa do respetivo detentor, para fins de encaminhamento de tráfego.

c) SERVIÇOS DE VOZ

1. A LAZER não presta serviços de Voz isoladamente. Os serviços de voz poderão ser ativados se o cliente tiver aderido a um serviço de internet, seja em conexão de fibra, FTTH (Fiber to The Home), ou conexão Coaxial.

2. O Cliente expressamente reconhece e aceita que as comunicações são, nos termos legalmente admissíveis, suscetíveis de ser objeto de interceção pelas autoridades competentes.

3. A LAZER não será responsabilizada por danos decorrentes de interrupções, atrasos, omissões ou interceções das comunicações efetuadas através dos Serviços de Voz que não lhe sejam diretas ou indiretamente imputáveis.

8) EQUIPAMENTO E INFRAESTRUTURAS

a) 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 técnico instalador.

b) Caso não seja possível implementar a solução de infraestruturas de comunicação escolhida pelo Cliente no Formulário de Adesão (Condições Particulares), será avaliada uma solução alternativa com o Cliente, considerando-se esta aceite com a assinatura da ordem de trabalho apresentada ao Cliente pelo técnico instalador.

c) O Cliente apenas pode utilizar Equipamento que satisfaça todos os requisitos legais aplicáveis e que seja disponibilizado pela LAZER.

d) 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.

e) 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 Particulares, abstendo-se de o ceder, disponibilizar a terceiros e de lhe introduzir alterações.

f) 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 a terceiros, a LAZER poderá proceder à reparação ou à sua substituição, sem custos, por outro equipamento.

g) 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 esteja instalado, ficando, neste último caso, os custos da desmontagem e remoção a cargo do Cliente.

h) Caso, no final do Contrato, o Cliente não entregue à LAZER o Equipamento que seja propriedade desta, ou em caso de desaparecimento, deterioração, avaria ou quaisquer danos verificados no Equipamento imputáveis ao Cliente ou aos restantes utilizadores dos Serviços que não possam considerar-se consequência de uma utilização normal dos Serviços, 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.

9) CONDIÇÕES TÉCNICAS E MANUTENÇÃO

a) Sempre que a LAZER entenda necessário ou conveniente otimizar os Serviços, melhorar as condições de conectividade e/ou adaptar os Serviços a eventuais desenvolvimentos tecnológicos, poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas, sem custos para o Cliente.

b) 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 dos Serviços, 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 dos Serviços, a ativar ou tentar a ativação fora dos procedimentos estabelecidos pela LAZER ou, em geral, aceder a serviços não contratados, sendo responsável perante a LAZER e terceiros pelos danos causados por tais factos.

c) 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 dos

serviços, nos termos da Cláusula 16 das presentes Condições Gerais. Para tal deverá fazê-lo através do número de Apoio ao Cliente (289 396 055).

d) 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.

e) A LAZER compromete-se a assegurar a reparação de avarias que não se devam a problemas no Equipamento e/ou a regularizar o funcionamento dos Serviços no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas a contar da data em que a avaria ou falha lhe for comunicada pelo Cliente, salvo se tal se revelar impossível ou excessivamente oneroso por motivos não imputáveis à LAZER, incluindo motivos de força maior.

f) Sempre que, para efeitos da reparação de avarias, regularização do funcionamento dos Serviços, ações de manutenção ou quaisquer outros motivos relacionados com Serviços, seja necessário aceder às instalações ou ao domicílio 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 local e momento acordado ou a fazer-se representar por terceiro, não se aplicando, neste caso, o prazo previsto no número anterior.

g) 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 dos Serviços e/ou do Equipamento.

h) A LAZER não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos Serviços 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

cliente, designadamente quando não for possível o acesso às instalações do Cliente pelo pessoal da LAZER.

i) No caso previsto na Cláusula 8.4., o Equipamento gozará de garantia nos termos legais e vigor.

j) O Cliente expressamente reconhece e aceita que a reparação de avarias pode implicar a substituição do Equipamento por outro tecnicamente equivalente. 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.

