

CLOUD TELECOM

Condições de Prestação de Serviço Telefónico

1. A CLOUD Telecom, LDA., com sede na Quinta do Alto Lote 21, Escritórios, 8400-142 Mexilhoeira da Carregação, Portugal, pessoa coletiva n.º 515461024, com um Capital Social de 5.000,00 Euros, de ora em diante designada por CLOUD TELECOM.

2. A pessoa/empresa identificada no Formulário de adesão constante deste documento, de ora em diante designado abreviadamente por CLIENTE. Considerando que:

a) A CLOUD TELECOM é uma empresa legalmente constituída que tem como atividade comercial a prestação de serviços de telecomunicações e serviços conexos, estando esta inserida na rede mundial informática denominada “Internet”;

b) Tais serviços incluem efetuar e rececionar, num local fixo, chamadas nacionais e internacionais, e incluir serviços suplementares ou facilidades adicionais, tais como, serviço de Voice-Mail, reencaminhamento de chamadas ou aviso de chamada em espera, de ora em diante designados abreviadamente de “serviços telefónicos”;

c) Mediante o pagamento de uma tarifa de utilização, a CLOUD TELECOM prestará ao CLIENTE os serviços telefónicos, os serviços de internet e/ou serviços de alojamento.

Acordam entre si as seguintes condições de prestação de serviços de comunicações eletrónicas:

1. OBJETO E DURAÇÃO DO CONTRATO

1.1. A CLOUD TELECOM prestará aos clientes os serviços de comunicações eletrónicas de acordo com as funcionalidades e com a tarifação que caracterizam o produto no ato de compra. O contrato tem a duração de 1 mês, sendo renovável automática e sucessivamente se não for denunciado com uma antecedência mínima de 30 dias. Em caso de fidelização o contrato terá a duração de 6, 12 ou 24 meses sendo sucessiva e automaticamente renovável por períodos de 1 mês.

1.2. O custo de ativação do serviço, assim como outros custos associados à sua disponibilização, consta do presente documento. O tarifário em vigor está disponível para consulta em www.cloudtelecom.pt, sendo que a adesão aos serviços pressupõe sempre o seu conhecimento e aceitação por parte do CLIENTE, constituindo, para todos os efeitos, anexo ao presente contrato.

1.3. A utilização dos serviços pressupõe sempre o conhecimento integral das presentes condições e a sua aceitação pelo CLIENTE, bem como a entrega do Formulário de adesão devidamente preenchido e assinado ou o fornecimento à CLOUD TELECOM dos dados nele requeridos, por via telefónica ou outra que seja disponibilizada pela CLOUD TELECOM.

1.4. Nas adesões telefónicas ou por via não presencial, a CLOUD TELECOM procederá à disponibilização do contrato e respetivas condições de prestação de serviço, considerando-se o contrato celebrado no momento em que o CLIENTE adere, de forma inequívoca, às cláusulas que lhe são propostas pela CLOUD TELECOM.

1.5. Nas adesões por telefone, por via não presencial, ou celebrados no domicílio, o CLIENTE poderá exercer o direito de livre resolução nos termos e prazos previstos no DL n.º 143/2001, de 26 de Abril.

1.6. Sem prejuízo do recurso aos tribunais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, o CLIENTE poderá reclamar perante a CLOUD TELECOM de atos ou omissões que considere violadores das presentes condições de prestação de serviço e Formulário de adesão, devendo fazê-lo, sob pena de caducidade do direito, por escrito e no prazo de 30 dias após o conhecimento de facto,

ficando a CLOUD TELECOM obrigada a analisar as reclamações e informar o CLIENTE por escrito da sua decisão, no mesmo prazo, após a respetiva apresentação.

1.7. O Formulário de adesão, as presentes condições gerais e específicas e outros documentos que contenham condições particulares a aplicar aos serviços e que venham a ser anexadas, constituem, no seu todo, um Contrato de Prestação de Serviço de Comunicações Eletrónicas sujeito às Leis n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (Regicom) e n.º 51/2011, de 13 de Setembro, e às normas técnicas aplicáveis.

