

## CONDIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### DIGI Portugal, Lda. ("DIGI")

Sede: Avenida José Malhoa, n.º 11, 3.º andar, 1070-157 Lisboa  
NIPC: 516222201

### Apoio ao cliente

923 30 90 30

(gratuito para a rede DIGI; outras redes: custo de uma chamada de outro operador custo de uma chamada para a rede móvel nacional)

Website: [www.digi.pt](http://www.digi.pt)

## CONDIÇÕES GERAIS

### 1. Objeto

1.1. A prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, pela DIGI ao Cliente, é regulada pelo disposto nas presentes Condições Gerais, nas Condições Específicas, nas condições de tarifário, no preçário da DIGI que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt), bem como no Resumo de Contrato respetivo. Incluem-se os seguintes serviços (de ora em diante "Serviço" ou "Serviços"): **serviço fixo de voz; serviço fixo de Internet; serviço de televisão; serviço móvel de voz e dados**, que podem ser subscritos pelo Cliente de forma individual ou integrada.

1.2. Salvo estipulação em contrário, as presentes Condições produzem os seus efeitos na data de adesão.

1.3. Os Serviços destinam-se a serem contratados por cidadãos maiores de idade, residentes em Portugal.

1.4. Em caso de conflito de interpretação, o disposto nas Condições Gerais prevalece sobre o disposto nas Condições Específicas.

### 2. Adesão

2.1. A adesão aos Serviços pode ser efetuada presencialmente, ao domicílio ou à distância (telefone, Internet ou outro) e pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do Cliente, do disposto nas presentes Condições Gerais e nas Condições Específicas aplicáveis, nas condições de tarifário, no preçário da DIGI, que pode ser consultado em

[www.digi.pt](http://www.digi.pt), bem como no Resumo de Contrato respetivo.

2.2. Em caso de contratação presencial ou ao domicílio, a data de adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis aos Serviços contratados, corresponde à data de subscrição das mesmas pelo Cliente – mediante assinatura e preenchimento do presente Contrato, junção da documentação necessária e aceitação pela DIGI, sem prejuízo do disposto nos números 2.4 e 2.5.

2.3. O Resumo do Contrato será, por norma, disponibilizado ao Cliente antes da adesão às Condições Gerais e Condições Específicas. No entanto, caso o Cliente só tenha acesso ao Resumo do Contrato após a adesão, a subscrição dos Serviços só produzirá efeitos após o Cliente receber o Resumo do Contrato e confirmar a sua aceitação.

2.4. Caso, por impossibilidade técnica ou por motivos não imputáveis à DIGI ou ao Cliente, não seja possível à DIGI proceder à instalação e/ou ativação de qualquer Serviço, a adesão às Condições Específicas desse Serviço não se aplicará ao Cliente enquanto se verificar essa impossibilidade.

2.5. Caso não seja possível ultrapassar a impossibilidade prevista no número anterior, a adesão às Condições Específicas desse Serviço cessará após comunicação ao Cliente, não lhe sendo devida qualquer indemnização por esse facto, podendo o Cliente resolver o Contrato sem suportar os encargos decorrentes de eventual período de fidelização existente.

### 3. Condições de acesso, utilização e segurança dos serviços

3.1. O Cliente obriga-se a utilizar os Serviços apenas para os fins a que se destinam, de acordo com as condições de exploração regulamentadas e acordadas, responsabilizando-se pelo cumprimento do presente Contrato.

3.2. O Cliente apenas poderá aceder e utilizar os Serviços aos quais tenha efetivamente aderido. Se o Cliente detetar que tem acesso a outros serviços prestados pela DIGI sem que tenha subscrito os mesmos, deverá notificar

imediatamente a DIGI e cessar a utilização desses serviços, sob pena de a DIGI poder exigir o pagamento dos mesmos.

3.3. Cabe ao Cliente garantir a sua própria segurança informática.

3.4. O Cliente não está autorizado, nem pode autorizar terceiros, a utilizar os Serviços com a finalidade de violar a lei, de maneira que possa comprometer a segurança da rede ou o seu adequado funcionamento, para o encaminhamento de tráfego com fins comerciais a favor de outro operador, ou para fins comerciais em equipamentos que não cumpram as regulamentações estabelecidas pela ANACOM.

3.5. O Cliente assume a responsabilidade por qualquer utilização dos Serviços realizada por terceiros.

3.6. O Cliente compromete-se a respeitar os direitos de propriedade intelectual ou outros relacionados com os conteúdos a que possa aceder, da DIGI ou de terceiros, não podendo fazer uso ilegal ou não autorizado desses conteúdos.

3.7. O Cliente obriga-se a preservar a confidencialidade de todos os códigos de acesso, palavras-passe e códigos de utilização associados aos Serviços, que lhe sejam disponibilizados pela DIGI.

3.8. Se ocorrer a perda ou extravio de algum dos códigos mencionados na cláusula anterior, o Cliente compromete-se a notificar imediatamente a DIGI dessa ocorrência.

3.9. Não é permitida ao Cliente a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Consideram-se casos de violação, nomeadamente:

- a. Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade);
- b. Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços (*Scan*);
- c. Entrada ou tentativa de entrega em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (*Break In*).

3.10. Não é igualmente permitido ao Cliente interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes, nomeadamente:

- a. Ação de sobrecarga, combinada ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (*Denial of Service*);
- b. Envio em massa de pacotes (*Flooding*);
- c. Qualquer tipo de tentativas de travar ou perturbar servidores, serviços ou redes.

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

3.12. 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. Consideram-se casos de falsificação, entre outros:

- a. Alteração de endereços IP (*IP Spoofing*);
- b. Alteração da identificação de mensagens de Correio Eletrónico ou *News*.

3.13. Ao Cliente não é permitido utilizar computadores remotos como “proxies” para fins de encaminhamento de tráfego.

3.14. Sem prejuízo do previsto em 3.8 a 3.12 da presente Cláusula, em que a DIGI pode suspender, total ou parcialmente, de forma definitiva ou temporária, a prestação de qualquer Serviço, a referida suspensão poderá, de igual modo, ocorrer nos seguintes casos:

- a. utilização do(s) Serviço(s) no âmbito de atividades ilícitas;
- b. violação culposa e grave das obrigações contratuais;
- c. situação de fraude, incluindo em situação de efetiva suspeita e durante o período enquanto decorrer a verificação de segurança;
- d. situação de *malware* ou outra exposição com origem na conta / rede / email do cliente, incluindo em situação de efetiva suspeita e durante o período enquanto decorrer a verificação de segurança, que possa ou seja potenciador de afetar a rede;
- e. sempre que o Cliente atinja um limite de consumo estabelecido para comunicações e/ou serviços específicos, após pré-aviso adequado por carta, correio eletrónico ou SMS

(sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo Cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço;

- f. utilização abusiva do Serviço, após pré-aviso adequado por carta, correio eletrónico, SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) ou sistema de difusão de mensagens vocais para os contactos disponibilizados pelo cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço.

3.15. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Cláusula e do direito da DIGI a cobrar juros de mora nos termos da Cláusula 8.9, o incumprimento, pelo Cliente e por motivos ao mesmo imputáveis, da obrigação de pagamento atempado de faturas, poderá conferir à DIGI o direito a cobrar, por cada ocorrência, uma indemnização no valor previsto, em cada momento, no precário da DIGI, que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

3.16. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Cláusula, caso os Serviços venham a ser suspensos, o restabelecimento de um ou mais Serviços subscritos pelo Cliente, está sujeito a um preço fixado, em cada momento, no precário da DIGI, que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

3.17. A DIGI reserva-se no direito de estabelecer e impor limites de consumo, genéricos ou específicos, relativamente às comunicações a realizar pelo Cliente ou no âmbito da utilização de serviços específicos, que são comunicadas ao Cliente no momento da adesão ou no decurso do contrato, através de um dos meios previstos na Cláusula 18. Os mencionados limites podem ser consultados em [www.digi.pt](http://www.digi.pt). Se o limite estipulado for excedido, a DIGI reserva-se o direito de lhe exigir:

- o pagamento antecipado do valor correspondente aos consumos já efetuados; e/ou
- a adesão à modalidade de pagamento por Débito Direto.

13.18.

Caso o cliente não adira ao Débito Direto, nos termos da alínea b) do número anterior, a DIGI reserva-se o direito de suspender, mediante pré-aviso adequado, o acesso ao Serviço.

13.19. Em caso de suspensão nos termos do número anterior, o restabelecimento do acesso ao Serviço ocorre no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de adesão, pelo cliente, ao Débito Direto ou após o pagamento integral dos valores correspondentes aos consumos efetuados, consoante o aplicável.

#### 4. Equipamentos

4.1. O Cliente compromete-se a utilizar apenas equipamentos que estejam em conformidade com todos os requisitos técnicos e legais. A DIGI não pode assegurar o acesso completo aos Serviços nem a prestação dos mesmos se o Cliente não dispuser de equipamentos apropriados.

4.2. A DIGI não assume responsabilidade por eventuais modificações nos requisitos técnicos dos equipamentos decorrentes da evolução da tecnologia e/ou do mercado.

4.3. A DIGI poderá disponibilizar os equipamentos ao Cliente mediante venda, aluguer ou cedência gratuita, a título temporário ou durante todo o tempo de prestação do serviço.

4.4. Nos casos em que o equipamento seja disponibilizado pela DIGI através de aluguer ou cedência gratuita, o equipamento mantém-se exclusiva propriedade da DIGI, obrigando-se o Cliente a manter o equipamento em perfeito estado de conservação e a utilizar o mesmo de forma lícita, adequada e para seu uso exclusivo, não lhe sendo permitido ceder o equipamento, disponibilizá-lo a terceiros ou introduzir-lhe qualquer tipo de alterações.

4.5. Salvo por motivo de força maior, em caso de extravio ou inutilização do equipamento disponibilizado através de aluguer ou cedência gratuita, bem como de danos não resultantes de uma utilização normal, lícita e diligente, o Cliente obriga-se a indemnizar a DIGI, pelo valor equivalente ao valor do equipamento, nos termos do precário da DIGI, que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

4.6. Em caso de furto ou perda do equipamento disponibilizado através de aluguer ou cedência gratuita, o Cliente obriga-se a comunicar de imediato esse facto à DIGI, bem como a provar que o furto foi comunicado às autoridades competentes.

4.7. O Cliente expressamente reconhece e aceita que a reparação de avarias poderá implicar a substituição do equipamento disponibilizado através de aluguer ou cedência gratuita por outro tecnicamente equivalente.

4.8. Sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à substituição ou reparação do equipamento propriedade da DIGI ou do Cliente, a DIGI não se responsabiliza pelos conteúdos que esse equipamento possa porventura armazenar, os quais serão permanentemente eliminados.

4.9. No prazo de 30 (trinta) dias após a cessação do Serviço, o Cliente obriga-se à devolução do equipamento disponibilizado através de aluguer ou cedência gratuita, em perfeito estado de conservação, salvo deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.

4.10. Em caso de incumprimento do disposto no número anterior, o Cliente obriga-se a indemnizar a DIGI pelo valor equivalente ao valor do equipamento não entregue, nos termos do preçário da DIGI, que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

4.11. A DIGI não se responsabiliza por qualquer indisponibilidade do Serviço, independentemente da sua duração, por motivo imputável ao Cliente, trabalhos de modificação da instalação ou avaria no equipamento do qual não seja proprietária.

## 5. Serviços de manutenção

5.1. A DIGI assegura a manutenção e reparação das infraestruturas e equipamentos sua propriedade que sejam utilizados na prestação do Serviço.

5.2. Para efeitos do número anterior, o Cliente compromete-se a garantir o acesso ao local de instalação sempre que seja necessário, desde que a DIGI comunique ao Cliente o período previsto para a realização da reparação e/ou manutenção e, em conjunto com o Cliente, defina a data em que esse acesso poderá ter lugar.

5.3. A

DIGI não poderá ser responsabilizada por quaisquer danos ou falhas no funcionamento dos Serviços, decorrentes de avarias, falta de manutenção e/ou reparação das infraestruturas e equipamentos, se as intervenções de manutenção e/ou reparação não puderem ser realizadas devido a motivos imputáveis ao Cliente, nomeadamente se não for possível o acesso ao local de instalação.

5.4. O Cliente será responsável pelos custos das intervenções de reparação e/ou manutenção, incluindo despesas com deslocações, nos seguintes casos: (i) se a avaria ou falha nos serviços for diretamente ou indiretamente imputável ao Cliente e não puder ser considerada consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do serviço ou equipamento; (ii) se, caso aplicável, o equipamento com avaria for propriedade do Cliente, exceto se forem aplicáveis condições de garantia legal. Os mencionados custos podem ser consultados no preçário da DIGI em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

## 6. Roaming

6.1. Para efeitos do presente Contrato, entende-se por serviço de roaming a possibilidade de o Cliente utilizar os equipamentos terminais no estrangeiro, para realizar e/ou receber chamadas locais e internacionais, bem como aceder à Internet.

6.2. Este serviço depende da existência de acordos de roaming com operadores com cobertura no local onde o Cliente pretende utilizar o serviço. O Cliente pode, a qualquer momento, solicitar as informações necessárias à DIGI ou consultar as mesmas em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

6.3. O Cliente reconhece expressamente que, por diversos fatores externos, a qualidade dos serviços oferecidos em roaming pode variar em relação à qualidade dos serviços prestados em Portugal.

6.4. O Serviço de Roaming está, por defeito, desativo em todos os cartões DIGI, mas pode ser ativado a pedido do Cliente. Para realizar chamadas internacionais para países que não Portugal, o Cliente deve solicitar autorização à DIGI.