10) QUALIDADE DOS SERVIÇOS E RECLAMAÇÕES

a) A LAZER prestará os Serviços de forma regular, exceto em caso de falha na corrente elétrica, situação em que o Cliente expressamente reconhece e aceita que os Serviços não funcionarão, não podendo a LAZER ser responsabilizada por este facto.

b) O Cliente expressamente reconhece e aceita que a banda larga facultada para utilização do serviço de Internet 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 dos Serviços variar em função da utilização, em simultâneo, de outra componente dos Serviços.

c) 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.

d) 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.

a) 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 dos Serviços 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.

b) 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.

g) As reclamações relacionadas com os Serviços prestado pela LAZER 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.

h) As reclamações podem ser apresentadas:

a) presencialmente, na sede da LAZER, sita na Área Empresarial de Loulé, Área C, Lote 3J, 8100-272 Loulé ou em qualquer ponto de venda LAZER;

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. Através do portal? <https://www.livroreclamacoes.pt/Pedido/Reclamacao>

i) 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.

11) SUSPENSÃO E RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS

a) A LAZER poderá suspender ou bloquear total ou parcialmente o acesso aos Serviços quando o Cliente: (i) não proceda ao atempado e integral pagamento das faturas, (ii) utilize os Serviços 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.

b) 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 mesmo, com a antecedência mínima de 20 (vinte) dias, que justifique o motivo da suspensão e informe o Cliente 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 de 30 (trinta) dias para proceder ao pagamento, sendo o Cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios aos seu dispor para a evitar, bem como para a possibilidade de resolução automática do contrato. A LAZER procederá à suspensão dos Serviços, por um período de 30 (trinta) 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 (trinta) dias de suspensão sem que o Cliente 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.

c) Nos demais casos, a suspensão dos Serviços 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, salvo caso fortuito ou de força maior, dispondo o Cliente do referido prazo de 10 (dez) dias para pôr fim à situação que esteja na origem da suspensão.

d) A prestação dos Serviços 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 dos Serviços, quando a suspensão lhe seja imputável. A LAZER pode exigir igualmente ao Cliente faltoso o pagamento dos custos decorrentes da suspensão dos Serviços, sem prejuízo do direito a indemnização.

e) 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.

f) A LAZER pode ainda suspender os Serviços em caso de correção de avarias ou ações de conservação, manutenção e desenvolvimento da sua rede e sistemas de informação de suporte, devendo comunicar essa suspensão ao Cliente logo que verifique a necessidade de suspensão dos Serviços. Em caso de suspensão dos Serviços por período superior a 24 (vinte e quatro) horas, por motivos comprovadamente imputáveis à LAZER, poderá haver lugar ao desconto sobre a mensalidade a pagar pelo Cliente do valor que corresponder à duração da suspensão. A LAZER não assume qualquer responsabilidade pela indisponibilidade dos Serviços, qualquer que seja a sua duração, quando devida a facto imputável ao Cliente.

g) Durante o período de suspensão, e até à extinção dos Serviços, a LAZER garante o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.

12) DADOS PESSOAIS E INCLUSÃO EM BASE DE DADOS PARTILHADA

a) Os dados pessoais identificados no Formulário de Adesão (Condições Particulares) 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 no Regulamento (UE) 2016/679 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), serão processados e armazenados e destinam-se a ser utilizados pela LAZER no âmbito da relação contratual com o Cliente, e, ainda, em caso de consentimento expresso do Cliente, para a realização de estudos de mercado e inquéritos de avaliação dos Serviços, e ainda para o envio de mensagens comerciais (marketing) e promoção e comercialização de serviços ou produtos da LAZER, bem como para as demais finalidades identificadas na sua Política de Privacidade.

b) A LAZER conservará os dados pessoais do Cliente pelo período estritamente necessário à prossecução das finalidades para as quais são recolhidos ou pelo período exigido por lei, quando aplicável.

