

Contrato de Adesão a Serviços de Comunicações eletrónicas, Internet Satélite Tooway

1. DADOS DO CLIENTE

Código Cliente:

Nome / Empresa:

BI/CC/Passaporte:

NIF:

Morada:

Nº

Piso:

Localidade:

Concelho:

Código Postal:

Distrito:

Telefone:

Fax:

Telemóvel:

E-Mail:

Responsável:

BI/CC/Passaporte:

2. SERVIÇOS SOLICITADOS

TOOWAY RESIDENCIAL

Serviço	Velocidade	Volume	Ativação	Mensalidade
Tooway OPEN 5	5Mb/2Mb	10 GB	35€	18,99€/mês
Tooway OPEN 10	10Mb/6Mb	20 GB	35€	28,99€/mês
Tooway OPEN 15	15Mb/6Mb	30 GB	35€	43,99€/mês
Tooway OPEN 20	20Mb/6Mb	40 GB	35€	58,99€/mês
Tooway OPEN Max	30Mb/6Mb	80 GB	35€	88,99€/mês

Consultar condições.

Equipamento:

Compra, sem Fidelização.

Aluguer 36€/mês, Fidelização 6 meses.

Aluguer 18€/mês, Fidelização 12 meses.

Aluguer 9€/mês, Fidelização 24 meses.

Obs.:

TOOWAY BUSINESS

Serviço	Velocidade	Volume	Ativação	Mensalidade
Tooway Business Telemetry	2Mb/2Mb	2 GB	35€	49,00€/mês*
Tooway Business 25	30Mb/6Mb	25 GB	35€	99,00€/mês*
Tooway Business 40	30Mb/6Mb	40 GB	35€	149,00€/mês*
Tooway Business 100	30Mb/6Mb	100 GB	35€	279,00€/mês*
Tooway Business 200	30Mb/6Mb	200 GB	35€	499,00€/mês*
Tooway Business 500	30Mb/6Mb	500 GB	35€	999,00€/mês*

*Aos valores das mensalidades acresce o IVA á taxa legal em vigor.
Consultar condições.

Equipamento: Compra, sem Fidelização.

3. EQUIPAMENTO INSTALADO

	MODELO	MAC/Nº SERIE	DIREÇÃO IP
TRIA			
MODEM			
ROUTER			

4. TRATAMENTO E COMUNICAÇÕES DE DADOS PESSOAIS E DE TRÁFECO

Em caso de não preenchimento não haverá tratamento ou comunicação dos dados para os fins indicados.
- Opõe-se à utilização dos seus dados pessoais pela GREENMILL para comercialização de produtos e serviços e para fins de marketing, incluindo, por exemplo, contactos por telefone, SMS ou por correio electrónico?

SIM NÃO

- Autoriza a divulgação dos seus dados pessoais a terceiros para efeitos de listas e prestação de serviços informativos?

SIM NÃO

5. ACEITAÇÃO E ASSINATURA

O CLIENTE com a assinatura do presente CONTRATO demonstra a sua conformidade com os serviços e equipamento instalado e aceita as CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS DA GREENMILL. Declara ter recebido, nesta data, uma cópia deste contrato.

Em _____ a _____ de _____ de _____

O Cliente

A Greenmill



Authorised
Distributor



Authorised
Installer

GREENMILL, Lda., registada na Conservatória do Registo Comercial do Cascais sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 510 421 750, com sede na Rua Carlos Vieira Ramos, nº 51 5º D 2780-216 Oeiras, distribuidor autorizado da Eutelsat para os produtos TOOWAY e TOOWAY BUSINESS em Portugal, e possuidora das autorizações necessárias emitidas pelo ANACOM.

1. OBJETO

- 1.1 As presentes condições Gerais e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas visam regular os termos e condições por que se rege a prestação pela GREENMILL, Lda. ao CLIENTE, dos serviços específicos que disponibiliza, a todo o momento.
- 1.2 Cada serviço rege-se, ainda, por Condições específicas que visam regular os termos e condições exclusivamente aplicáveis à prestação do mesmo que, após aceitação pelo CLIENTE, passam a fazer parte integrante das presentes condições.
- 1.3 As Condições Gerais e Específicas de adesão a serviços de comunicações eletrónicas GREENMILL estão disponíveis na sua versão atualizada em www.greenmill.pt.