6.5. Nos termos do Regulamento de Execução (UE) 2016/2286, de 15 de dezembro e do Regulamento (UE) 2022/612, de 6 de abril, as chamadas de voz/SMS/dados efetuadas no Espaço Económico Europeu (EEE) (União Europeia, Liechtenstein, Islândia e Noruega) são cobradas de acordo com as tarifas nacionais do Cliente em Portugal para outras redes nacionais, e as chamadas de voz recebidas são gratuitas. As tarifas de dados em roaming no EEE seguem as mesmas condições que em Portugal, podendo, no entanto, estar sujeitas a uma Política de Utilização Responsável (PUR), de forma a prevenir a utilização abusiva ou anómala dos serviços de roaming.

6.6. A PUR será aplicada de acordo com o tarifário do Cliente e corresponde ao volume de dados obtidos através da divisão do valor mensal do serviço móvel subscrito pela tarifa máxima de roaming regulamentada a nível grossista, excluindo o IVA, multiplicado por dois.

6.7. O valor da PUR consta do tarifário subscrito pelo Cliente e está disponível em [www.digi.pt](http://www.digi.pt) ou através de contato com as linhas de apoio de informações da DIGI.

6.8. No caso de não observância das PUR, conforme previsto no referido Regulamento indicado em 6.5, e sem prejuízo do disposto na Cláusula 7.18 das presentes Condições Gerais, a DIGI reserva-se no direito de cobrar uma sobre tarifa pelo tráfego efetuado em roaming no Espaço Económico Europeu e Reino Unido, sempre que:

- a) não existam evidências de que o Cliente reside em território português ou que possui laços estáveis a Portugal;
- b) existam evidências de risco de consumo abusivo ou anómalo, de acordo com mecanismos de controlo justos e indicadores objetivos;
- c) no caso de tarifários que incluam plafond de dados ou tráfego de dados ilimitado, for ultrapassado o limite de consumo de tráfego de dados ao preço das tarifas domésticas (associado ao plano tarifário do Cliente), quando aplicável, e sem prejuízo dos limites de volume aplicáveis ao tráfego doméstico.

6.9. Para aferir a utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, designadamente em sequência da

verificação

de determinados padrões de consumo que não cumpram os critérios previstos no referido Regulamento, a DIGI poderá solicitar ao Cliente documentação que comprove a residência habitual ou a existência de laços estáveis ao território nacional, designadamente através dos seguintes elementos:

- i) indicação do endereço postal ou endereço de faturação para outros serviços prestados em território nacional (apresentação de fatura de serviço essencial público);
- ii) declaração de um estabelecimento de ensino superior a comprovar a matrícula em cursos a tempo inteiro;
- iii) comprovativo de liquidação/pagamento de impostos locais ou de capitação;
- iv) evidência de destacamento do Cliente em Portugal;
- v) provas adicionais (no caso de trabalhadores transfronteiriços) de emprego em território nacional; ou
- vi) contrato de arrendamento em nome do Cliente.

6.10. A DIGI poderá controlar o consumo efetuado em roaming verificando, num período mínimo de quatro (4) meses, de modo a aferir se o tráfego consumido em roaming no Espaço Económico Europeu e Reino Unido prevalece sobre o tráfego consumido em Portugal e em outros países (> 50%) e se a presença no Espaço Económico Europeu e Reino Unido prevalece sobre a presença em Portugal e noutros países (> 50%). Se tal acontecer, a DIGI notificará o Cliente para, num prazo mínimo de duas (2) semanas alterar o seu padrão de consumo, nomeadamente, através da presença ou tráfego consumido efetivos no território nacional.

6.11. Entende-se por tráfego consumido/presença em Portugal, nomeadamente, cada dia que o Cliente de roaming se ligar à rede da DIGI ou efetuar consumos através da mesma e também o tráfego consumido/presença fora do Espaço Económico Europeu e Reino Unido.

6.12. Caso o Cliente não altere o referido padrão de consumo ou não cumpra os requisitos constantes de 6.8, decorrido o período mínimo de duas (2) semanas, a DIGI reserva-se o direito de cobrar uma

sobre tarifa pelo tráfego efetuado em roaming no Espaço Económico Europeu e Reino Unido.

6.13. Durante a prestação de serviços em roaming, poderão estar sujeitos a tarifas mais elevadas, designadamente, os seguintes tipos de serviços:

- i) chamadas de voz efetuadas para países não pertencentes ao Espaço Económico Europeu e Reino Unido, casos em que os custos das chamadas serão apurados de acordo com o respetivo tarifário;
- ii) Chamadas e SMS Premium;
- iii) Comunicações em rede de satélite, barcos e aviões;
- iv) Comunicações de voz efetuadas para linhas de apoio ao cliente e números especiais (serviços não geográficos);
- v) Serviços de valor acrescentado.

6.14. A DIGI deixará de aplicar a sobretaxa se a utilização do Cliente deixar de indicar o risco de utilização abusiva ou anómala dos serviços de roaming.

## **7. Suspensão, indisponibilidade e barramento do Serviço**

7.1. Se o pagamento do Serviço não for efetuado de forma pontual, a DIGI emitirá um aviso ao Cliente, concedendo-lhe um período adicional de 30 (trinta) dias para efetuar o pagamento, sob pena de eventual suspensão do serviço e da resolução automática do Contrato.

7.2. O aviso referido no número anterior será comunicado por escrito no prazo de 10 (dez) dias após o vencimento da fatura, e indicará a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço e a resolução automática do contrato, bem como os meios ao dispor do Cliente para a evitar.

7.3. Decorridos 10 dias sobre o prazo adicional previsto no número 7.1 sem que o Cliente tenha (i) procedido ao pagamento, (ii) reclamado os valores da fatura por escrito, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, ou (iii) celebrado qualquer acordo de pagamento por escrito com vista à regularização dos valores em dívida com a DIGI, o Serviço será suspenso por 30 dias.

7.4. Exceto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta, o Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de parte das quantias constantes da fatura,

devendo a suspensão limitar-se ao Serviço em causa, salvo se os Serviços forem funcionalmente indissociáveis.

7.5. Durante o período de suspensão do Serviço e até à sua extinção, a DIGI garante ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu (112).

7.6. O Cliente pode fazer cessar a suspensão, procedendo ao pagamento dos valores em dívida ou à celebração de um acordo de pagamento por escrito com a DIGI, casos em que a DIGI irá repor imediatamente a prestação do Serviço ou, quando tal não seja tecnicamente possível, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data do pagamento ou da celebração do acordo de pagamento.

7.7. A DIGI reserva-se no direito de aplicar uma indemnização pela reativação ou remoção das restrições à utilização do Serviço, nos termos do precário da DIGI, que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt), bem como de aplicar juros de mora por cada dia de atraso verificado no pagamento de faturas, conforme previsto na Cláusula 8.9.

7.8. Findo o período de 30 (trinta) dias de suspensão previsto em 7.3, sem que o Cliente 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, cessando, de imediato, a prestação dos Serviços.

7.9. No caso de celebração de um acordo de pagamento, por escrito, com a DIGI, a falta de pagamento, pelo Cliente, de qualquer das prestações acordadas no acordo de pagamento importa obrigatoriamente a resolução do contrato, mediante pré-aviso escrito ao Cliente com a antecedência de 8 (oito) dias.

7.10. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, bem como do previsto na Cláusula 3.14, a DIGI reserva-se no direito de suspender a prestação dos Serviços por motivos não relacionados com o não pagamento de faturas, nomeadamente, em caso de incumprimento do Contrato pelo Cliente, emitindo, salvo caso fortuito, de força

maior e ou de ameaça efetiva à integridade da rede DIGI, um pré-aviso de 24 (vinte e quatro) horas.

7.11. Em caso de indisponibilidade do serviço, por motivos não imputáveis ao Cliente, por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a DIGI procederá ao crédito do valor proporcional do período de indisponibilidade, em conformidade com o disposto na lei.

7.12. No caso previsto no número 7.11, o Cliente terá ainda direito a ser reembolsado pelos custos incorridos com a participação da indisponibilidade do Serviço.

7.13. A dedução ou o reembolso a que o Cliente tenha direito serão efetuados por crédito na fatura seguinte a emitir pela DIGI ou, tendo terminado a relação contratual sem que tenha sido processado esse crédito, através de reembolso por qualquer meio direto, nomeadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo de 30 (trinta) dias após a data da cessação do contrato.

7.14. A indisponibilidade dos Serviços que, depois de reportada à DIGI, se prolongue por um período superior a 15 (quinze) dias confere ao Cliente o direito de resolver o contrato sem qualquer custo.

7.15. Salvo nos serviços de acesso à Internet, a discrepância significativa, continuada ou recorrente, entre o desempenho real dos serviços e o desempenho indicado no Contrato confere igualmente ao Cliente o direito de resolver o Contrato sem qualquer custo.

7.16. O acesso a serviços de audiotexto e aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem (incluindo SMS) que (i) impliquem o envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagens de forma periódica ou continuada ou (ii) com conteúdo erótico ou sexual, encontra-se barrado por defeito, só podendo ser ativado, genérica ou seletivamente, após pedido escrito do Cliente.

7.17. A DIGI reserva o direito de aplicar barramentos com fundamento na existência de fraude ou utilização abusiva.

7.18. De igual modo, a DIGI barrará o consumo de comunicações de dados

efetuadas

em roaming quando o cliente atingir o valor limite mensal de € 50 (cinquenta euros, sem IVA), em comunicações dentro do Espaço Económico Europeu ou fora deste, nos termos do “Regulamento (UE) n.º 2022/612, de 6 de abril” (“Regulamento do Roaming”), ou outra legislação que venha a ser aplicável. Ao tráfego de dados gerado com recurso à tecnologia WiFi não será aplicado este limite.

7.19. O Cliente pode optar por valor limite diferente do referido no número anterior ou informar a DIGI, após receção dos alertas de barramento, que pretende continuar a utilizar os serviços de dados durante esse mês. O Cliente poderá, ainda, a qualquer momento, desistir da opção de alertas e barramentos nas referidas comunicações.

7.20. Caso o Cliente não tenha tomado a opção e informado a DIGI de acordo com o previsto em 7.19, e sempre que o Cliente atingir um volume mensal superior a € 100 (cem euros, sem IVA), em comunicações de dados dentro do Espaço Económico Europeu ou fora deste, a DIGI comunicará essa situação ao Cliente, informando o mesmo sobre o procedimento a considerar caso o mesmo pretenda manter o serviço de roaming ativo, bem como dos custos a suportar pelo Cliente por cada unidade de consumo adicional. Na ausência de resposta do Cliente, a DIGI cessará imediatamente a prestação e a cobrança de serviços de dados em roaming, salvo se o Cliente solicitar a continuação até ao final do mês que estiver em curso.

7.21. A DIGI reserva-se no direito de definir um valor de limite mensal para realização de comunicações em Roaming, por cartão, o qual estará sempre disponível em [www.digi.pt](http://www.digi.pt). A verificação e aplicação deste limite pode ser efetuada de acordo com valores aproximados de tráfego real do Cliente e não o valor exato das suas comunicações. Caso o Cliente atinja o valor de limite, a DIGI barrará o serviço de roaming até ao final do mês que estiver em curso.

7.22. Nas chamadas internacionais e em roaming, a DIGI reserva o direito de aplicar barramentos para determinados destinos e/ou números de valor acrescentado.

## 8. Preços e pagamento

8.1. A utilização dos Serviços implica o pagamento de uma quantia específica pelo Cliente, conforme previsto no número seguinte.

8.2. Os preços a pagar pelo Cliente correspondem aos preços fixados no Resumo do Contrato e nas condições comerciais do tarifário subscrito, disponibilizados ao Cliente no momento da adesão e que fazem parte integrante das Condições Específicas do respetivo serviço.

8.3. Em caso de subscrição de diversos serviços, incluindo durante o período de prestação dos mesmos, serão aplicados os montantes associados a cada serviço de forma individual, de acordo com as respetivas condições em vigor.

8.4. A DIGI poderá exigir o pagamento em adiantado de um determinado volume mensal de comunicações, de acordo com o tarifário aplicável ao Serviço, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efetuados pelo Cliente ou, quando não exista, em função do valor de previsão de consumos considerando o tarifário subscrito pelo Cliente.

8.5. A DIGI poderá exigir a prestação de caução nas situações de restabelecimento do serviço, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente.

8.6. Caso o Cliente opte pelo pagamento por débito direto, é dispensada a prestação de caução ou, caso esta já tenha sido prestada, será a mesma devolvida uma vez que a dívida objeto do incumprimento seja regularizada.

8.7. A caução será acionada em caso de incumprimento do pagamento das faturas, servindo a mesma para satisfação dos valores em dívida pelo Cliente.

8.8. A DIGI reserva-se, ainda, no direito de cobrar ao Cliente juros moratórios por cada dia de atraso, a calcular sobre os montantes em dívida, à taxa anual supletiva em vigor para juros de mora.

## 9. Faturação

9.1. O Cliente tem direito a receber faturas mensais gratuitas, em suporte de

papel ou por via eletrónica, consoante o meio escolhido.

9.2. O Cliente pode optar por receber Fatura com detalhe completo: inclui a discriminação, por ordem cronológica, de todas as comunicações efetuadas, incluindo os números chamados, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma.