2. CONFLITOS

2.1. O Contrato rege-se pela lei portuguesa e, designadamente, pelo disposto na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

3. DOMICÍLIO CONVENCIONADO

3.1. Para efeitos de notificação consideram-se os endereços eletrónicos e as moradas constantes do contrato, valendo as referidas moradas para efeitos de citação em processo judiciais nos termos do n.º 1 do artigo 237.º do C.P.C..

3.2. Qualquer alteração de correio eletrónico ou morada deverá ser comunicada à CLOUD TELECOM por carta registada ou fax no prazo de 5 dias após a alteração.

4. TRANSMISSÃO DA POSIÇÃO DO CLIENTE

4.1. O CLIENTE poderá transmitir a sua posição a terceiros mediante o consentimento da CLOUD TELECOM, o qual não será razoavelmente recusado desde que o terceiro preste, por escrito e inequivocamente, o seu consentimento e não existam faturas vencidas e não integralmente pagas.

4.2. A CLOUD TELECOM consente na transmissão da posição do CLIENTE, nos casos em que seja uma pessoa coletiva, em virtude de cisão, fusão ou trespasse, ficando este consentimento sujeito à condição de tal transmissão ser comunicada à CLOUD TELECOM no prazo máximo de 20 dias a contar da sua efetivação.

5. DADOS PESSOAIS

5.1. A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a CLOUD Telecom, LDA..

5.2. A CLOUD TELECOM designou um encarregado da proteção de dados que poderá ser diretamente contactado através de carta enviada para CLOUD Telecom, LDA., Quinta do Alto Lote 21, Escritórios, 8400-142 Mexilhoeira da Carregação, Portugal ou do endereço eletrónico dpo@cloudtelecom.pt.

5.3. Os dados pessoais dos Clientes CLOUD Telecom são tratados por serem necessários à celebração e execução do contrato, ao cumprimento de obrigações legais impostas à CLOUD TELECOM, ao prosseguimento de interesses legítimos da CLOUD TELECOM ou porque foram objeto de consentimento. Os dados identificados no Formulário de adesão como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do serviço pela CLOUD TELECOM. A omissão ou inexistência desses dados ou demais informações prestadas pelo CLIENTE são da sua inteira responsabilidade.

5.4. Os dados pessoais fornecidos pelo CLIENTE ou gerados pela utilização do serviço serão processados e armazenados informaticamente, destinando-se a ser utilizados pela CLOUD TELECOM para: marketing e vendas, gestão de cliente e prestação de serviço, gestão contabilística, fiscal e administrativa, gestão de contencioso, deteção de fraude, proteção de receita e auditoria, gestão de rede e sistemas, controlo da segurança da informação e da segurança física, gestão de operadores e cumprimento de obrigações legais.



5.5. O tratamento de dados para fins de marketing será efetuado de acordo com a opção de consentimento manifestada pelo CLIENTE. O consentimento deve ser prévio, livre, informado, específico e inequívoco, manifestado numa declaração escrita, oral ou através da validação de uma opção. O CLIENTE pode opor-se ao tratamento de dados para fins de marketing a qualquer momento e por qualquer meio.

5.6. Os dados pessoais do CLIENTE podem ser incluídos nas listas telefónicas e serviços informativos de terceiros, incluindo do prestador de Serviço Universal, desde que o CLIENTE dê o seu consentimento.

5.7. Os dados pessoais são conservados por períodos de tempo diferentes, consoante a finalidade a que se destinam e tendo em conta critérios legais, de necessidade e minimização do tempo de conservação. Em particular quanto aos dados de tráfego, estes poderão ser conservados até ao final do período durante o qual a fatura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado, ou pelos períodos legalmente definidos para fins de investigação e ações judiciais de natureza penal.