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

2. ADESÃO

O utilizador poder solicitar os serviços da GREENMILL por telefone, correio eletrónico, correio, Internet através do nosso website ou mediante um distribuidor autorizado. O serviço de atenção ao cliente da GREENMILL atenderá os seus pedidos. Depois de solicitados os serviços, a GREENMILL leva a cabo todas as verificações técnicas necessárias para determinar se o usuário é suscetível de receber os serviços de Internet por satélite.

Em cada nova ativação ou alteração do serviço de acesso a Internet por satélite, a GREENMILL emite uma ficha de instalação e entrega uma cópia ao cliente. O cliente poderá solicitar à GREENMILL por escrito a rescisão do Serviço que será efetivada no máximo passados quinze (15) dias úteis desde a receção da solicitação, quando não existam dívidas com GREENMILL.

Quando o cliente solicite a rescisão do contrato durante os primeiros seis meses do mesmo, deverá assumir os custos de desinstalação do equipamento, taxados em 180€, e será realizada por pessoal qualificado pela GREENMILL de forma a garantir a integridade e o bom funcionamento dos equipamentos. Se a rescisão do contrato ocorrer passados mais de seis meses da ativação do serviço, o cliente poderá contratar a desinstalação do equipamento por um preço de 80 euros ou desinstala-lo ele próprio e enviá-lo a nossa direção com os gastos de empacotamento e envio pagos pelo cliente.

A ativação do serviço tem um custo de 35€, quer se trate de uma suspensão do serviço por ordem do cliente ou suspensão por falta de pagamento.

O cliente pode realizar a alteração do pacote de forma permanente ou por períodos de tempo. O período de tempo mínimo para a alteração de pacote é de 3 (três) meses. A alteração para um pacote superior não tem custos. **A alteração para um pacote inferior tem um custo de 45€**.

Durante o contrato (ou troca de dados) o cliente será avisado que os seus dados serão registados numa base de dados propriedade da GREENMILL, sobre a supervisão da Agência de Proteção de Dados e com o tratamento jurídico-legal.

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

3. EQUIPAMENTO

- 3.1 O cliente só pode utilizar e ligar às redes de comunicações eletrónicas equipamentos terminais que cumpram todos os requisitos legais aplicáveis.
 - 3.2 A GREENMILL comercializa o equipamento, na modalidade de compra ou aluguer consoante opção do cliente, sendo que:
 - 3.2.1 Em caso de compra, o equipamento é propriedade do cliente a partir da data de pagamento da fatura correspondente, o equipamento tem um custo de 449€;
 - 3.2.2 Em caso de aluguer, o equipamento é propriedade da GREENMILL, devendo o cliente mantê-lo em perfeito estado de conservação e utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos no presente contrato, não podendo cede-lo, disponibilizá-lo a terceiros ou introduzir-lhe alterações.
 - 3.3 No caso previsto no ponto 3.2.1., a GREENMILL concede ao cliente uma garantia relativa ao equipamento, nos termos da garantia concedida pelo respetivo fabricante ou dos seus elementos, nos termos legais.
 - 3.4 No caso do previsto no ponto 3.2.2 o cliente fica obrigado a indemnizar a GREENMILL pelos prejuízos e danos em caso de extravio ou utilização indevida do equipamento.
 - 3.5 O cliente reconhece expressamente aceita que, em caso de aluguer do equipamento, a reparação de avarias pode implicar a substituição do mesmo por outro tecnicamente equivalente.
 - 3.6 No prazo de quinze (15) dias após a extinção do serviço, o cliente obriga-se a entregar nas nossas instalações ou enviar por transportadora o equipamento cedido a título de aluguer em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal utilização do mesmo.
- Em caso de incumprimento do disposto no número anterior, a GREENMILL reserva-se o direito de faturar ao cliente uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue.

