

# CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

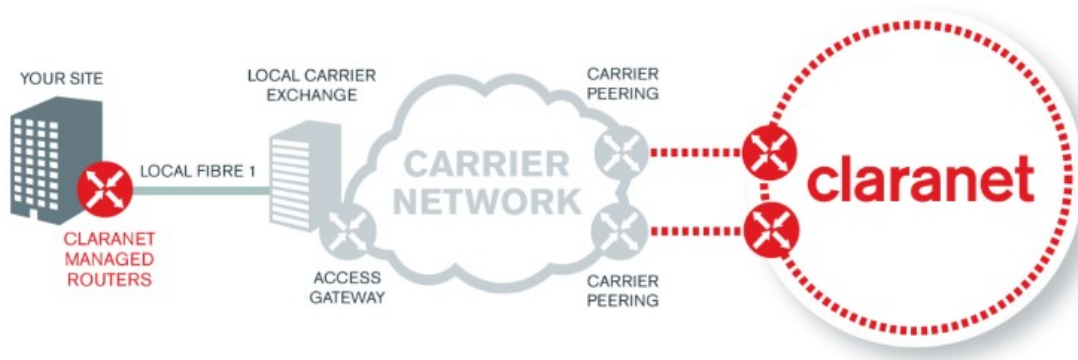
**Claranet Portugal, SA** (doravante “Claranet”), sociedade comercial anónima com sede em Hub Criativo do Beato, Rua da Manutenção, 71 - Edifício A, 1900-500 Lisboa, NIPC 503412031, com o capital social integralmente realizado de € 585.000, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número 6983.

Contactos: Tel: 21 319 9200 Email: info@claranet.pt

## 2. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS OFERECIDOS PELA CLARANET

### a) Descrição de serviços

O serviço Claranet Ethernet fornece um circuito de fibra ponto-a-ponto de alta velocidade, com elevada resiliência e qualidade, entre as instalações/site do Cliente e a Claranet, oferecendo débitos de acesso que vão desde os 100 Mbps até 10 Gbps conforme determinado no Formulário de Encomenda do Serviço (SOF).



### b) Opções disponíveis

Das seguintes Opções Disponíveis, o Cliente indica no SOF o tipo de serviço de telecomunicações contratado com as seguintes características:

Serviço	Ligação Simples Ethernet	Ethernet com Backup	Separação	Separação Total	Separação Dual Site
Descrição	Ligação simples sem resiliência	Permite incluir nova ligação.	Ligações com rotas separadas mas com entrada única no site.	Duas fibras com rotas separadas end-to-end	Duas fibras separadas end-to-end para duas localizações diferentes
Disponibilidade	99,9%	99,9 – 99,95%	99,95-99,99%	99,99-100%	100%
Opções Circuito de Backup	N/A	Ethernet	Ethernet	Ethernet	Ethernet
Opções de	100 Mbps até 10 Gbps				

**claranet**

T +351 21 319 92 00  
Hub Criativo do Beato – Rua da Manutenção, 71 - Edifício A  
1900-500 Lisboa  
info@claranet.pt – www.claranet.pt  
Claranet Portugal, S.A.  
NIF 503 412 031 - Capital Social 585 000 EUR

Serviço	Ligação Simples Ethernet	Ethernet com Backup	Separação	Separação Total	Separação Dual Site
Largura de Banda					
Instalação de Router On Site	Incluída em âmbito de serviço "Managed Router"				
Monitorização	24 x7 x 365 dias				
Limites de Download	Ilimitado				
Preços	A partir de 500€				
Setup (NRC)					
Preços					
Mensalidade (MRC)	A partir de 200€	A partir de 250€	A partir de 300€	A partir de 350€	A partir de 600€

\* Valores referência para conectividades 100 Mbps

### c) Níveis de qualidade de serviço

Para efeitos de eventual indemnização, por incumprimento dos níveis de serviço contratados, o cálculo será efetuado um ano após a data de Ready for Service para cada circuito. As indemnizações serão aplicadas por emissão de nota de crédito, de acordo com o valor circuito em questão, se o Cliente tiver o seu saldo de conta corrente regularizado com a Claranet.