As Faturas Detalhadas, quando emitidas em papel, tem um custo associado, constante no preçário da DIGI, que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

9.3. Cada fatura inclui os seguintes elementos:

- a) Discriminação dos Serviços prestados e dos preços correspondentes;
- b) Duração remanescente do período de fidelização e indicação do valor associado à denúncia antecipada do contrato por iniciativa do utilizador final;
- c) Informação sobre a existência da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga e a sua aplicação aos consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais, quando aplicável.

9.4. A fatura eletrónica será enviada para o endereço de e-mail indicado pelo Cliente no formulário de adesão.

9.5. A fatura eletrónica fica, de igual modo, acessível para consulta na respetiva área de Cliente DIGI por um período de 12 (doze) meses.

9.6. A fatura eletrónica é apresentada em formato PDF, tendo o mesmo valor que a versão em papel, contendo todos os elementos legalmente requeridos, sendo emitida através de um sistema que assegura a autenticidade da sua origem e a integridade do seu conteúdo.

9.7. A adesão à fatura eletrónica, no âmbito da utilização de um serviço, implica a adesão à fatura eletrónica para todos os serviços prestados pela DIGI que estejam vinculados à mesma conta de faturação.

9.8. A emissão de segundas vias de faturas, quando emitidas em papel, tem um custo associado, constante no



preçário da DIGI, que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

9.9. 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.

9.10. O preço da mensalidade, quando aplicável, é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorre o início da prestação do Serviço, o preço da mensalidade, quando aplicável, corresponderá ao valor total da mensalidade do Serviço.

9.11. O preço da instalação ou ativação do(s) Serviço(s) ou de compra de equipamento, quando devido, será em regra incluído na primeira fatura a enviar ao Cliente relativa ao serviço em causa.

## **10. Duração do contrato, renovação e cessação do contrato**

10.1. Estando o Contrato associado a um período de fidelização, o Contrato permanecerá em vigor até ao final desse período, sem prejuízo das disposições seguintes.

10.2. O Contrato renovar-se-á automaticamente após o termo do período de fidelização, se aplicável, por períodos sucessivos de 1 (um) mês, podendo o Cliente denunciá-lo, nos termos no número seguinte.

10.3. Se não se aplicar qualquer período de fidelização, o Cliente pode denunciar o Contrato, em qualquer momento, com um pré-aviso de 1 (um) mês enviado à DIGI, sem incorrer em quaisquer custos, exceto os relativos à utilização dos Serviços durante o período de pré -aviso.

10.4. Os pedidos de denúncia contratual podem ser efetuados através dos seguintes meios: Serviço de Apoio a Clientes da DIGI, acessível em [www.digi.pt](http://www.digi.pt), através da plataforma de cessação de contratos disponível em <http://www.cessacaodecontratos.pt> e, ainda, por correio, para:

DIGI PORTUGAL, LDA  
Apartado 5024  
EC Sete Rios - Lisboa  
1081-601 Lisboa.

10.5. No caso de denúncia para efeitos de portabilidade do número para a DIGI, o pedido deverá ser dirigido à DIGI e remetido ao prestador recetor do número, sendo necessário indicar o Cód.

V.P. ou CVP

(código de validação da portabilidade) associado a cada um dos seus números. O CVP é comunicado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt), na área cliente da DIGI ou na fatura mensal. Este código é atribuído a cada um dos seus números e altera se existir uma alteração de titularidade dos números. Para mais informações consulte [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

10.6. Aplicando-se um período de fidelização, caso o Cliente opte por cessar antecipadamente o Contrato durante esse período, deve cumprir o período de aviso prévio definido no ponto 10.3.

10.7. Em caso de cessação antecipada de Contrato com período de fidelização por iniciativa do Cliente, a DIGI terá direito a receber o menor dos seguintes valores:

- a. A vantagem conferida ao Cliente (ofertas e/ou descontos) associada à fidelização, de forma proporcional ao remanescente do período de fidelização;
- b. Uma percentagem das mensalidades vincendas:
  - i. Tratando-se de um período de fidelização inicial: 50% do valor das mensalidades vincendas se a cessação ocorrer durante o primeiro ano de vigência do período contratual e 30% do valor das mensalidades vincendas se a cessação ocorrer durante o segundo ano de vigência do período contratual;
  - ii. Tratando-se de um período de fidelização subsequente sem alteração do lacete local instalado (sem nova instalação): 30% do valor das mensalidades vincendas;
  - iii. Tratando-se de um período de fidelização subsequente com alteração do lacete local instalado: aplicam-se os limites estabelecidos na i.

10.8. Nas situações elencadas abaixo, o Cliente poderá resolver o Contrato durante o período de fidelização sem serem aplicáveis quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização, não sendo aplicável o disposto no número anterior:

- a. Alteração do local de residência permanente do Cliente, caso a DIGI não possa assegurar a prestação do serviço contratado ou de serviço

- equivalente, nomeadamente em termos de características e de preço, na nova morada;
- b. Mudança imprevisível da habitação permanente do Cliente para país terceiro;
  - c. Situação de desemprego do Cliente, motivado por despedimento da iniciativa do empregador por facto não imputável ao trabalhador, que implique perda do rendimento mensal disponível do Cliente;
  - d. Incapacidade para o trabalho, permanente ou temporária de duração superior a 60 (sessenta) dias, do consumidor, nomeadamente em caso de doença, que implique perda do rendimento mensal disponível do Cliente.
- 10.9. Nas situações previstas no número anterior, o Cliente deve resolver o contrato com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, mediante declaração escrita dirigida à DIGI, acompanhada da apresentação dos elementos comprovativos da situação invocada, nos termos legalmente previstos.

## **11. Suspensão e caducidade do Contrato**

- 11.1. Constituem fundamentos de suspensão do Contrato as seguintes situações:
- a. Perda do local onde os Serviços são prestados;
  - b. Alteração de residência para fora do território nacional;
  - c. Ausência da residência motivada por cumprimento de pena de prisão;
  - d. Ausência da residência por incapacidade, doença prolongada ou estado de dependência de cuidados prestados ou a prestar por terceira pessoa;
  - e. Situação de desemprego ou baixa médica.
- 11.2. A suspensão do Contrato manter-se-á durante o período em que durar o motivo justificativo da mesma.
- 11.3. Caso a suspensão se prolongue por mais de 180 (cento e oitenta) dias, o Cliente pode requerer a caducidade do mesmo.
- 11.4. As situações de suspensão ou caducidade do contrato referidas nos números anteriores não originam quaisquer encargos para o Cliente,

nomeadamente encargos relacionados com a cessação antecipada do contrato.

11.5. Nas situações previstas na presente Cláusula, o Cliente deve comunicar a situação à DIGI, acompanhada da apresentação dos elementos comprovativos da situação invocada nos termos legalmente previstos.

## **12. Mudança de operador**

12.1. Caso o Cliente opte pela mudança de operador, o presente Contrato cessa automaticamente após a conclusão, com sucesso, do processo de mudança.

## **13. Portabilidade**

13.1. O Cliente poderá solicitar a portabilidade de números, caso em que o presente Contrato cessará automaticamente após a ativação dos números no novo operador.

13.2. Nos casos de portabilidade de números afetos a serviços pré-pagos (caso disponível), o Cliente poderá solicitar o reembolso de qualquer crédito remanescente respeitante ao número portado, podendo a DIGI cobrar os encargos aplicáveis.

13.3. O Anexo I "PORTABILIDADE" às presentes Condições Gerais prevê as condições aplicáveis em matéria de Portabilidade.

## **14. Direito de livre resolução**

14.1. Quando a adesão aos Serviços for efetuada através de um meio de contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, o Cliente consumidor tem o direito, respetivamente, de livre resolução do contrato, no prazo de 14 (catorze) dias de calendário no caso dos contratos celebrados à distância (telefone, online) ou no prazo de 30 (trinta) dias de calendário, no caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, conforme previsto no Decreto-Lei 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua atual redação, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

14.2. O prazo para exercício do direito de livre resolução pelo Cliente, conforme indicado no número anterior, começa a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato.

14.3. A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o Cliente deve comunicar à DIGI a sua decisão de resolução do Contrato por meio de uma declaração inequívoca enviada para os contatos indicados na Cláusula 18, podendo para o efeito utilizar o modelo de formulário de exercício do direito de livre resolução, indicado no Anexo IV.

14.4. Quando, após pedido do Cliente, a prestação dos Serviços tiver início durante o período de livre resolução, e caso o Cliente exerça posteriormente (mas dentro do prazo de livre resolução, conforme indicado em 14.1) o seu direito de livre resolução, o Cliente compromete-se a pagar à DIGI uma quantia proporcional pelos Serviços já prestados até à comunicação da resolução, incluindo eventuais encargos de instalação e ativação, bem como a devolver quaisquer equipamentos propriedade da DIGI no prazo especificado nas presentes Condições Gerais.

14.5. As quantias a pagar pelo Cliente à DIGI, nos termos do número anterior, irão depender do momento em que é exercido o direito de livre resolução e do que já foi efetivamente prestado pela DIGI ao Cliente, isto é, se o Cliente proceder à resolução do contrato, nos seguintes termos:

- a) Antes da instalação do Serviço, terá que pagar o valor de ativação;
- b) No dia da instalação, terá que pagar os valores da ativação e da deslocação do técnico;
- c) Após a instalação do Serviço, terá que pagar os valores de ativação e instalação;
- d) Após ter sido iniciada a prestação do Serviço, terá que pagar os valores de ativação, instalação e um valor proporcional ao que lhe foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, de acordo com o que se encontra previsto nos termos e condições do respetivo tarifário, conforme informação disponível em [www.digi.pt](http://www.digi.pt), bem como no Resumo de Contrato respetivo.

Caso tenha solicitado a portabilidade do número, acresce o valor correspondente à utilização do Serviço.

14.6. Sem prejuízo do disposto em 14.4 e 14.5, em caso de resolução do contrato, serão reembolsados ao Cliente os

pagamentos efetuados, com exceção dos custos de devolução dos equipamentos e de eventuais custos suplementares resultantes da sua escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal oferecida pela DIGI, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 (catorze) dias a contar da data em que a DIGI for informada da sua decisão de resolução do presente contrato. A DIGI efetuará esses reembolsos utilizando o mesmo meio de pagamento que utilizou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário do consumidor; em qualquer caso, o consumidor não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

## **15. Alteração das condições contratuais e cessação da oferta**

15.1. A DIGI reserva-se no direito de alterar as Condições Gerais e as Condições Específicas, obrigando-se a notificar o Cliente, através de um dos meios previstos na Cláusula 18, com antecedência mínima de 1 (um) mês relativamente à data de entrada em vigor das alterações. Se aplicável, o Cliente será também informado, nos mesmos termos, do seu direito de resolver o Contrato sem encargos, previsto no número seguinte.

15.2. Caso a DIGI promova uma alteração das condições contratuais referidas no n.º 6 do artigo 120.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, o Cliente terá o direito de resolver o Contrato sem quaisquer encargos, salvo quando as alterações:

- a) Sejam propostas exclusivamente em benefício do Cliente;
- b) Não tenham efeito negativo no Cliente, nomeadamente as alterações que sejam de carácter puramente administrativo ou relacionadas com o endereço da DIGI; ou
- c) Decorram diretamente da aplicação de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou de ato ou regulamento da ANACOM.

15.3. O Cliente poderá exercer o direito de resolução previsto no número anterior no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação a que se refere o número 15.1.

15.4. Em caso de cessação da oferta de qualquer serviço, a DIGI compromete-se a informar o Cliente com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

## 16. Responsabilidade da DIGI

A DIGI não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos, diretos ou indiretos, resultantes do incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais, salvo por motivo imputável à DIGI a título de dolo ou culpa grave.

## 17. Resolução de litígios e reclamações

17.1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, o Cliente poderá submeter qualquer litígio com a DIGI aos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios legalmente constituídos, incluindo, no caso dos consumidores, às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios: Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) – <https://www.cniacc.pt/pt/>; Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (CACRC) – <https://cacrc.pt/>; Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL) – <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>; Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL) – <https://arbitragem.autonoma.pt/>; Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC RAM) – <https://www.madeira.gov.pt/cacc/>; Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) – <https://cicap.pt/>; Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE) – <https://www.triave.pt/>; Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (CIAB) – <https://www.ciab.pt/pt/>; Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL) – <https://www.consumoalgarve.pt/index.php/pt/>.

## 18. Comunicações e notificações

18.1. Salvo disposição contratual diversa, qualquer comunicação a realizar entre as partes no âmbito do presente Contrato poderá ser efetuada por endereço eletrónico, área de Cliente DIGI ou por correio:

DIGI PORTUGAL, LDA  
Apartado 5024  
EC Sete Rios - Lisboa  
1081-601 Lisboa.

18.2. A DIGI também poderá comunicar informações, através da inclusão na fatura do serviço, por SMS (se adequado à transmissão do conteúdo da comunicação) e ou por meio de outros serviços de comunicações eletrónicas.

18.3. As citações e notificações judiciais ao Cliente serão enviadas para o domicílio convencionado para o efeito. O Cliente obriga-se a informar, por escrito, qualquer alteração ao seu domicílio nos 30 (trinta) dias seguintes à data dessa alteração, fornecendo a documentação comprovativa da nova morada.

## 19. Inscrição em base de dados partilhada

19.1. Caso o Cliente não satisfaça as suas obrigações de pagamento no âmbito do presente Contrato, a DIGI informa o Cliente do seguinte:

- os seus dados pessoais poderão ser inscritos numa base de dados partilhada com os restantes operadores de comunicações eletrónicas;
- os dados a incluir serão circunscritos aos elementos absolutamente essenciais à identificação dos utilizadores finais incumpridores;
- a inscrição dos dados pessoais do Cliente na base de dados apenas é admissível se o valor em dívida for igual ou superior a 20% do salário mínimo nacional;
- o incumprimento é sanável mediante o pagamento do valor em dívida através dos meios disponibilizados pela DIGI ou demonstração da inexigibilidade ou inexistência da dívida.