5.8. A CLOUD TELECOM pode gravar as chamadas estabelecidas para prova de transação comercial e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual, bem como para monitorizar a qualidade do serviço de atendimento, nos termos exigidos pela lei ou caso seja obtido consentimento, conforme aplicável.

5.9. A CLOUD TELECOM pode recorrer a subcontratantes para efeitos do tratamento de dados pessoais, nomeadamente para gestão de cliente, prestação do serviço, faturação e gestão de contencioso, ficando estas entidades obrigadas a desenvolver as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção dos dados e assegurar a defesa dos direitos do titular. Em determinadas circunstâncias, certos dados pessoais poderão ter de ser comunicados a autoridades públicas, como por exemplo autoridade tributária, tribunais e forças de segurança.

5.10. A CLOUD TELECOM dá o direito a cada CLIENTE de tornar o seu número ou o número chamador como confidencial, o direito a rejeitar chamadas confidenciais e o direito a identificar a origem de chamadas não identificadas perturbadoras da paz familiar ou da intimidade da vida privada. A CLOUD TELECOM pode registar e transmitir às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, os dados de localização do CLIENTE para efeito de resposta a essa chamada de emergência, independentemente da utilização de quaisquer mecanismos de eliminação de identificação da linha chamadora ou equivalentes.

5.11. É garantido ao CLIENTE o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais. O exercício dos direitos pode ser solicitado através do (+351) 304 501 740 ou mediante pedido escrito enviado para CLOUD Telecom, LDA, Quinta do Alto Lote 21, 8400-142 Mexilhoeira da Carregação, Portugal ou para o endereço dpo@cloudtelecom.pt.

5.12. Sem prejuízo da possibilidade de reclamar junto da CLOUD TELECOM, o CLIENTE pode apresentar uma reclamação diretamente à autoridade de controlo, cujos contactos podem ser consultados em www.cloudtelecom.pt/privacy/.

5.13. O CLIENTE pode obter informação completa e atualizada sobre a política de privacidade e tratamento de dados pessoais da CLOUD TELECOM, disponível em www.cloudtelecom.pt/privacy/, nomeadamente quanto às categorias de dados tratados, às finalidades e legitimidade para o tratamento, aos prazos de conservação e ao exercício de direitos.

5.14. Os números 5.2., 5.11., 5.12. e 5.13. pretendem dar cumprimento ao disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do

Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril (Regulamento Geral de Proteção de Dados), pelo que serão aplicáveis apenas a partir de 25 de maio de 2018.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. Nos termos do n.º 3 do artigo 48.º do Regicom, e de acordo com a sua política comercial, a CLOUD TELECOM poderá alterar, complementar, suprimir ou substituir as presentes condições gerais ou parte delas, bem como, os tarifários e demais condições acordadas adicionalmente com o CLIENTE, sendo que, em tal caso, as novas disposições prevalecerão sobre as anteriores.

6.2. A alteração será comunicada pela CLOUD TELECOM com, pelo menos, 30 dias de antecedência e considerar-se-á aceite decorridos 15 dias da data da receção da comunicação, ou da data em que a comunicação deveria ter sido recebida, exceto se o CLIENTE tiver, entretanto, comunicado a não aceitação das novas condições. Esta comunicação implica a resolução do contrato na data em que as alterações devessem produzir efeitos, sem que a CLOUD TELECOM lhe exija qualquer indemnização nos termos da cláusula 7.3 das condições específicas, sem prejuízo das quantias devidas pelo CLIENTE à data do termo do serviço.

6.3. Para efeitos do presente contrato, as comunicações entre as partes ter-se-ão por recebidas:

a) nos 3 dias úteis seguintes ao seu envio, quando se trate de envio postal;

b) no primeiro dia útil seguinte ao seu envio, quando se trate de fax ou mensagem de correio eletrónico (email) que, tendo sido enviada, não tenha gerado qualquer mensagem de erro.