O tempo de indisponibilidade considerado para efeitos de cálculo do SLA, é contabilizado desde que o Cliente notifica uma falha no circuito à Claranet, o que origina a abertura de um ticket, até à resolução da mesma. Não são considerados para efeitos de indisponibilidade:

- Intervenções do Cliente na sua infraestrutura;
- Tempo de análise de uma avaria, causado por indisponibilidade de acesso às instalações do Cliente;
- Atos, avarias ou omissões da parte do Cliente ou de seus colaboradores, subcontratados ou Agentes de terceiros, fora do controlo da Claranet;
- Pedido do Cliente para que seja efetuado um teste, não sendo detetada qualquer falha;
- Pedido do Cliente para que seja modificado algum parâmetro do serviço;
- Suspensão do serviço, de acordo com as condições contratuais;
- Avarias ou cortes induzidos pelo Cliente ou atribuíveis ao Cliente (equipamentos, aplicações, ou outros);
- Não utilização do serviço, pelo Cliente, nos termos do contrato;
- Intervenções programadas com aviso de pelo menos 48h;



T +351 21 319 92 00  
Hub Criativo do Beato – Rua da Manutenção, 71 - Edifício A  
1900-500 Lisboa  
info@claranet.pt – www.claranet.pt  
Claranet Portugal, S.A.  
NIF 503 412 031 - Capital Social 585 000 EUR

- Registo de indisponibilidade, para o qual não exista notificação do Cliente;
- Intervenções de terceiros na infraestrutura do Cliente (cablagem do edifício, ou outros);
- Avarias provocadas por uma falha noutras instalações;
- Eventos de força maior.

#### **d) Prazo médio de reposição de serviço:**

A Claranet garante um prazo médio de reparação de 8 horas úteis, para todo o parque de serviços, sendo o tempo contabilizado desde a notificação da avaria. Na eventualidade da Claranet não ter acesso imediato às instalações do Cliente ou de Terceiros para reparação de avarias, caso necessário, o tempo de inacessibilidade não será considerado para efeitos de contabilização do prazo de reparação.

#### **e) Tempo de resposta a reclamações e a pedidos de informação do Cliente:**

15 dias úteis medidos e contados desde a data de apresentação de uma reclamação ou pedido de informação até à data da notificação da decisão da mesma ao reclamante, ou da resposta ao pedido de informação. Não será contabilizado o tempo cuja responsabilidade seja imputável ao Cliente.

### **3. PREÇOS**

O preço dos serviços, conforme a opção disponível escolhida pelo Cliente consta da descrição dos serviços constante da alínea b) da Clausula 2 e a tabela de preços de serviços encontra-se disponível em <https://www.claranet.pt/legal>.

### **4. SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÃO E REEMBOLSO**

Os reembolsos a pagar ao Cliente, no caso de incumprimento de níveis mínimos de qualidade serão deduzidos nas faturas subsequentes ao efetivo apuramento ou, caso o apuramento ocorra depois de cessado o contrato, por transferência para a conta bancária a indicar pelo assinante.

### **5. TIPOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDO**

Os Serviços de Apoio ao Cliente são disponibilizados para manutenção e participação de avarias e estão disponíveis através dos contactos:

- Telefone: 707 50 51 52 (O custo da chamada está definido de acordo com a [Deliberação da ANACOM](#)).
- Email: [support@claranet.pt](mailto:support@claranet.pt)
- Website: <http://www.claranet.pt/>



T +351 21 319 92 00  
Hub Criativo do Beato – Rua da Manutenção, 71 - Edifício A  
1900-500 Lisboa  
info@claranet.pt – www.claranet.pt  
Claranet Portugal, S.A.  
NIF 503 412 031 - Capital Social 585 000 EUR

Estes serviços são prestados no período horário das 9 às 18 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

## **6. SUSPENSÃO DO SERVIÇO POR FALTA DE PAGAMENTO**

No caso de o Cliente não pagar as faturas correspondentes ao serviço prestado pela Claranet no prazo naquelas previsto, receberá um aviso por via eletrónica, informando que tem a partir da data da notificação o prazo de 20 dias para proceder ao pagamento em falta e de que se não o fizer o serviço será imediatamente suspenso pela Claranet.

Decorridos os 20 dias sem que o Cliente pague o valor em dívida, a Claranet poderá cancelar o serviço, enviando para esse efeito ao Cliente um aviso eletrónico 8 dias antes da data do cancelamento efetivo do serviço.