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

4. INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES DO USUÁRIO

O cliente deve comprometer-se a fornecer toda a informação necessária para a instalação e manutenção do Serviço de Acesso a Internet por Satélite. A instalação é realizada no prazo de 10 (dez) dias úteis a partir da data do contrato. Na instalação é contemplada a colocação de uma antena parabólica num suporte e no máximo 10 metros de cabo desde a antena até ao modem. Todos os elementos adicionais que possam ser necessários (por exemplo: Suporte, calhas, postes, cabo superior a 10 m, etc.) na instalação do equipamento serão faturados de forma adicional, mediante autorização do cliente. No caso de ser escolhida a opção de Manutenção do equipamento: a manutenção da instalação e equipamento para a receção dos serviços contratados está incluída. Esta manutenção não inclui os elementos externos aos necessários para proporcionar o serviço fornecido pela GREENMILL.

O objetivo da manutenção será a resolução de qualquer avaria dos elementos citados, sempre que não sejam danos ocasionados por determinadas causas, como atos de vandalismo, manipulações por terceiros, danos elétricos, meteorológicos, etc.

Os serviços de manutenção incluem:

- Reposição de peças;
- Atuações "in situ", em caso de determinada necessidade, para reparar terminais de acesso ao serviço avariados, incluindo substituição caso necessário.

O período de resposta dos serviços de manutenção será de 24 horas. Exceto para as intervenções "in situ" que dependerá da

disponibilidade dos técnicos, contudo em nenhum caso poderá exceder às 72 horas.

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

5. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O serviço de acesso a Internet por Satélite será faturado em função dos seguintes conceitos:

- Ativação do usuário, junto com o fornecimento e instalação do equipamento.
- Cotas mensais em função dos serviços contratados.

Os preços sofrem revisão anualmente (no dia 1 de janeiro de cada ano), em função da variação correspondente ao Índice Geral de Preços ao consumidor do ano anterior publicado pelo organismo oficial correspondente.

Os custos dos equipamentos e intervenções pontuais mencionados serão faturados pela GREENMILL ao cliente de forma imediata, uma vez finalizada a instalação, intervenção ou colocado em funcionamento o serviço.

A partir do momento em que se procede a ativação do Serviço de Acesso a Internet por Satélite, começará a ser realizada a faturação mensal dos serviços de acesso e outros contratados pelo cliente. A GREENMILL emitirá ao cliente, no primeiro dia útil de cada mês as faturas referentes aos Serviços de Internet por Satélite e outros que tenha contratado correspondentes ao mês anterior. O pagamento é realizado por débito direto nos cinco (5) dias úteis seguintes a data de emissão da fatura.

As faturas serão enviadas por correio eletrónico. **Caso o cliente deseje receber as faturas por correio postal deverá pagar uma quantia de 1€/fatura + IVA.**

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

6. GESTÃO DE NOTIFICAÇÕES

- 6.1 Todas as notificações serão geridas e atendidas pelo departamento de Atenção ao Cliente, Controlo e Gestão da rede da GREENMILL, nos seguintes horários:

Horário: de segunda a sexta-feira das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00 atendimento telefónico personalizado, através dos números 214 105 376 ou 913 356 844.

Atendimento automático 24 horas por dia 356 dias por ano através dos números 214 105 376 ou 913 356 844. Por mail para tooway@greenmill.pt.

Por carta para Rua Plácido Abreu, nº 8 A, Miraflores 1495-152 Algés – Portugal.

- 6.2 O cliente poderá ainda usando os mesmos meios consultar os preços aplicáveis e todos os encargos de manutenção respeitantes a sua conexão.
- 6.3 Para efeitos de receção de citações ou notificações judiciais, consideram-se domiciliadas nos endereços indicados no âmbito do contrato, ficando ambas as partes obrigadas a comunicar, por escrito, qualquer alteração de morada e/ou domicílio.
- 6.4 O cliente deverá efetuar qualquer reclamação no prazo de um (1) mês após o motivo da reclamação.
- 6.5 A GREENMILL dará uma resposta face a uma reclamação do cliente no prazo máximo de quinze (15) dias úteis. Findo o qual na ausência de decisão da reclamação compromete-se a contactar o cliente para informar qual o ponto de situação relativo à situação reclamada.