6.4. Os serviços de assistência técnica da CLOUD TELECOM serão prestados entre as 9:00 e as 18:00 de dias úteis, através do número de telefone (+351) 304 501 740. A CLOUD TELECOM poderá, mediante comunicação prévia com 8 dias de antecedência, alterar o funcionamento dos serviços de assistência técnica.

6.5. Todas as reclamações relativas ao serviço deverão ser dirigidas por escrito para a CLOUD TELECOM e para a morada referida no ponto 1 das condições gerais. A CLOUD TELECOM responderá à reclamação no prazo máximo de 30 dias.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÓNICO

1. PRESTAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÓNICO

1.1. A CLOUD TELECOM prestará os serviços de forma regular e contínua.

1.2. Caso a ANACOM venha a fixar parâmetros de qualidade de serviço, a CLOUD TELECOM fixará os seus níveis de serviço dentro destes parâmetros e dará conhecimento ao CLIENTE na forma que vier a ser determinada, ficando, também, disponíveis no site de Internet da CLOUD TELECOM.

1.3. Sem prejuízo do disposto no número 1.2., a CLOUD TELECOM compromete-se a manter os seguintes níveis de serviço: (i) Tempo máximo de interrupção ou suspensão mensal do serviço será de 48 horas; (ii) tempo máximo de reparação de avarias será de 24 horas.

1.4. Sempre que o CLIENTE deva prestar informações à CLOUD TELECOM, tais como as relativas à sua identificação, à identidade dos seus representantes ou pessoas de contacto, à sua atividade, aos seus endereços telefónicos, postais ou eletrónicos, a CLOUD TELECOM presumirá que a informação é exata e, salvo indicação



escrita em contrário, que está atualizada. Desta forma, sempre que a CLOUD TELECOM receba qualquer pedido de Serviço adicional, de alteração ou outra instrução dada por pessoa identificada pelo CLIENTE como seu representante, executá-la-á em conformidade.

2.5. Caso a prestação de serviços implique a atribuição de códigos de acesso caberá ao CLIENTE assegurar que a sua utilização é feita de forma criteriosa e com os cuidados necessários para evitar utilizações abusivas, de forma a assegurar a sua reserva e confidencialidade.

2.6. Salvo quando a lei ou disposição regulamentar dispuser de forma diversa, a CLOUD TELECOM não aceitará qualquer responsabilidade pelo extravio de dados, suspensão, interrupção ou qualquer outra anomalia dos serviços que resultem da violação do disposto na presente cláusula.

2. REEMBOLSOS

2.1. Em caso de incumprimento dos níveis de serviço identificados nos termos do artigo 1.1, dará lugar ao reembolso pela CLOUD TELECOM do montante que resultar da aplicação da seguinte fórmula: $I = (Vmm / 90) \times Di$ (sendo I o montante devido, Vmm o valor médio mensal faturado nos últimos 12 meses, excluindo impostos e taxas, ou, caso o contrato tenha duração inferior, o período efetivamente decorrido, e Di o n.º de dias de indisponibilidade do serviço).

2.2. O reembolso será efetuado por crédito na fatura seguinte ao mês em que ocorreu o incumprimento. Porém, o reembolso a pagar em cada mês não poderá exceder metade do valor de cada fatura, excluindo impostos e taxas.

3. FATURAÇÃO E COBRANÇA

3.1. O pagamento dos serviços será feito de acordo com o tarifário aplicável que o CLIENTE selecionou. O tarifário aplicável à data da assinatura do Formulário de adesão constitui um anexo ao presente contrato, podendo, no entanto, ser alterado por comunicação da CLOUD TELECOM ao CLIENTE, nos termos da cláusula 6 das condições gerais. Sem prejuízo de outras formas que a CLOUD TELECOM venha a adotar para o efeito, as alterações ao tarifário poderão ser obtidas na sede da CLOUD TELECOM.