19.2. A DIGI obriga-se a notificar o Cliente da possibilidade de inclusão dos seus dados pessoais na base de dados partilhada com antecedência mínima de

5 (cinco) dias úteis em relação à data de inclusão na base de dados.

19.3. Ocorrendo a inclusão dos dados pessoais na base de dados partilhada, tal inclusão será comunicada ao Cliente no prazo de 5 (cinco) dias a contar da mesma.

19.4. No caso previsto no número anterior, a DIGI garante ao Cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, bem como a sua eliminação imediata da base de dados, após o pagamento das dívidas em causa, após a demonstração da sua não exigibilidade ou quando o seu valor seja inferior a 20% do salário mínimo nacional.

## 20. Dados pessoais

20.1. A DIGI atua como responsável pelo tratamento dos dados pessoais no âmbito da prestação dos respetivos Serviços de comunicações eletrónicas.

20.2. Os dados pessoais do Cliente são necessários, consoante o aplicável, para a celebração e execução do presente Contrato, no âmbito da prestação dos Serviços; para o cumprimento das obrigações legais da DIGI; para efeitos dos interesses legítimos prosseguidos pela DIGI ou serão tratados com base no consentimento do Cliente.

20.3. As informações assinaladas como obrigatórias no formulário de adesão são indispensáveis para a prestação dos Serviços pela DIGI. A omissão ou imprecisão destes dados, assim como de outras informações fornecidas pelo Cliente, são da sua total responsabilidade e podem impedir a prestação dos serviços pretendidos.

20.4. O Cliente é responsável pela veracidade e fidedignidade dos dados disponibilizados. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.

20.5. Os dados pessoais do Cliente serão utilizados, nomeadamente, para as seguintes finalidades: prestação de Serviços e gestão da relação contratual; cumprimento de obrigações contabilísticas e fiscais; qualidade dos serviços e produtos; avaliação de crédito, deteção e prevenção de fraude e segurança; gestão de contactos e reclamações e gestão de contencioso; cooperação com autoridades; proteção civil e serviços de emergência; marketing,

newsletters e divulgação de ofertas da DIGI; identificação de preferências e padrões comportamentais.

20.6. É garantido ao Cliente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais, bem como o direito de revogar o seu consentimento a todo o tempo. O Cliente pode exercer os seus direitos através dos seguintes contactos: [dpo@digi.pt](mailto:dpo@digi.pt).

20.7. Para informações detalhadas e atualizadas sobre tratamento dos seus dados pessoais, o Cliente poderá consultar a Política de Privacidade da DIGI, disponível em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

## 21. Depósito

21.1. As presentes Condições Gerais e Específicas do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas foram depositadas na ANACOM e na Direção-Geral do Consumidor.

## 22. Lei

22.1. As presentes Condições Gerais e Específicas do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas regem-se pela lei portuguesa.

## **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

Nos termos do disposto do ponto 1.1 das Condições Gerais, a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, pela DIGI Portugal, Lda. ao Cliente, está de igual modo sujeita às seguintes

### **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS:**

#### **A. SERVIÇO FIXO DE VOZ**

O Cliente pode contratar, sempre em conjunto com o Serviço de Internet Fixa, o Serviço Telefónico Fixo residencial, que permite efetuar e receber chamadas telefónicas a partir da localização física do seu domicílio, através de um número geográfico, atribuído pela DIGI ao Cliente, ou portado para a rede DIGI pelo Cliente, dentro da gama correspondente à localização do domicílio do Cliente, onde foi instalada a Fibra Ótica da DIGI.

Este Serviço é prestado através da rede de acesso de dados por Fibra Ótica contratada pelo Cliente. Por este motivo, o Serviço Fixo Telefónico só pode ser contratado em conjunto com o Serviço Fixo de Internet da DIGI, e estará disponível enquanto o Serviço Fixo de Internet da DIGI estiver ativo e o Equipamento associado a este Serviço estiver ligado.

O Cliente reconhece que a alimentação elétrica para o funcionamento dos Serviços e dos Equipamentos associados aos mesmos não é parte integrante dos Serviços da DIGI.

As diferentes tarifas do Serviço Telefónico Fixo da DIGI podem incluir o fornecimento de um terminal fixo ao Cliente. Em qualquer caso, para utilizar o Serviço Telefónico Fixo da DIGI, o Cliente deverá utilizar sempre um aparelho compatível com este Serviço. O Serviço Telefónico Fixo da DIGI pode ser incompatível com sistemas de alarme, alguns aparelhos telefónicos e Serviços de Fax, rosetas de rede interna no local de instalação, compras de Pay Per View (PPV), telefones de dados, música ambiente, linhas TRAC e ISDN e CENTREX

Juntamente com o Serviço Telefónico Fixo, a DIGI poderá ainda oferecer outros serviços, tais como o Serviço de Identificação de Chamadas, Chamada em espera ou outros que venham a ser indicados em [www.digi.pt](http://www.digi.pt), onde também

poderá

obter mais informações sobre os mesmos. Estes serviços poderão estar incluídos nos diferentes tarifários do Serviço Telefónico Fixo da DIGI, nos termos do preçário da DIGI, que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

#### **1. Condições de acesso e utilização do serviço**

O acesso ao Serviço fica sujeito à prévia verificação, pela DIGI, da identidade do Cliente e da veracidade dos respetivos dados pessoais.

De igual modo, e caso aplicável, fica sujeito à prévia prestação das garantias exigidas pela DIGI, de acordo com o disposto nas presentes Condições.

Da mesma forma, a DIGI reserva-se o direito de limitar a contratação de Serviços Fixos a uma única ligação de banda larga e/ou a uma linha fixa por agregado familiar.

Verificar o Anexo "ASPECTOS COMUNS A TODAS AS TARIFAS DE SERVIÇO FIXO DA DIGI".

#### **2. Equipamentos**

Os diferentes tarifários do Serviço Telefónico Fixo da DIGI podem incluir o fornecimento de um terminal fixo ao Cliente.

Em qualquer caso, para utilizar o Serviço Telefónico Fixo DIGI, o Cliente deverá utilizar sempre um aparelho compatível com este Serviço.

O Serviço Telefónico Fixo DIGI pode ser incompatível com sistemas de alarme, alguns aparelhos telefónicos e Serviços de Fax, rosetas de rede interna na morada de instalação, compras de Pay Per View (PPV), telefones de dados, música ambiente, linhas TRAC e RDIS e CENTREX.

#### **B. SERVIÇO FIXO DE INTERNET**

O Serviço de Internet Fixa por Fibra Ótica é um Serviço de acesso à Internet de banda larga que utiliza as redes de fibra ótica ao domicílio (FTTH) que dão cobertura ao domicílio do Cliente.

Uma vez aceite o contrato, e desde que toda a documentação e informação do Cliente esteja correta, a DIGI será responsável pela instalação e configuração da rede e dos Equipamentos de

Conectividade (estes últimos entregues ao Cliente) necessários para a ativação e prestação do Serviço de Internet Fixa via Fibra Ótica da DIGI no domicílio do Cliente. Em função das possibilidades técnicas das redes existentes nas instalações do Cliente, e no edifício onde se situam as instalações do Cliente, a instalação poderá ser efetuada utilizando as instalações de fibra ótica existentes, ou poderá ser necessária uma nova instalação.

No caso de ser utilizada uma instalação de rede de fibra ótica já existente, se esta estiver ativada e a servir a casa do Cliente com outro operador, a contratação, ativação ou prestação do Serviço Internet Fixa da DIGI sobre uma instalação de rede já existente na casa do Cliente implicará que o Cliente deixe de receber o serviço do anterior operador na casa do Cliente, mas não implicará necessariamente que o Cliente deixe de receber o serviço do anterior operador na casa do Cliente. Nessa medida, a contratação e a prestação do Serviço de Internet Fixa da DIGI através de fibra ótica não faz cessar automaticamente o serviço do Cliente com o operador anterior. Salvo se a DIGI informe o Cliente do contrário, o Cliente deverá, em qualquer caso, se assim o desejar, contactar o seu anterior operador, solicitar expressamente o cancelamento do serviço com esse operador e assegurar-se de que esse operador processa efetivamente o cancelamento. O Serviço de Internet Fixa de Fibra Ótica é incompatível com os serviços RDIS, NETLAN, LAN WIFI, ACCESS PLUS, Vídeo Supervisão, CENTREX e similares prestados por outros operadores.

## **1. Condições de acesso e utilização do Serviço**

O acesso ao Serviço fica sujeito à prévia verificação, pela DIGI, da identidade do Cliente e da veracidade dos respetivos dados pessoais.

De igual modo, e caso aplicável, fica sujeito à prévia prestação das garantias exigidas pela DIGI, de acordo com o disposto nas presentes Condições.

Da mesma forma, a DIGI reserva-se o direito de limitar a contratação de Serviços Fixos a uma única ligação de

banda larga e/ou a uma linha fixa por agregado familiar.

Verificar o Anexo "ASPECTOS COMUNS A TODAS AS TARIFAS DE SERVIÇO FIXO DA DIGI".

Para a correta prestação e utilização do Serviço Fixo de Internet e, quando aplicável, do Serviço Fixo de Telefone, o Cliente deverá dispor de determinados equipamentos de conectividade (CPE) adequados à tecnologia e ao tipo de acesso contratado pelo Cliente e compatíveis com os Serviços Fixos da DIGI.

Como parte dos Serviços Fixos e consoante as diferentes Tarifas da DIGI, a DIGI pode fornecer ao Cliente o equipamento de conectividade necessário para a sua utilização durante a vigência do Contrato (o "Equipamento de Conectividade").

A DIGI poderá fornecer ao Cliente os Equipamentos de Conectividade necessários para a sua utilização durante a vigência do Contrato (ONTs, routers e outros equipamentos especificados no relatório de instalação) (nestas Condições, o(s) "Equipamento(s)").

Estes Equipamentos serão entregues ao Cliente em regime de depósito, sendo o Cliente responsável pela correta utilização dos Equipamentos e pela utilização dos Equipamentos pelo Cliente.

O Cliente será responsável pela utilização correta do Equipamento, bem como pela utilização do mesmo para seu uso privado exclusivo relacionado com os Serviços, não estando autorizado a cedê-lo a terceiros, sem o consentimento expresso da DIGI, e compromete-se a controlar a utilização e o acesso ao Equipamento.

A DIGI responsabiliza-se pela manutenção do Equipamento e pela sua substituição em caso de avaria, desde que estas avarias se devam a causas não imputáveis ao Cliente.

As avarias serão causadas por causas não imputáveis a um manuseamento ou manutenção incorreta por parte do Cliente. O Cliente compromete-se a devolver à DIGI o Equipamento que lhe foi cedido em estado de uso e conservação adequado à sua correta

utilização, a pedido da DIGI, em qualquer altura e, em qualquer caso, no prazo de quinze (15) dias a contar da cessação do Serviço de Internet Fixa.

Serviço de Internet. Caso o Equipamento não seja devolvido, ou não seja devolvido em boas condições, dentro do prazo acima referido, a DIGI reserva-se o direito de exigir ao Cliente o pagamento de uma indemnização pelo Equipamento conforme tarifário existente associado a cada tipo de serviço. O Cliente poderá utilizar o seu próprio equipamento de conectividade, desde que esse equipamento seja compatível com os Serviços Fixos e tenha a correspondente declaração de conformidade. No caso de o Cliente utilizar o seu próprio equipamento de conectividade, a DIGI não poderá garantir a qualidade e funcionalidade dos Serviços Fixos.

A instalação da rede e a entrega e instalação dos Equipamentos poderão ser efetuadas pela DIGI, sem custos adicionais, no âmbito do contrato de Serviços Fixos, de acordo com o Tarifário contratado pelo Cliente.

A DIGI poderá realizar a instalação dos Equipamentos sem custo adicional, como parte do contrato de Serviços Fixos, de acordo com a Tarifa contratada pelo Cliente. Nestes casos, em contrapartida, a DIGI poderá exigir do Cliente um compromisso do Cliente de permanecer na contratação dos Serviços durante o período mínimo acordado.

Em caso de rescisão antecipada do Cliente por qualquer motivo, de desativação definitiva dos Serviços por falta de pagamento por parte do Cliente, ou qualquer outro facto que implique um incumprimento do compromisso de permanência, o Cliente pagará à DIGI, a título de indemnização, o valor da instalação determinado no Preçário DIGI, rateado pelo número de meses completos que faltam cumprir do compromisso de permanência acordado. Esta indemnização pode ser cobrada sobre a caução ou qualquer outra garantia prestada pelo Cliente de acordo com as presentes Condições.

O compromisso de permanência subsistirá independentemente do facto de o Cliente sofrer perda, dano ou roubo do Equipamento, ou transmitir, ou ceder, por qualquer forma, o Equipamento sem

autorização da DIGI, desde que o período mínimo do compromisso de permanência seja cumprido.

O prazo mínimo do compromisso de permanência, ou o Cliente não tenha pago a indemnização.

No caso de a DIGI fornecer ao Cliente Equipamentos auto-instaláveis, ou no caso de o Cliente utilizar o seu próprio e equipamento de conectividade, a DIGI não se responsabiliza por quaisquer danos ou alterações que, em resultado da instalação ou utilização de qualquer um dos anteriores, possam ser causados nas instalações do Cliente.