c) Enquanto titular dos dados pessoais, o Cliente poderá exercer, dentro dos limites da lei, os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, portabilidade, oposição e reclamação. duração da suspensão. A LAZER não assume qualquer responsabilidade pela indisponibilidade dos Serviços, qualquer que seja a sua duração, quando devida a facto imputável ao Cliente.

d) O Cliente pode exercer os direitos acima mencionados dirigindo-se à nossa sede, a uma das nossas lojas ou através do email: privacy@lazerspeed.com.

e) A LAZER dispõe de uma Política de Privacidade relativa ao tratamento de dados pessoais publicada na página web www.lazertelecom.com.

f) A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.

g) A LAZER adverte o Cliente de que, em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de qualquer fatura relativa à prestação dos Serviços, pode ocorrer a inclusão dos seus dados pessoais numa base de dados partilhada (doravante, a “Base de Dados”), regulada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, que permite identificar os clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação, nos termos constantes no seu artigo 126.º daquele diploma. A LAZER compromete-se a notificar o Cliente, com 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação à data em que a inclusão da 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. Decorrido 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.

13) PREÇO E FATURAÇÃO

a) O preço a pagar pelo Cliente pelos Serviços corresponde ao que estiver fixado nas Condições Particulares subscritas pelo Cliente, com as alterações que lhe venham a ser devida e atempadamente comunicadas, nos termos legais aplicáveis.

b) Para obtenção de informações atualizadas sobre o preço aplicável aos serviços LAZER, o Cliente poderá consultar o website <http://www.lazertelecom.com> ou ligar para o número de apoio ao cliente (289 396 055).

c) Sem prejuízo do disposto na Cláusula 16.5. relativamente a alterações contratuais, no início de cada ano civil e mediante notificação prévia ao Cliente com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a LAZER poderá proceder à atualização dos Preços dos Serviços, com base no Índice de Preços no Consumidor relativo ao último ano civil completo, conforme publicado pelo INE, no valor mínimo de 50 cêntimos, com IVA incluído.

d) O pagamento do preço dos Serviços depende da adesão ao Débito Direto, que deverá ser efetuada na data de subscrição dos Serviços, conforme Autorização de Débito Direto disponibilizada para o efeito

e) A LAZER enviará mensalmente uma fatura por via eletrónica (e-mail) ao Cliente, pelo valor correspondente à mensalidade devida nos termos das Condições Particulares.

f) Mediante pedido do Cliente, a LAZER poderá ainda enviar uma fatura em papel, para a morada indicada para o efeito.

g) O Cliente tem ainda, 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), da sua conta cliente na página web da LAZER, presencialmente nas lojas LAZER ou por correio para a morada Área Empresarial de Loulé, Área C, Lote 3J, 8100-272 Loulé.

h) O Cliente deverá pagar a(s) fatura(s) na sua totalidade, no prazo de 15 dias. Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas à LAZER ao abrigo do Contrato, a LAZER reserva-se no direito de suspender os Serviços, nos termos da Cláusula 11., sem prejuízo do direito à resolução do Contrato nos termos aplicáveis.

i) A LAZER compromete-se a manter a informação atualizada sobre os preços e tarifários em cada momento em vigor no website www.lazertelecom.com.

j) A LAZER poderá fazer incidir sobre os valores não liquidados nos prazos contratualmente estabelecidos juros de mora à taxa legal em vigor.

14) RESPONSABILIDADE

a) 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.

b) O Cliente expressamente reconhece e aceita que a LAZER não é responsável pelo conteúdo da informação ou por quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através dos Serviços ou Equipamentos de que não seja a respetiva criadora, tais como portais ou página web acedidos e mensagens trocadas.

c) A LAZER garante que a rede utilizada para a prestação dos Serviços cumpre os requisitos necessários e adequados à segurança da prestação dos Serviços 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 dos Serviços, incluindo quando tal utilização seja imputável ao Cliente, designadamente quando este não proceda à instalação do software adequado para proteger o acesso aos Serviços, ou pelos atos praticados por quaisquer terceiros, designadamente com recurso aos códigos de acesso ao Serviço do Cliente.