3.2. A faturação dos serviços da CLOUD TELECOM será feita mensalmente com referência ao último dia do mês anterior, para o endereço indicado pelo CLIENTE no Formulário de adesão aos serviços, sendo pagas na data nelas indicada e de acordo com o Formulário.

3.3. Salvo quando o CLIENTE solicitar uma fatura incluindo os detalhes de todas as comunicações efetuadas e a respetiva duração (fatura detalhada) as faturas apenas incluirão, para além dos elementos legais obrigatórios, os valores correspondentes aos totais. A fatura detalhada poderá ser disponibilizada de forma gratuita mediante solicitação do CLIENTE.

4. PAGAMENTOS E MORA

4.1. O pagamento dos serviços será efetuado até à data indicada na respetiva fatura.

4.2. Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo CLIENTE, a CLOUD TELECOM cobrará os juros à taxa legal aplicável.

4.3. Sem prejuízo do disposto em 4.2, e em caso de falta de pagamento pontual, a CLOUD TELECOM reserva-se ainda o direito de suspender, mediante pré-aviso de 8 dias, a prestação dos serviços, e a incluir os dados do CLIENTE nos mecanismos de prevenção de contratação previstos no artigo 46.º do Regicom a que tenha aderido, até que tal pagamento seja efetuado.

4.4. Após a suspensão do serviço por mora do CLIENTE, a CLOUD TELECOM poderá exigir que a reativação seja condicionada ao pagamento integral da fatura em dívida acrescida dos juros de mora, à prestação de uma caução ou ao pagamento de uma taxa suplementar de reativação.

5. SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

5.1. A CLOUD TELECOM envidará os seus melhores esforços de maneira a que qualquer suspensão de serviços para fins de manutenção preventiva ou retificativa tenha lugar fora das horas normais de funcionamento do CLIENTE.

5.2. Caso a CLOUD TELECOM decida descontinuar a prestação de algum dos seus serviços, informará o CLIENTE com, pelo menos, 30 dias de antecedência sobre a data prevista para a cessação.

6. PRAZO

6.1. Recebido o Formulário de adesão devidamente assinado pelo CLIENTE, a prestação dos serviços terá início na data comunicada pela CLOUD TELECOM, ou na data da entrega dos seus códigos de acesso ou números de assinante dos serviços, consoante a que ocorrer primeiro, mantendo-se em vigor por tempo indeterminado.

6.2. A prestação de serviços terá início no prazo máximo de 20 dias úteis para acesso indireto e 45 dias úteis para acesso direto, contados da receção do Formulário de adesão pela CLOUD TELECOM, salvo se o atraso for imputável a motivos alheios à vontade da CLOUD TELECOM.

6.3. Nos termos da cláusula 6.2, caso a CLOUD TELECOM não cumpra os prazos aí referidos e caso seja exigido ao CLIENTE algum pagamento pela ligação ao serviço, este terá direito a uma redução de metade desse valor.

7. CESSAÇÃO

7.1. A CLOUD TELECOM poderá resolver o contrato com o CLIENTE e terminar a prestação dos serviços em caso de inobservância das condições de acesso de utilização dos serviços, mediante o envio de carta registada com aviso de receção, com 30 dias de antecedência, indicando os fundamentos para a cessação, sem prejuízo de exigir ao CLIENTE eventuais responsabilidades.

7.2. O CLIENTE poderá em qualquer altura solicitar a cessação dos serviços prestados pela CLOUD TELECOM, mediante comunicação escrita enviada com uma antecedência mínima de 30 dias, desde que se tenha vencido o período de fidelização eventualmente acordado.

7.3. A cessação do serviço implica o apuramento de eventuais indemnizações a que qualquer das partes tenha direito, bem como o direito da CLOUD TELECOM de receber as quantias que lhe forem devidas pelo CLIENTE até à data do termo do serviço e/ou do período de fidelização.

7.4. O CLIENTE poderá obter informação sobre a data final do período de fidelização, na informação online sobre o contrato, disponível na área de cliente em <http://cloudtelecom.pt>.