A DIGI não se responsabiliza por quaisquer danos ou alterações que, em resultado da instalação ou utilização de qualquer um dos equipamentos acima referidos, possam ser causados no domicílio do Cliente ou no seu sistema informático (configuração, software e/ou hardware).

## **2. Equipamentos**

A DIGI poderá fornecer ao Cliente os equipamentos de conectividade necessários para a sua utilização durante a vigência do Contrato (ONTs, routers e outros equipamentos especificados no relatório de instalação) (nestas Condições, os "Equipamentos").

## **C. SERVIÇO DE TELEVISÃO**

### **1. OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

**1.1** As presentes Condições Específicas regulam a prestação do Serviço de Televisão pela DIGI PT.

**1.2** A prestação do Serviço de Televisão rege-se pelas presentes Condições Específicas e, no que aplicável, pelas Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da DIGI.

### **2. ÂMBITO DO SERVIÇO**

**2.1** O Serviço de Televisão da DIGI consiste na disponibilização de um Serviço, prestado através de Fibra Ótica, que permite o acesso a um pacote de canais de televisão, bem como a canais premium (canais que dependem de adesão específica para além do pacote base selecionado, se



disponíveis para subscrição) e, ainda, a Serviços interativos, tais como o guia de programação eletrónico.

**2.2** A prestação deste Serviço depende sempre da disponibilidade e cobertura existente na morada de instalação e das tarifas que a DIGI tenha disponibilizado a cada momento, sendo prestado em exclusivo na morada de instalação que o Cliente tenha indicado par a sua prestação.

**2.3** É estritamente proibida a revenda ou comercialização do Serviço ou partilha de recursos fora da morada de instalação.

**2.4** No âmbito deste Serviço o Cliente terá acesso à generalidade dos canais que, em cada momento, integrem o Serviço contratado e que serão distribuídos enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão podendo, no entanto, a DIGI alterar os canais que compõem a oferta do Serviço de Televisão, bem como a sua ordenação, por motivos técnicos ou comerciais, mediante informação transmitida ao Cliente.

**2.5** A disponibilização do Serviço de Televisão pode implicar a utilização de um descodificador da DIGI (Box) por cada aparelho de televisão, sendo que cada descodificador apenas permite o acesso a um canal de televisão de cada vez. O Serviço só pode ser utilizado com equipamentos e/ou descodificadores (Box) disponibilizados pela DIGI. O Cliente poderá solicitar a instalação de até 5 (cinco) descodificadores (Box) por cada morada de instalação do Serviço.

**2.6** A disponibilização dos descodificadores é da responsabilidade da DIGI e está dependente da verificação das condições técnicas da infraestrutura que suportam o Serviço.

**2.7** O Cliente poderá, ainda, aderir a Serviços adicionais que a DIGI tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.

### **3. CONDIÇÕES DE ACESSO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

**3.1** A ativação do Serviço será efetuada após a validação dos dados de

subscrição do Serviço. A oferta do Serviço está condicionada à verificação prévia de determinadas condições técnicas.

**3.2** Antes da ativação do Serviço, o Cliente deverá assegurar-se que se encontram preenchidos os seguintes requisitos mínimos:

- a) Equipamento que suporte a ligação do Serviço de Internet por cabo ethernet ou Wi-Fi (modelos Android);
- b) Televisor com entrada HDMI;
- c) Outros requisitos, caso sejam previamente indicados pela DIGI.

**3.3** A DIGI reserva-se no direito de não proceder à instalação do Serviço quando existir um outro Serviço DIGI instalado na mesma morada.

**3.4** A informação sobre as zonas de cobertura do Serviço encontra-se disponível nas lojas, agentes DIGI e em [www.digi.pt](http://www.digi.pt) ou através do Serviço de Apoio a Clientes. Caso o endereço da prestação de Serviço esteja a ser suportado pela tecnologia ADSL, a DIGI reserva o direito de proceder à alteração da tecnologia de suporte do Serviço de ADSL para Fibra, e bem assim, acordar com o Cliente a data em que tal alteração poderá ter lugar, comprometendo-se o Cliente a garantir o acesso ao local de instalação.

**3.5** Em caso de cessação da prestação do Serviço, a DIGI não efetua a reposição das infraestruturas de televisão pré-existentes na morada de instalação do Serviço, sendo o cliente responsável por assegurar a reposição dos Serviços nessas condições.

**3.6** O Cliente é responsável por assegurar o acesso dos técnicos da DIGI, ou de terceiros por ela autorizados, aos locais de instalação do Serviço nas datas e pelos períodos de tempo previamente agendados entre as partes, para proceder à realização de testes ao Serviço, à instalação e ativação do Serviço, à instalação de equipamentos e materiais necessários à ligação do Serviço na morada do Cliente, bem como, em caso de cessação do presente contrato para desmontagem dos equipamentos e respetivos acessórios, propriedade da DIGI.

- 3.7** O Cliente deverá estar presente ou fazer-se representar por terceiros maiores de idade, no local acordado e na data agendada para a instalação/desinstalação dos equipamentos, bem como para efeitos de prestação do Serviço de assistência técnica, não constituindo, no entanto, a sua ausência motivo impeditivo para a realização da intervenção acordada, caso o acesso ao local seja assegurado e tenha sido autorizado pelo Cliente.
- 3.8** A DIGI não será responsável pelo atraso da instalação do Serviço, caso não seja possível aceder ao local de instalação nas datas acordadas, por causa que não lhe seja imputável.
- 3.9** O acesso a Serviço de Televisão, bem como o número de televisores em que este Serviço pode ser utilizado, está dependente de confirmação adicional, a ser efetuada na altura da instalação do Serviço pela DIGI ou por terceiros por si autorizados, através de testes que permitam verificar se as infraestruturas disponíveis têm a qualidade exigida para a prestação deste tipo de Serviço, não sendo cobrado qualquer valor ao Cliente caso se confirme que não é possível usufruir do Serviço nas condições mencionadas na presente cláusula.
- 3.10** Após aceitação das condições pré-contratuais, caso o Cliente proceda ao cancelamento ou reagendamento da instalação do Serviço até 24 (vinte e quatro) horas antes da data acordada, a DIGI poderá cobrar o valor da instalação que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt) ou através do Serviço de Apoio a Clientes.

## **4. Equipamentos**

- 4.1** A disponibilização do Serviço de Televisão pode implicar a utilização de um descodificador da DIGI (Box) por cada aparelho de televisão, sendo que cada descodificador apenas permite o acesso a um canal de televisão de cada vez. O Cliente poderá solicitar a instalação de até 5 (cinco) descodificadores por cada morada de instalação do Serviço.
- 4.2** O Serviço só pode ser utilizado com equipamentos e/ou descodificadores disponibilizados pela DIGI. A

disponibilização dos descodificadores pela DIGI depende da verificação das condições técnicas da infraestrutura que suportam o Serviço.

- 4.3** Estes Equipamentos serão entregues ao Cliente em regime de depósito.
- 4.4** O Cliente será responsável pela utilização correta do Equipamento, bem como pela utilização do mesmo para seu uso privado exclusivo relacionado com o Serviço, não estando autorizado a cedê-lo a terceiros, sem o consentimento expresso da DIGI, e compromete-se a controlar a utilização e o acesso ao Equipamento.
- 4.5** A DIGI responsabiliza-se pela manutenção do Equipamento e pela sua substituição em caso de avaria, desde que estas avarias se devam a causas resultantes da utilização normal no equipamento.
- 4.6** Constituem danos não resultantes de utilização normal, entre outros, danos de conexão, danos no chassis resultante de quedas, violação do selo segurança, remoção de peças ou componentes, incluindo discos rígido.
- 4.7** Em caso de avaria do(s) equipamento(s), o Cliente encontra-se obrigado a dar conhecimento imediato de tal facto à DIGI através do Serviço de Apoio a Clientes.
- 4.8** O Cliente deverá comunicar à DIGI e às autoridades competentes o furto ou perda do(s) equipamento(s) que lhe tenham sido disponibilizados em regime de cedência temporária gratuita.
- 4.9** Sem prejuízo do direito de indemnização da DIGI pelos danos sofridos, a comunicação da perda ou do furto de equipamentos não desvincula o Cliente do pagamento do preço devido pela não restituição dos mesmos, previsto no Tarifário.
- 4.10** O Cliente reconhece e aceita que os equipamentos disponibilizados pela DIGI podem permitir a gravação de conteúdos ("Gravações"), no entanto, a DIGI não assegura a integral preservação das gravações efetuadas, não sendo responsável pela perda de conteúdos previamente gravados pelo Cliente.

- 4.11** O Cliente compromete-se a devolver à DIGI o Equipamento que lhe foi cedido em estado de uso e conservação adequado à sua correta utilização, a pedido da DIGI, em qualquer altura e, em qualquer caso, no prazo previsto nas Condições Gerais da DIGI, a contar da cessação do Serviço de Televisão.
- 4.12** Caso o Equipamento não seja devolvido, ou não seja devolvido em boas condições, dentro do prazo acima referido, a DIGI reserva-se o direito de exigir ao Cliente o pagamento de uma indemnização pelo Equipamento conforme tarifário existente associado a cada tipo de Serviço.
- 4.13** No caso de a DIGI fornecer ao Cliente Equipamentos auto-instaláveis, a DIGI não se responsabiliza por quaisquer danos ou alterações que, em resultado da instalação ou utilização de qualquer um dos anteriores, possam ser causados nas instalações do Cliente pelo mesmo.
- 4.14** A DIGI não se responsabiliza por quaisquer danos ou alterações que, em resultado da instalação ou utilização de qualquer um dos equipamentos acima referidos, possam ser causados no domicílio do Cliente ou no seu sistema informático (configuração, software e/ou hardware).
- 4.15** A DIGI não poderá ser responsabilizada pelas alterações dos requisitos técnicos dos respetivos equipamentos que se verifiquem em consequência da evolução do mercado e da tecnologia de suporte ao Serviço contratado.
- 4.16** A DIGI não assume qualquer responsabilidade, com exceção da que legalmente não possa ser excluída, por indisponibilidade do Serviço, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao Cliente, trabalhos de modificação da instalação ou avaria no equipamento.

## **5. CANAIS E SERVIÇOS ADICIONAIS**

- 5.1** O Cliente tem acesso aos canais de televisão que, em cada momento, integrem o pacote de canais do Serviço de Televisão selecionado pelo cliente. Aquando da adesão ao Serviço

é disponibilizada ao Cliente informação sobre a grelha de canais em vigor podendo, também, esta informação ser consultada, a qualquer momento, nas lojas e agentes DIGI, em [www.digi.pt](http://www.digi.pt) e através do Serviço de Apoio a Clientes.

- 5.2** Os canais premium (canais que dependem de subscrição específica para além do pacote de canais selecionado) apenas serão fornecidos a Clientes que adiram ao produto base de televisão e podem estar sujeitos a períodos mínimos de subscrição, de acordo com as condições indicadas na data da sua subscrição.
- 5.3** Os canais serão disponibilizados ao Cliente tal como são emitidos e enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que o Cliente disponha de equipamento de receção adequado.
- 5.4** A DIGI poderá adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha de canais disponibilizada no âmbito do Serviço de Televisão, nomeadamente em consequência de alterações da relação contratual com as entidades que lhe disponibilizam tais conteúdos. A DIGI obriga-se a notificar, por escrito, estas modificações, nomeadamente através do site [www.digi.pt/tv/](http://www.digi.pt/tv/) ou no ecrã do equipamento utilizado pelo Cliente para acesso ao Serviço, com uma antecedência de 30 (trinta) dias relativamente à respetiva data de entrada em vigor, salvo quando a alteração não possa ser prevista com essa antecedência, caso em que a DIGI a divulgará assim que for do seu conhecimento.
- 5.5** A DIGI não poderá, em circunstância alguma, ser responsabilizada pelo conteúdo e programação das transmissões que fazem parte do Serviço de Televisão bem como pelas alterações à ordem e horário das emissões televisivas ou pelo cancelamento, cessação, interrupção ou adiamento dessas transmissões, as quais são da inteira e exclusiva responsabilidade de terceiros.
- 5.6** A DIGI não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos

- disponibilizados por terceiros através do seu Serviço de Televisão, não sendo responsável pelos mesmos.
- 5.7** O Cliente não poderá, em caso algum, utilizar o Serviço de Televisão para fins comerciais.
- 5.8** Caso o Cliente utilize o Serviço de Televisão para fins comerciais, a DIGI reserva-se no direito de cessar a prestação do serviço, bem como de exigir uma indemnização por quaisquer danos, diretos ou indiretos daí decorrentes.
- 5.9** O Serviço de Televisão permite a gravação de alguns conteúdos televisivos se o Cliente tiver uma Box do Serviço. As gravações são efetuadas com base na informação que consta do Guia TV, fornecida à DIGI pelos respetivos canais de televisão, razão pela qual não poderá ser imputada à DIGI qualquer responsabilidade por discrepâncias no conteúdo ou horário da programação.
- 5.10** A DIGI reserva o direito de eliminar gravações (incluindo as que foram protegidas pelo Cliente através da funcionalidade “Manter gravação até eu apagar”) com uma antiguidade igual ou superior a 6 (seis) meses, ou na data de eliminação prevista para cada conteúdo, se anterior. O Cliente reconhece e aceita que poderão ocorrer situações em que, por motivos de ordem técnica, os conteúdos gravados possam não estar acessíveis, comprometendo-se a DIGI a realizar os melhores esforços no sentido da regularização célere deste tipo de situação.
- 5.11** A cada Cliente será atribuída uma quota de gravação (espaço disponível para armazenamento das gravações) para efetuar gravações. A funcionalidade que permite efetuar as gravações inclui a gestão automática da quota de gravação (com ações automáticas de eliminação de gravações mais antigas), podendo o Cliente aumentar a respetiva quota sempre que necessário.
- 5.12** Os conteúdos gravados pelo Cliente, através da funcionalidade que permite efetuar as gravações, estão protegidos por direitos de propriedade intelectual,

designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização dos mesmos, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respetivos titulares.