A assistência oferecida contempla:

- A GREENMILL compromete-se a dar uma resposta imediata após a notificação por parte do cliente.

- Resposta às avarias com um primeiro diagnóstico num máximo de 24 horas (dias úteis). A reparação dos equipamentos fornecidos pela GREENMILL num máximo de 72 horas (dias úteis). Se a avaria não for solucionada no prazo estabelecido e sempre que tenha sido contratado o serviço de manutenção proceder-se-á a substituição do equipamento por um igual ou com características similares.

- No caso de ser ultrapassado o prazo máximo para a resolução da avaria, a GREENMILL compromete-se a contactar o cliente para informar qual o ponto de situação relativo à situação participada.

- A GREENMILL compromete-se a acordar com o cliente a data e o período de tempo necessário à reparação, sempre que para este efeito seja necessário aceder ao local de instalação.

Atenção: A GREENMILL não se responsabiliza por avarias causadas por condições meteorológicas desfavoráveis ou problemas elétricos.

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

7. QUALIDADE DO SERVIÇO

A GREENMILL adotou medidas para assegurar a Qualidade do Serviço de Acesso a Internet por Satélite. É garantida uma disponibilidade de ligação de 90% anual. Assim como, uma velocidade mínima de 50%.

No momento da instalação é assegurado ao cliente uma cobertura de 100%, tal como garantida aquando do estabelecimento deste contrato.

Acessos Internet Tooway Residencial

Serviço	Download (1,2)	Upload (1,2)	Volume	Velocidade após consumo do volume de dados
Tooway Open 5	5 Mbps	2 Mbps	10 GB	1Mbps/1Mbps
Tooway Open 10	10 Mbps	6 Mbps	20 GB	1Mbps/1Mbps
Tooway Open 15	15 Mbps	6 Mbps	30 GB	2Mbps/1Mbps
Tooway Open 20	20 Mbps	6 Mbps	10 GB	2Mbps/1Mbps
Tooway Open Max	30 Mbps*	6 Mbps	80 GB	3Mbps/1Mbps

Todos os serviços incluem volume de dados noturno ilimitado entre as 01h00 e as 06h00.

* Para velocidades de 30 Mbps é necessário modem SurfBeam 2+, com o modem standard a velocidade máxima é de 22 Mbps.

Acessos Internet Tooway Business

Serviço	Download (1,2)	Upload (1,2)	Volume	Velocidade após consumo o volume de dados
Tooway Business Telemetry	2 Mbps	2 Mbps	2 GB	256Kbps/128Kbps
Tooway Business 25	30 Mbps (3)	6 Mbps	25 GB	256Kbps/128Kbps
Tooway Business 40	30 Mbps (3)	6 Mbps	40 GB	256Kbps/128Kbps
Tooway Business 100	30 Mbps (3)	6 Mbps	100 GB	256Kbps/128Kbps
Tooway Business 200	30 Mbps (3)	6 Mbps	200 GB	256Kbps/128Kbps
Tooway Business 500	30 Mbps (3)	6 Mbps	500 GB	256Kbps/128Kbps

- (1) A taxa máxima de velocidade deve ser entendida com a mistura do tráfego UDP e TCP/IP, estando assegurada em 50% do perfil de dados contratados para cada tipo de conexão.
- (2) Sem capacidade garantida, uma vez que se baseia na carga de rede actual e nas condições.
- (3) Para velocidades de 30 Mbps é necessário modem SurfBeam 2+, com o modem standard a velocidade máxima é de 22 Mbps.
- (4) A franja noturna compreende o horário entre as 01h00 e as 06h00 hora local.

No caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato será reembolsado ao cliente a parte proporcional à percentagem de horas mensais de interrupção/suspensão do serviço relativamente a mensalidade paga, não havendo lugar a mais nenhum tipo de indemnização.