15) VIGÊNCIA, DENÚNCIA E RESOLUÇÃO

a) O Contrato entra em vigor na Data de Celebração, conforme definida nas Cláusulas 3.8., 3.9. e 3.10. e vigora pelo período previsto nas Condições Particulares.

b) O presente Contrato poderá ser celebrado com ou sem um período contratual mínimo conforme definido nas Condições Particulares.

c) O Cliente poderá, a qualquer momento, obter informação sobre o valor da penalidade devida à LAZER em caso de rescisão durante o período contratual mínimo, através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (Telf. 289 007 900), disponível nos dias úteis, entre as 9 horas e as 18 horas.

d) O Contrato renova-se automaticamente, após o período contratual mínimo, por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo se for denunciado nos termos desta Cláusula.

e) Sempre que o Contrato seja celebrado fora do estabelecimento, 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.

f) Sempre que a instalação dos Serviços seja solicitada durante o período de exercício do direito de livre resolução, a LAZER informará o Cliente que essa instalação implica a perda ao direito de livre resolução e apenas procederá à instalação se o Cliente der o seu consentimento expresso para o efeito.

g) Cada uma das partes poderá, após o período contratual mínimo, 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. A denúncia do Contrato produz efeitos no fim do período de pré-aviso 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 dos Serviços até à data de produção de efeitos da denúncia.

h) Nos termos previstos nesta Cláusula, o Cliente poderá ainda 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 recetor do número.

i) Qualquer das partes poderá resolver o Contrato nos termos legais em vigor em caso de incumprimento de qualquer uma das obrigações assumidas pela outra ao abrigo do Contrato.

j) Caso o Cliente, sendo consumidor, não proceda à regularização dos valores em dívida, decorridos 30 (trinta) dias sobre a data de suspensão dos serviços nos termos da Cláusula 11.2., o Contrato considera-se automaticamente resolvido.

16) COMUNICAÇÕES ENTRE AS PARTES E ALTERAÇÕES AO CONTRATO

a) Sem prejuízo de outras formas de comunicação previstas nas presentes Condições Gerais, as notificações efetuadas ao Cliente que se relacionem com os Serviços, incluindo eventuais alterações às presentes Condições Gerais, serão efetuadas para o endereço postal, endereço de correio eletrónico, ou por qualquer outro meio ou contacto disponibilizado pelo Cliente à LAZER.

b) Caso o Cliente pretenda contactar a LAZER, incluindo para comunicar avarias ou apresentar reclamações, poderá fazê-lo utilizando os contactos indicados no início destas Condições Gerais.

c) Em caso de litígio, e para efeitos de citação ou notificação, o domicílio convencional do Cliente será o que for por este indicado para efeitos de faturação.

d) 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.

e) As alterações ao Contrato que impliquem a alteração do tarifário aplicável, serão 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 30 (trinta) dias posteriores. Neste caso não é aplicável

qualquer penalidade, podendo a resolução ter lugar durante o período contratual mínimo.

f) O disposto no número anterior não é aplicável quando a alteração contratual em questão constituir uma vantagem objetiva para o Cliente.

g) As linhas telefónicas para contacto da LAZER pelo Cliente têm o custo de chamada para a rede fixa nacional.

17) TRIBUNAL COMPETENTE E LEI APLICÁVEL

a) 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 dos Serviços.

b) 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), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos do Algarve (www.consumidoronline.pt), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (www.triave.pt), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt), CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (www.ciab.pt), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com)

e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (www.srrh.gov-madeira.pt/cacc) – cujos contactos podem ser consultados em www.consumidor.pt.

c) O Contrato rege-se pela lei portuguesa

d) Em caso de conflito de interpretação, o disposto nas Condições Particulares prevalece sobre o disposto nas presentes Condições Gerais, as quais fazem parte integrante do contrato celebrado com o Cliente.

18) DEPÓSITO

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