- 5.13** O acesso às gravações pode ser efetuado a partir de qualquer equipamento elegível para aceder ao Serviço. O Cliente não pode aceder, manter ou transferir gravações dos conteúdos por/para qualquer outro meio.
- 5.14** Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a DIGI informa que poderão existir limitações técnicas dos canais relativamente a algumas ou todas as funcionalidades normalmente disponíveis (por exemplo: Recomeçar; Gravações; EPG Reverso, entre outros), decorrentes de restrições impostas pelos titulares dos direitos de distribuição dos conteúdos televisivos, sendo essa situação alheia à vontade da DIGI.

## **6. RESPONSABILIDADE DA DIGI**

- 6.1** A responsabilidade da DIGI é limitada ao Serviço.
- 6.2** DIGI não é responsável pelas falhas, cortes de linha, má configuração do material e dos equipamentos, entre outros, que não estejam sob o seu controlo direto ou que a DIGI não forneceu, nomeadamente as ligações de todo o tipo asseguradas por outros fornecedores de acesso.
- 6.3** A DIGI reserva o direito de interromper o fornecimento do Serviço no caso de o Cliente fazer uma utilização que possa prejudicar a DIGI ou qualquer outro utilizador dos Serviços da DIGI.

## **7. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

- 7.1** Os conteúdos disponibilizados ou acedidos ao abrigo do Serviço estão protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos. A utilização de qualquer conteúdo a que o Cliente tenha acesso através do Serviço é da

responsabilidade estrita do Cliente, devendo respeitar os direitos de autor, de propriedade industrial ou qualquer outro direito, sendo a sua utilização regida por esses direitos, salvo menção explícita em contrário.

**7.2** Os conteúdos são exclusivamente para uso privado do Cliente e apenas na morada de instalação indicada na proposta de contrato. Qualquer outra utilização desses conteúdos fora do uso referido, nomeadamente a sua comunicação pública, para além de sujeita ao cumprimento das Condições dos Produtos e Serviços aplicáveis, apenas poderá ocorrer mediante:

- a) Autorização expressa da DIGI;
- b) Autorização expressa, a assegurar pelo Cliente, dos titulares de direitos, nomeadamente através de entidades de gestão coletiva de direitos e pagamento da correspondente remuneração que seja devida.

**7.3** O preço devido à DIGI pela prestação do Serviço de Televisão não inclui qualquer remuneração devida aos titulares dos direitos como contrapartida de autorização para qualquer outra utilização que não se inclua no uso privado do Cliente.

**7.4** O Cliente deverá respeitar na íntegra os direitos referidos nesta cláusula, designadamente abstendo-se de, salvo autorização em contrário dos respetivos titulares, utilizar os conteúdos aos quais acede no âmbito do Serviço de Televisão para fins não autorizados e de praticar quaisquer atos suscetíveis de violar a lei ou os referidos direitos, tais como a reprodução, a comercialização, a transmissão ou a colocação à disposição do público desses conteúdos ou quaisquer outros atos não autorizados que tenham por objeto os referidos conteúdos.

## **D. SERVIÇO MÓVEL DE VOZ E DADOS**

### **1. Âmbito do serviço**

Quando o Cliente tiver adquirido os Serviços Móveis, ser-lhe-á fornecido um cartão SIM DIGI (o "Cartão SIM"). O Cliente

deverá

inserir o Cartão SIM num aparelho móvel compatível para poder aceder e utilizar os Serviços. O Cartão SIM entregue ao Cliente permanecerá propriedade da DIGI. O Cartão SIM só pode ser utilizado para aceder aos Serviços Móveis da DIGI de acordo com as presentes Condições. A DIGI pode substituir ou modificar o Cartão SIM por razões técnicas ou operacionais, ou para melhorar a prestação dos Serviços. Se o Cartão SIM entregue ao Cliente for defeituoso, a DIGI será responsável pela sua reparação ou substituição, exceto se os defeitos ou danos no Cartão SIM se deverem à má utilização, negligência e/ou descuido do Cliente.

O Cliente compromete-se a manter a confidencialidade do Cartão SIM e dos códigos de segurança que lhe estão associados. Na ausência de prova em contrário, qualquer comunicação ou utilização dos Serviços Móveis efetuada com o Cartão SIM entregue ao Cliente será considerada como tendo sido feita pelo Cliente ou com o seu consentimento. Em caso de roubo ou perda do Cartão SIM ou dos seus códigos de segurança, ou se o Cliente tiver provas ou indícios de utilização não autorizada dos Serviços Móveis através do Cartão SIM, o Cliente deverá notificar imediatamente o Serviço de Apoio ao Cliente da DIGI, podendo solicitar o bloqueio do Cartão SIM e/ou a desativação temporária dos Serviços Móveis. A DIGI procederá à desativação dos Serviços Móveis no prazo máximo de 48 horas. A DIGI poderá fornecer ao Cliente um novo Cartão SIM e/ou novos códigos de segurança, suportando o Cliente os custos dessa substituição. Em qualquer caso, a DIGI não assumirá qualquer responsabilidade se o Cliente não comunicar imediata e adequadamente à DIGI o roubo ou perda do seu Cartão SIM ou dos seus códigos.

Juntamente com os Serviços Móveis, a DIGI também pode oferecer, a pedido do Cliente, Serviços suplementares como bloqueio/desbloqueio de números de Valor acrescentado, Reencaminhamento de chamadas para números fixos e móveis nacionais, Atendedor de chamadas, chamada em espera, Notificação de chamadas/chamada perdida, identificação do número do chamador, Consulta de

consumo... (\*130#), Ocultação de números (ocasionalmente, prefixando #31#).

Para poder utilizar os Serviços Móveis, o Cliente deve dispor, no mínimo, de um terminal no qual possa inserir o cartão SIM. No entanto, para ter a máxima cobertura de rede em Portugal, bem como em muitas zonas do mundo, é necessário que o referido terminal seja compatível com as tecnologias 2G, 3G, 4G e 5G. Se o Cliente utilizar um terminal que não seja compatível com as tecnologias acima mencionadas, a cobertura num ou noutro país será limitada ou inexistente, consoante o caso. Em qualquer caso, o Cliente só poderá ligar aos Serviços Móveis os terminais homologados e com o correspondente certificado de conformidade do organismo competente. Juntamente com o Serviço Telefónico Móvel, o Cliente contrata também o Serviço de Internet Móvel, que permite aceder e navegar na Internet a partir de um terminal móvel utilizando o Cartão SIM.

A DIGI pode adotar medidas razoáveis de gestão do tráfego, tais como técnicas de compressão, técnicas de otimização de conteúdos ou outras, a fim de reduzir o tempo de carregamento dos conteúdos, melhorar a qualidade global da transmissão e utilizar mais eficazmente os recursos da rede.

Além da revenda ou exploração comercial dos Serviços, é ainda considerado contrário ao uso adequado do Serviço:

I. A realização de chamadas destinadas a números de reencaminhamento de chamadas que impliquem a concentração ou transformação de tráfego.

II. A utilização do cartão SIM em centrais telefónicas e outros dispositivos de

concentração ou transformação de tráfego ou ainda dispositivos concebidos para a realização de chamadas em massa ou para serviços de reencaminhamento de tráfego.

III. A utilização do serviço de SMS juntamente com qualquer aplicação ou dispositivo que permita o envio em massa; e, de modo geral, quaisquer outros que ocorram de maneira não relacionada às finalidades de comunicação previsto nestas Condições.

## **2. Condições de acesso e utilização do serviço**

Verificar o Anexo "ASPECTOS COMUNS A TODAS AS TARIFAS DE SERVIÇO MÓVEL DA DIGI".

## **3. Equipamentos**

Para utilizar os Serviços Móveis, o Cliente deve dispor, no mínimo, de um terminal homologado e compatível com as redes GSM 4G/5G em que a DIGI presta serviço, no qual será inserido o Cartão SIM.

## **4. Desativação temporária dos serviços móveis**

Em caso de extravio, furto ou roubo do cartão SIM, o Cliente deverá comunicar de imediato o facto à DIGI, a qual se compromete a desativar o referido cartão, sendo da exclusiva responsabilidade do Cliente o pagamento do serviço prestado até à data da receção da referida comunicação por parte da DIGI.

## **ANEXO** **ASPECTOS COMUNS A TODAS AS TARIFAS DE SERVIÇO FIXO DA DIGI**

As **Tarifas de Serviço Fixo da DIGI** (todas elas, as "Tarifas de Serviço Fixo") podem ser contratadas pelos Clientes finais da DIGI, apenas em regime de pós-pagamento, de acordo com as Condições Gerais da DIGI (as "[Condições Gerais](#)"). Os seguintes aspetos operacionais aplicam-se igualmente às Tarifas de Serviços Fixos:

- A contratação e pagamento do valor de cada Tarifa confere ao Cliente o direito de consumir, na morada que o Cliente indicou à DIGI para a prestação dos Serviços, os serviços de dados e/ou voz incluídos nessa Tarifa (os "Serviços"), durante o ciclo de faturação indicado em cada fatura.
- Estas Tarifas de Serviço Fixo podem ser contratadas por qualquer pessoa que (i) seja considerada um utilizador/consumidor final dos Serviços, (ii) solicite e contrate os Serviços Fixos para instalação num domicílio situado em morada para a qual a DIGI tenha disponibilizado informação no seu Sítio Web sobre a disponibilidade dos Serviços Fixos, desde que esse domicílio disponha de cobertura de fibra ótica sob a rede da DIGI ou dos seus fornecedores e sempre para uso exclusivo nesse domicílio, e (iii) aceite as Condições Gerais de Pós-Pagamento.
- Todas as tarifas de Serviço Fixo da DIGI incluem a instalação da rede de fibra ótica no domicílio do cliente (desde que tenha cobertura de fibra ótica) sem qualquer custo adicional, e a entrega dos Equipamentos de Conectividade necessários para a prestação dos Serviços Fixos da DIGI. O referido Equipamento será entregue a título de caução e deverá ser guardado em segurança e devolvido à DIGI em caso de cessação do Serviço, nos termos das Condições Gerais. Caso o Equipamento não seja devolvido, ou não seja devolvido em boas condições, no prazo aplicável de acordo com as Condições Gerais, o Cliente obriga-se a indemnizar a DIGI pelo valor equivalente ao valor do equipamento não entregue, nos termos do preçário da DIGI, que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt). O Equipamento de conectividade entregue pela DIGI inclui um router e uma ONT compatíveis com o Serviço Fixo da DIGI, ambos fazendo parte da rede DIGI. A DIGI não presta qualquer tipo de garantia relativamente ao funcionamento de equipamentos diferentes dos fornecidos pela DIGI. Poderá ser necessário ligar equipamentos fornecidos pela DIGI para resolver incidentes ou para verificar o funcionamento dos Serviços. O Cliente é responsável pela configuração dos seus próprios equipamentos e dispositivos e pela manutenção da rede para além do ponto de terminação de rede da DIGI. A DIGI não presta qualquer apoio relativamente à configuração dos parâmetros de qualquer equipamento que não tenha sido fornecido pela DIGI, sendo o Cliente ou utilizador responsável pela sua configuração para compatibilidade com os Serviços, bem como pela sua manutenção. O serviço telefónico fixo DIGI é prestado através da rede de fibra ótica, incluindo o router fornecido pela DIGI, pelo que se informa o Cliente que o referido Serviço, caso seja contratado, não estará disponível se o Cliente utilizar um router diferente do fornecido pela DIGI. De igual modo, o Serviço PRO DIGI 10Gb Fibra é prestado através da rede Fibra da DIGI, aproveitando as características específicas dos Equipamentos de alto rendimento que a DIGI instala na casa do Cliente como parte da rede da DIGI, para oferecer um acesso à Internet de alta velocidade, pelo que se informa o Cliente que, em caso de utilização de outros equipamentos com o referido Serviço, estes equipamentos do Cliente devem ser compatíveis e poder funcionar em conjunto com os Equipamentos fornecidos pela DIGI, ou seja, sem substituir os Equipamentos da DIGI.
- A DIGI fornecerá os Serviços Fixos onde quer que tenha cobertura através da sua própria rede de fibra ótica.