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

8. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

- 8.1 O cliente será avisado com a antecedência mínima de um (1) mês das alterações das condições contratuais relativamente a data de entrada em vigor das mesmas por qualquer meio ou contato facultado por este à GREENMILL.
- 8.2 Ao cliente é conferido o direito de rescindir o contrato, sem qualquer penalização, se não concordar com a alteração contratual, no prazo de quinze (15) dias úteis por correio ordinário para a morada indicada no presente contrato.

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

9. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1 A suspensão da prestação dos serviços apenas será realizada após pré-aviso por parte da GREENMILL, salvo caso fortuito ou de força maior.
- 9.2 À falta de pagamento de uma (1) mensalidade a GREENMILL emitirá um pré-aviso escrito por correio eletrónico, com dez (10) dias de antecedência relativos a data de suspensão do serviço, no qual o cliente é advertido do motivo da suspensão e informado dos meios que tem a seu dispor para evitar a suspensão do serviço e para retoma do mesmo. Se a situação não é regularizada dentro do prazo estabelecido e o cliente se encontra no período de permanência ser-lhe-á exigido o pagamento dos meses restantes através de uma junção de pagamento.
- A reativação do serviço após o pagamento em atraso acresce o pagamento de 35€ tal como menciona no artigo 1.1 do presente documento.
- 9.3 A prestação de um serviço de comunicações eletrónicas só pode ser suspensa em caso de falta de pagamento de um outro serviço se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis.
- 9.4 A GREENMILL pode ainda suspender, total ou parcialmente, a prestação de qualquer serviço nos seguintes casos:
- Utilização do (s) serviço (s) no âmbito de atividades ilícitas;
 - Situação de fraude;
 - Violação culposa e grave das obrigações contratuais.

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

10. GARANTIAS E ADIANTAMENTOS

A GREENMILL pode exigir a clientes empresariais a prestação das seguintes garantias, de acordo com a lei, sempre que,

- Se verifique incumprimento pelo cliente, no âmbito do contrato ou de outros anteriormente celebrados com a GREENMILL, motivado por mora no pagamento dos serviços.
- O serviço seja prestado por um período de tempo limitado, em virtude da realização de um evento específico.
- Para salvaguarda, das obrigações contratuais do cliente.

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

11. PROTEÇÃO DE DADOS

A GREENMILL compromete-se a cumprir a legislação em vigor neste sentido, refletindo-se a nível contratual nos seguintes parâmetros:

Confidencialidade:

Toda a informação fornecida em relação ao contrato do serviço, por parte do cliente GREENMILL, tanto antes como depois da data efetiva de início da prestação do Serviço de Acesso a Internet por Satélite será tratada confidencialmente e utilizada exclusivamente para os fins mencionados. O cliente deverá assumir o mesmo compromisso.

Proteção de dados pessoais:

De acordo com o estabelecido na Lei nº 67/98 de 26 de outubro, a GREENMILL informa (comunicação expressa) os seus clientes que os

Dados de Carácter Pessoal utilizados na gestão dos serviços mencionados passam a fazer parte de um ficheiro, automatizado ou não, responsabilidade da GREENMILL, com sede na Rua Carlos Vieira Ramos, nº 51 5º D 2780-216 Oeiras.

A GREENMILL, mais informa, aos seus clientes que podem em qualquer momento beneficiar dos direitos de acesso, retificação, cancelamento ou oposição, realizando uma notificação por escrito a GREENMILL para a direção indicada anteriormente.

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

12. VIGÊNCIA

As presentes condições contratuais produzem efeitos na data de adesão pelo cliente e vigoram por período indeterminado, caducando na data de cessação da prestação do serviço.

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

13. DEPÓSITO

Nos termos legais, as Condições Gerais e Específicas de Prestação de Serviços de Comunicações eletrónicas foram depositadas junto do ICP-ANACOM-Autoridade Nacional de Comunicações e da Direção Geral do Consumidor.

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017

Assinatura do titular do contrato e carimbo caso se trate de uma empresa, como forma de aceitação das Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da GREENMILL.

Data:

Condições Gerais de Prestação de Serviço de Comunicações Eletrónicas Greenmill

Data da publicação: 01-01-2017 | Data da atualização: 01-04-2017



Authorised
Distributor



Authorised
Installer