Decorrido esse prazo sem que o Cliente tenha pago o valor em dívida ou celebrado, com a Claranet, um plano de pagamentos, o serviço será suspenso por um período de 30 dias. Terminado esse período sem que o Cliente tenha regularizado o pagamento, o contrato será automaticamente resolvido e, em consequência, o serviço definitivamente cancelado.

Os custos da desativação e, se for esse o caso, da reativação do serviço, serão suportados pelo Cliente.

## **7. PRAZO E CESSAÇÃO DO CONTRATO**

Os contratos vigorarão pelo prazo de 12, 24 ou 36 meses, conforme indicado no SOF, contados a partir da Data do Início da Prestação do Serviço ("Início da Prestação"), justificando-se esta duração mínima de contrato pela concessão de contrapartidas designadamente com os descontos no preço, apoio na aquisição e oferta de equipamentos, oferta de serviços de instalação e custos de angariação, renovando-se automaticamente por períodos de 12 meses, salvo se for denunciado por qualquer uma das partes nos termos do número seguinte.

Em caso de cessação do contrato pelo Cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de utilização inicialmente contratado, a Claranet tem direito ao recebimento do equivalente ao valor de 75% das mensalidades que faltam até ao decurso do prazo inicialmente estabelecido, justificado pela compensação de contrapartidas oferecidas ao Cliente com a subscrição do serviço. O Cliente pode informar-se sobre a conclusão do prazo do período de fidelização, se houver, e, havendo, do custo da rescisão antecipada contrato, telefonando para a linha de apoio a Clientes da Claranet (707 50 51 52), indicando o seu nome e o número do

**claranet**

T +351 21 319 92 00  
Hub Criativo do Beato – Rua da Manutenção, 71 - Edifício A  
1900-500 Lisboa  
info@claranet.pt – www.claranet.pt  
Claranet Portugal, S.A.  
NIF 503 412 031 - Capital Social 585 000 EUR

presente contrato, ou por email para [orders@pt.clara.net](mailto:orders@pt.clara.net).

Caso o utilizador seja microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos as percentagens aplicadas nos termos do parágrafo anterior serão as que constam da alínea b) do número 4 do Artigo 136º da Lei n.º 16/2022 de 16 de agosto.

## **8. MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

O Cliente antes de recorrer a qualquer tribunal ou arbitragem, poderá tentar solucionar o litígio notificando a Claranet por correio eletrónico ou por correio registado do teor da sua reclamação. A Claranet, por seu lado, compromete-se a apreciar e registar a reclamação, notificando o Cliente, por escrito, das suas conclusões no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a contar da notificação do Cliente.

Nos termos do disposto no artigo 18º da Lei n.º 144/2015, 8 de Setembro, a Claranet informa os seus Clientes, que sejam consumidores na definição prevista na referida Lei, que a Lista completa de Entidades (RAL) – Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo existentes em Portugal está disponível para consulta no Portal do Consumidor acessível através do link: <http://www.consumidor.gov.pt/>.

A Claranet informa ainda os seus Clientes, que sejam consumidores, da existência de uma plataforma de resolução de litígios em linha (online) que pode ser utilizada quando as partes se encontrem domiciliadas num Estado da U.E. - Plataforma de RLL e que é acessível através do endereço eletrónico <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

A Claranet. informa ainda os seus Clientes, que sejam consumidores que para os efeitos da Resolução Alternativa de Litígios, o seu endereço de email é [qualidade@claranet.pt](mailto:qualidade@claranet.pt).

As presentes condições de prestação de serviços regulam o serviço de telecomunicações prestado pela Claranet ao Cliente e pela sua natureza estão sempre associados à prestação de outros serviços e produtos prestados ou fornecidos pela Claranet ao Cliente, no entanto as presentes condições de prestação aplicam-se com precedência em relação às regras e prazos definidos para a prestação dos restantes serviços, sempre que entre umas e outras haja contradição.

**claranet**

T +351 21 319 92 00  
Hub Criativo do Beato – Rua da Manutenção, 71 - Edifício A  
1900-500 Lisboa  
info@claranet.pt – www.claranet.pt  
Claranet Portugal, S.A.  
NIF 503 412 031 - Capital Social 585 000 EUR