- As velocidades do Serviço de Internet Fixa por Fibra com a rede DIGI constam do ANEXO II – VELOCIDADES DE INTERNET.
- As velocidades máximas podem ser usufruídas em condições ideais desde que o Cliente utilize uma ligação por cabo Ethernet com capacidade suficiente entre os equipamentos do Cliente e o Equipamento de acesso à rede e desde que o Cliente utilize terminais e equipamentos compatíveis e com a tecnologia necessária para poder gerir as velocidades de cada Serviço ou Tarifa. Por exemplo, para a Tarifa Fibra 1Gb, ou superior, o Cliente deve utilizar um equipamento com uma placa de rede de compatível com estas velocidades. A velocidade real de ligação do Cliente pode ser limitada por razões sobre as quais a DIGI tem ou pode ter controlo, tais como a realização de operações de manutenção na rede da DIGI ou o congestionamento temporário da rede. Da mesma forma, existem outros fatores relevantes que podem limitar a velocidade efetiva que o Cliente pode experimentar e sobre os quais a DIGI não tem qualquer controlo, tais como: operações de manutenção nas redes de outros fornecedores, congestionamento nas redes de outros operadores, tráfego de Internet existente, número de utilizadores simultâneos, eficiência do protocolo IP e padrões de conectividade (por exemplo, em ligações de velocidade ultrarrápida). Nas ligações de velocidade ultrarrápida, a velocidade máxima é para a transmissão de dados por fibra, sendo o restante necessário para os protocolos técnicos de comunicação), a ocupação de servidores ou portas, o tipo de construção e os materiais do edifício, as interferências que o sinal pode encontrar, a utilização de uma ligação com ou sem fios, a tecnologia sem fios utilizada e/ou a qualidade do sinal sem fios. Certos elementos do hardware ou software dos dispositivos ou equipamentos podem também causar dificuldades no normal funcionamento e até impedir o acesso ao Serviço Internet Fixa, por exemplo: programas P2P, certos vírus e atualizações automáticas de software, software malicioso em execução na rede local do Cliente, cablagem, router, equipamentos ou dispositivos se não estiverem em perfeito estado, forem antigos ou não cumprirem os requisitos e características técnicas exigidos para a prestação dos Serviços Internet Fixa da DIGI.
- O Serviço Fixo da DIGI utiliza por defeito a tecnologia CG-NAT, que permite a utilização de um IP público dinâmico para utilização partilhada entre vários dispositivos ligados.
- As Tarifas do Serviço Fixo só podem ser contratadas em conjunto com o Serviço de internet fixa. As Tarifas do Serviço Fixo incluem, sem custos adicionais, o Serviço de Identificação de Chamadas, que permite a visualização do número chamador no ecrã de um terminal fixo compatível com esta funcionalidade. As chamadas para números de tarifas especiais (iniciados por 7 e 8) e as chamadas para destinos internacionais não expressamente incluídos nas Tarifas estão excluídas de todas as Tarifas e serão, por conseguinte, cobradas ao minuto.
- As tarifas do Serviço Fixo da DIGI são propostas ao Cliente enquanto utilizador/consumidor dos Serviços, sendo estritamente proibida a utilização excessiva ou não razoável das Tarifas. A utilização excessiva ou não razoável é uma utilização que não é feita como utilizador/consumidor final dos Serviços. A utilização não razoável inclui também (i) uma utilização significativamente superior à utilização média dos Serviços, por exemplo, uma utilização que exceda 30 vezes a utilização média mensal de minutos de um cliente final ou uma utilização que exceda 150 números de telefone diferentes num único mês (um cliente final liga normalmente para 15 a 20 números de telefone diferentes por mês); e/ou (ii) a utilização do Serviço para efeitos de envio de comunicações comerciais não solicitadas, bem como o envio de grandes volumes de mensagens com o objetivo de bloquear os servidores de outras pessoas. As tarifas que incluem chamadas ilimitadas (nacionais ou DIGI para DIGI) permitirão chamadas ilimitadas para estes destinos, desde que não seja feita uma utilização não razoável da tarifa.
- As tarifas de internet fixa são propostas ao Cliente enquanto utilizador final/utilizador final dos Serviços, sendo estritamente proibida a utilização não razoável das Tarifas. Para as tarifas de internet fixa, considera-se utilização não



razoável dos Serviços aquela que excede a utilização pessoal do Cliente como consumidor, uma vez que não se destina ao consumo particular previsto para a tarifa contratada. Também se considerará utilização não razoável aquela que implique uma utilização consideravelmente anormal dos Serviços contratados e/ou qualquer utilização dos Serviços que seja contrária à normativa portuguesa ou europeia, em particular, qualquer infração à normativa sobre conteúdos, propriedade intelectual, segurança ou privacidade que esteja em vigor no momento da contratação dos Serviços e durante a prestação dos mesmos.

- A DIGI reserva-se no direito de não proceder à instalação do serviço quando existir um outro serviço DIGI instalado na mesma morada.
- Em caso de utilização não razoável das Tarifas, ou dos Serviços da DIGI, ou utilização que possa ser considerada Fraude (conforme definido nas Condições Gerais), ou qualquer outra infração, a DIGI poderá tomar as medidas correspondentes previstas nas Condições Gerais, incluindo a suspensão do Serviço.

## **ANEXO** **ASPECTOS COMUNS A TODAS AS TARIFAS DE SERVIÇO MÓVEL DA DIGI**

As Tarifas de **Serviços Móveis da DIGI** (todas elas, as "Tarifas de Serviços Móveis") podem ser contratadas pelos Clientes finais da DIGI, apenas em regime de pós-pagamento, de acordo com as Condições Gerais da DIGI (em função da modalidade de pagamento contratada pelo Cliente) (as "Condições Gerais"). Os aspetos operacionais das Tarifas de Serviços Móveis abaixo descritos aplicam-se igualmente às Tarifas de Serviços Móveis:

- O pagamento do montante de cada Tarifa dará direito ao Cliente a consumir o volume determinado de dados e/ou minutos e SMS incluídos na referida Tarifa (os "Serviços") para utilizar a Internet móvel em Portugal, e/ou para efetuar/receber chamadas, ou enviar/receber mensagens, a partir de Portugal e para os destinos especificados nos detalhes da Tarifa contratada.
- No modo pós-pago, o ciclo de faturação será mensal e será refletido na fatura do serviço. A faturação terá início a partir do momento da ativação dos Serviços até ao final do ciclo de faturação seguinte. Para os períodos subsequentes, a faturação será feita mensalmente, correspondendo ao ciclo de faturação.
- Findo o ciclo de faturação em curso, que poderá não corresponder ao mês de calendário, o volume determinado de dados e/ou minutos de voz e SMS incluídos na referida Tarifa dos Serviços será reiniciado.
- Uma vez solicitado o contrato, os Serviços incluídos na Tarifa estarão disponíveis quando o Cliente receber a confirmação de ativação da Tarifa correspondente no seu Cartão SIM DIGI. A DIGI reserva-se o direito de limitar a possibilidade de o Cliente alterar a Tarifa mais do que uma vez no mesmo ciclo de faturação, por razões técnicas, comerciais ou para evitar eventuais práticas abusivas. Em caso de alteração de Tarifa durante um ciclo de faturação, o valor a pagar pelo Cliente relativamente a esse ciclo de faturação corresponderá à soma dos valores *pro rata* das Tarifas que o Cliente tenha contratado pelo número de dias de contratação de cada Tarifa nesse ciclo de faturação.
- Os minutos são cobrados ao segundo a partir do primeiro segundo. O custo de o estabelecimento de chamadas está incluído nas chamadas efetuadas dentro dos minutos e para os destinos incluídos na tarifa contratada.
- As chamadas e/ou SMS para destinos não incluídos na tarifa contratada serão cobradas de acordo com o preço por minuto ou por SMS e a taxa de estabelecimento de chamadas correspondente. Pode consultar estes preços em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).
- As velocidades de acesso à Internet móvel constam do ANEXO II – VELOCIDADES DE INTERNET.
- Estas velocidades indicadas são sempre as velocidades máximas teóricas do serviço em condições ideais. A capacidade de atingir estas velocidades máximas depende de determinados fatores sobre os quais a DIGI não tem qualquer controlo, tais como o terminal do Cliente e a tecnologia desse terminal, a cobertura do operador de rede da DIGI, as frequências e a tecnologia disponíveis na zona de ligação, o estado e a situação de carga da Internet, a distância do Cliente às células, o número de clientes registados nessas células, o facto de o Cliente se encontrar no exterior ou no interior de um edifício, bem como o conteúdo ou serviço a que o Cliente acede, ou a existência de erros ou vírus em servidores de terceiros.
- O volume de dados não consumido num período ou ciclo de faturação do Tarifário contratado (com exceção dos Tarifários Ilimitados) pode ser acumulado ao volume de dados correspondente ao Tarifário contratado para o período ou ciclo imediatamente seguinte. Os dados acumulados podem ser utilizados, no pós-pago, apenas durante o ciclo de faturação imediatamente seguinte.
- O volume de minutos e SMS não utilizados de uma Tarifa não é reembolsável, nem

acumulável com os minutos e SMS de outra Tarifa ou de outro período ou ciclo de faturação.

- Uma vez consumido o volume máximo de dados incluído na Tarifa contratada, o Cliente poderá contratar um volume de dados adicional. Se não for contratado um volume adicional, o Cliente poderá continuar a navegar a baixa velocidade durante o volume de dados a velocidade reduzida indicado para cada tarifa. Uma vez consumido o volume de dados a velocidade reduzida, o Cliente não poderá continuar a navegar, exceto se contratar um volume de dados adicional. Os dados de velocidade reduzida são colocados à disposição do Cliente como uma facilidade do Serviço, para que o Cliente possa continuar a ligar-se, sem custos adicionais, depois de ter consumido o volume máximo de dados incluído na Tarifa, sem que esses dados de velocidade reduzida sejam considerados parte da Tarifa em qualquer caso. O volume de dados a velocidade reduzida não é acumulável.
- As chamadas ou SMS para números de tarifas especiais (iniciados por 7 e 8) e as chamadas ou SMS para destinos nacionais ou internacionais não expressamente incluídos nas Tarifas estão excluídos de todas as Tarifas e serão, por isso, cobrados ao minuto ou por SMS. Os dados, chamadas e SMS em roaming estão sujeitos às Condições Específicas de Roaming disponíveis em [www.digi.pt](http://www.digi.pt). Além disso, por razões técnicas, as chamadas ou SMS entre países onde a DIGI está presente (Portugal, Espanha, Roménia ou Itália) em que o número de destino não pertença às gamas de numeração atribuídas ao operador do grupo DIGI do país de destino, mesmo que esse número seja portado para esse operador, não serão consideradas incluídas no conceito "chamadas ou SMS entre números DIGI" ou "DIGI para DIGI" para efeitos de tarifação.
- As tarifas dos serviços móveis da DIGI são propostas ao Cliente enquanto utilizador/consumidor final dos Serviços, sendo estritamente proibida a utilização não razoável das Tarifas. Uma utilização não razoável é uma utilização que não é feita como utilizador/consumidor final dos Serviços. Considera-se também como utilização não razoável (i) uma utilização significativamente superior à utilização média dos Serviços, por exemplo, uma utilização que exceda 30 vezes a utilização média mensal de minutos por um cliente final ou uma utilização que exceda 150 números de telefone diferentes num único mês (um cliente consumidor final liga normalmente para 15 a 20 números de telefone diferentes por mês); e/ou, (ii) uma utilização do Serviço para efeitos de envio de comunicações comerciais não solicitadas, bem como o envio de grandes volumes de mensagens com o objetivo de bloquear os servidores de outras pessoas. As tarifas que incluem chamadas ilimitadas (nacionais ou de DIGI para DIGI) permitirão chamadas ilimitadas para estes destinos, desde que não seja feita uma utilização não razoável da tarifa.
- Considera-se utilização razoável dos Serviços aquela que excede a utilização pessoal do Cliente enquanto consumidor, uma vez que não se destina ao consumo específico previsto na tarifa contratada. Considera-se igualmente utilização não razoável aquela que implica uma utilização consideravelmente anormal dos Serviços contratados. A título exemplificativo, mas não limitativo, considera-se utilização não razoável dos Serviços de Internet Móvel (i) a utilização dos Serviços para efeitos de escuta ou vigilância à distância, bem como qualquer ligação, independentemente da sua duração, para vigilância por vídeo, fotografia, voz ou webcam, ligações "máquina-a-máquina", máquinas de venda automática, para monitorização domiciliária ou similares; e/ou (ii) qualquer utilização dos Serviços que seja contrária à regulamentação portuguesa ou europeia, em particular, qualquer infração à regulamentação em matéria de conteúdos, propriedade intelectual, segurança, privacidade, que esteja em vigor no momento da contratação dos

- Serviços e durante a prestação dos mesmos.
- Caso seja detetada uma utilização não razoável das Tarifas ou dos Serviços da DIGI, ou uma utilização que possa ser considerada Fraude (conforme definido nas Condições Gerais), ou qualquer outra infração, a DIGI poderá tomar as medidas correspondentes previstas nas Condições Gerais, incluindo a suspensão dos Serviços. De igual modo, tal como especificado nas Condições Específicas de Roaming da DIGI e tal como definido no Regulamento Europeu de Roaming, se for detetada uma utilização inadequada, abusiva ou fraudulenta, poderá ser aplicada uma sobretaxa ao tráfego de Roaming caso se verifique algum dos casos aí previstos.

## ANEXO I – PORTABILIDADE

**1.** O pedido de portabilidade rege-se pelo Regulamento da portabilidade em vigor no momento do pedido, implica a denúncia do contrato de prestação de serviços relativo aos números a portar no operador à data do pedido e a celebração de novo contrato com a DIGI; o pedido de portabilidade caduca no prazo de 3 meses a contar da data de apresentação do pedido, se não for concretizado, entretanto.

**2.** O pedido de portabilidade não tem custos associados para o cliente e apenas poderá ser aceite pela DIGI se o(s) número(s) estiver(em) ativo(s) no operador do qual pretende mudar ou inativo(s) há menos de 3 meses.

**3.** A concretização da portabilidade não exonera o cliente do pagamento de quaisquer faturas pendentes no outro operador, nem de eventuais encargos, caso o cliente esteja vinculado a um período de fidelização no âmbito do contrato assinado com o outro operador. Após a concretização da portabilidade, em casos de serviços pré-pagos, o cliente perde o saldo do cartão recarregável eventualmente existente no outro operador.

**4.** Os dados recolhidos no documento para efeitos de portabilidade são indispensáveis e obrigatórios para os efeitos indicados, bem como, em caso de autorização, para efeito de marketing, serão processados e armazenados automaticamente, sendo conservados nos termos legais e pelo período de tempo necessário para os fins referidos. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade. Os dados serão tratados de acordo com a lei, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (“RGPD”). O responsável pelo tratamento

é a DIGI Portugal Lda., Av. José Malhoa, n.º 11 3.º - 1070-157 Lisboa.

Os dados poderão ser transmitidos a entidades parceiras, exclusivamente para efeitos de operacionalização e prestação de serviços e salvaguardando as medidas de proteção adequadas previstas na lei.

É garantido ao cliente, em qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos dados pessoais.

**5.** O cliente é responsável pela veracidade e fidedignidade dos dados indicados. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade.

**6.** Caso os dados fornecidos pelo cliente, nomeadamente os pessoais, não estejam corretos ou atualizados junto do outro operador, este poderá recusar o pedido de portabilidade, por exemplo ao verificar que os dados dos documentos de identificação ou o nome do titular do contrato indicado no pedido não correspondem aos que o operador dispõe nas suas bases de dados.

**7.** A denúncia contratual operada com a concretização do pedido não abrange outros serviços que o cliente tenha contratado com o outro operador, que se poderão manter em vigor.

**8.** O pedido de portabilidade deve ser acompanhado da apresentação do(s) documento(s) que permita(m) verificar a identidade e a assinatura da pessoa que solicita a portabilidade e a denúncia do contrato, bem como a capacidade (poderes) de quem assina a documentação, quando o pedido não seja apresentado diretamente pelo assinante ou quando este seja uma pessoa coletiva. Em alternativa à apresentação do(s) documento(s), pode ser utilizada a assinatura digital eletrónica avançada ou, ainda, assinatura autógrafa reconhecida por entidade com competência legal. Se se tratar de uma pessoa coletiva, e para além de outra documentação que seja solicitada pela DIGI aquando da análise do

pedido, este deve ainda ser acompanhado da seguinte documentação:

- i. Identificação do diploma legal que cria o órgão e dos Despachos de delegação e subdelegação de poderes e de nomeação do representante, no caso de se tratar de organismo do Estado;
- ii. Certidão do registo comercial atualizada ou código de acesso online à Certidão permanente, caso esteja sujeita a este tipo de registo;
- iii. Cópia do ato de constituição, Estatutos atualizados e ata(s) com eleição e tomada de posse do(s) representante(s) legal(is);
- iv. Declaração de início de atividade ou outro documento que comprove tratar-se de empresário em nome individual.

**9.** A DIGI informa previamente o cliente, por SMS, da data e hora previstas para a concretização da portabilidade.

**10.** O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são apresentados à DIGI, ou por esta rececionados, todos os documentos necessários à concretização da portabilidade. Os pedidos apresentados pelo cliente após as 17h de um dia útil são considerados, para efeito de contagem de prazos, como tendo sido apresentados no dia útil seguinte.

**11.** A DIGI assegura a portabilidade do número nos prazos definidos no Regulamento da portabilidade, ou seja, no prazo máximo de 1 dia útil ou de 3 dias úteis (pedidos efetuados através de meios de comunicação à distância ou fora do estabelecimento comercial) contados a partir da apresentação do pedido de portabilidade, exceto:

- i. Quando for expressamente acordado com o cliente um prazo superior para a concretização da portabilidade;
- ii. Nos casos em que a portabilidade dependa de intervenção física na rede, nos quais a portabilidade ocorrerá no prazo de 1 dia útil a contar da concretização da mesma ou da ativação das componentes fixas do serviço ou, ainda, na data que tiver sido acordada com o cliente, se posterior. Se a instalação

for concluída após as 17h considera-se concluída no dia útil seguinte.

**12.** Em caso de atraso na efetivação da portabilidade, a DIGI obriga-se a pagar ao cliente uma compensação no montante de 2,5 euros, por número, por cada dia completo de atraso, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.

Sempre que, após a portabilidade do número, ocorra a interrupção do serviço prestado ao cliente através do número portado, a DIGI fica obrigada ao pagamento de uma compensação no montante de 20 euros, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de 5000 euros por pedido de portabilidade, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.

**13.** As compensações serão efetuadas da seguinte forma:

- i. Clientes com contrato com a DIGI - através de crédito na fatura emitida em mês seguinte ao mês em que ocorreu o atraso na portabilidade;
- ii. Assinantes com os quais não exista relação contratual, na data em que deva ser paga a compensação – através de transferência bancária ou envio de cheque, desde que os dados necessários para o efeito sejam disponibilizados à DIGI;

**14.** A DIGI disponibiliza aos clientes um número para obtenção de informações sobre preços de chamadas e de comunicações non-call related para números portados.

**15.** O cliente deve tomar conhecimento das condições aplicáveis à prestação do serviço da DIGI que pretende contratar, disponíveis em [www.digi.pt](http://www.digi.pt) ou numa loja DIGI, antes de apresentar este pedido de portabilidade.

## ANEXO II – VELOCIDADES DE INTERNET E MEDIDAS DE GESTÃO DO TRÁFEGO

### A - INTERNET FIXA

#### Serviço de Internet fixa Digi (acesso à Internet):

| Type of subscription | Maximum data transfer speed |               | Minimum data transfer speed |           | Normally available data transfer speed |           | Advertised (Promoted) data transfer speed |               |
|----------------------|-----------------------------|---------------|-----------------------------|-----------|--|-----------|---|---------------|
|                      | Download                    | Upload        | Download                    | Upload    | Download                               | Upload    | Download                                  | Upload        |
| 1 Gbps               | up to 1 Gbps                | up to 1 Gbps  | 750 Mbps                    | 750 Mbps  | 840 Mbps                               | 840 Mbps  | up to 1 Gbps                              | up to 1 Gbps  |
| PRO DIGI (10 Gbps)   | up to 10 Gbps               | up to 10 Gbps | 5000 Mbps                   | 6000 Mbps | 7970 Mbps                              | 7710 Mbps | up to 10 Gbps                             | up to 10 Gbps |

A **velocidade máxima de transferência de dados** é a taxa de transmissão de dados que um utilizador final pode experimentar pelo menos uma vez num intervalo de tempo definido.

Por **velocidade mínima de transferência de dados** entende-se a velocidade mais baixa de transmissão de dados que um utilizador final pode experimentar ao aceder ao serviço, de acordo com as disposições do Contrato ou das Condições Gerais, consoante o caso.

Por **velocidade de transferência de dados normalmente disponível** entende-se o débito de transmissão de dados que um utilizador final pode experimentar na maior parte do tempo quando acede ao serviço, durante um período de tempo definido.

Por **velocidade de transferência de dados anunciada (promovida) entende-se** a velocidade de transmissão de dados que o fornecedor utiliza nas informações comerciais para promover ofertas comerciais.

**Pré-requisitos necessários para obter a velocidade mínima de transferência de dados, a velocidade máxima de transferência de dados e a velocidade de transferência de dados normalmente disponível para o serviço Digi Fixed Internet.**

A velocidade mínima de transferência de dados, a velocidade máxima de transferência de dados e a velocidade de transferência de dados normalmente disponível podem ser alcançadas observando, pelo menos, as seguintes condições: (i) possuir ou adquirir um serviço de Internet fixa da oferta da DIGI que possa garantir o acesso à velocidade máxima

de transferência e à velocidade de transferência de dados normalmente disponível; (ii) ligação por cabo Ethernet; (iii) desligar o serviço Wi-Fi; (iv) utilização de um único PC; (v) interromper quaisquer outros programas ou aplicações que gerem tráfego de dados (partilha de ficheiros, streaming, navegação de qualquer tipo, mensagens, etc.); (vi) utilizar o Windows 7 ou superior, Linux ou Mac OS; (vii) ausência de incidentes de rede causados por terceiros ou devido a trabalhos de manutenção da rede, anunciados pela DIGI. (vi) a utilização de Windows 7 ou superior, Linux ou Mac OS; (vii) a ausência de incidentes de rede causados por terceiros ou devido a trabalhos de manutenção da rede, anunciados pela DIGI.

Requisitos mínimos de equipamento: Fibra 1 Gbps: Processador Intel i7 2,2 GHz (4 núcleos) ou equivalente, 4 GB de RAM, SSD, placa de rede Gigabit, Windows 7 ou superior, Linux ou Mac OS.

A velocidade de transferência de dados normalmente disponível pode ser obtida na grande maioria das vezes em que o serviço de acesso à Internet Fixa da Digi é utilizado, especialmente fora das horas de ponta representadas pelo intervalo 20:00 - 23:00, em tempo que a velocidade máxima de transferência de dados pode ser obtida com maior probabilidade no intervalo 00:00 - 18:00, obtendo-se as velocidades em função do cumprimento das condições aqui previstas. Factores que podem afetar os resultados das medições: a carga média do processador durante o ensaio excedeu o valor de 60%, há menos de 500 Mbytes de memória RAM livre.

#### A.1 Procedimento de medição da velocidade de transferência

Para a medição das velocidades do serviço Digi Internet Fixa, o Beneficiário deverá cumprir os pré-requisitos acima mencionados e as medições serão efectuadas da seguinte forma a) a fim de detetar diferenças importantes entre as velocidades previstas no contrato e a

execução efectiva do serviço, o beneficiário efectuará 6 medições no prazo de 24 horas, das quais pelo menos uma deve ser efectuada entre as 23:00 e as 07:00 horas e um máximo de 2 medições entre as 20:00 e as 23:00 horas. As medições devem ser efectuadas com intervalos de, pelo menos, duas horas. A diferença é considerada importante se pelo menos duas medições não atingirem o valor mínimo da velocidade de transferência indicada no contrato ou se pelo menos metade das medições registarem valores que não excedam 50% da velocidade normalmente disponível indicada no contrato.

b) a fim de detetar diferenças permanentes ou que se repetem a intervalos regulares entre as velocidades indicadas pelo contrato (velocidade normalmente disponível, velocidade mínima, respetivamente velocidade máxima de transferência de dados) e o desempenho real do serviço, o beneficiário efectuará medições pelo menos 5 dias (dos quais, pelo menos um dia de fim de semana) durante um máximo de 7 dias consecutivos, efectuando um mínimo de 6 medições por dia, das quais pelo menos uma medição diária no intervalo de tempo 23:00-07:00 e um máximo de 2 medições entre 20:00-23:00. As medições devem ser efectuadas com intervalos de, pelo menos, duas horas.

É considerada uma diferença permanente ou que se repete a intervalos regulares se:

- a) se pelo menos metade das medições não atingir a velocidade de transferência de dados normalmente disponível;
- b) se a velocidade de transferência atingida pelo utilizador for inferior ao valor mínimo da velocidade de transferência de dados em pelo menos duas medições;
- c) se nenhuma medição atingir a velocidade máxima de transferência de dados.

## **A.2 Procedimento de resolução de queixas relativas aos débitos de transferência da Internet fixa da Digi. Compensação atribuída**

No caso de, em resultado dos testes, se registarem diferenças significativas,

permanentes ou recorrentes entre as velocidades de transferência mínimas/máximas, as velocidades de transferência normalmente disponíveis e as velocidades resultantes dos testes obtidos, os utilizadores podem notificar a DIGI das diferenças encontradas, apresentando uma reclamação. A reclamação será apresentada pelo titular do contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas no prazo de 30 dias a contar da data de conclusão da última medição. Para além dos dados de identificação e de contacto (incluindo o código de assinante e um número de telefone válido), a reclamação incluirá as velocidades de transferência reclamadas, a exportação das medições efectuadas no intervalo reclamado. A queixa deve ser apresentada à DIGI por correio eletrónico para apoio.cliente@digi.pt. As reclamações serão resolvidas no prazo de 30 dias a partir da data em que toda a informação foi fornecida, incluindo, quando aplicável, os dados e informações adicionais solicitados pela DIGI para a resolução da reclamação. Neste sentido, o DIGI poderá realizar os seus próprios testes (tendo o Beneficiário a obrigação de assegurar o acesso da equipa técnica e o apoio necessário para a realização dos testes nas instalações do Beneficiário) e comunicará as vezes que forem necessárias durante a resolução da reclamação com o utilizador para esclarecimento dos valores registados. No caso de, na sequência da análise da reclamação, se verificar - na condição de o utilizador cumprir o procedimento aqui descrito - a existência das diferenças mencionadas, o utilizador tem direito a receber uma compensação que consiste na redução do preço da assinatura mensal proporcional ao período em que essas diferenças foram registadas. As compensações serão evidenciadas através do devido crédito do valor do serviço na(s) fatura(s) seguinte(s). Se o Assinante não voltar no prazo de 48 horas a contar do momento da resolução da situação com outros pedidos relativos à reclamação, esta considera-se resolvida. Além disso, se o Beneficiário registar diferenças, permanentes ou recorrentes em intervalos regulares, pode



solicitar a rescisão do contrato, de acordo com as suas disposições específicas. Se o utilizador registar insatisfação com o método de resolução da reclamação, pode recorrer aos meios de resolução, nomeadamente notificando as instituições nacionais com atribuições na matéria, ou pode dirigir-se aos tribunais competentes.

## B - INTERNET MÓVEL

| Maximum data transfer speed |         |            |         | Minimum data transfer speed |         |            |         |
|-----------------------------|---------|------------|---------|-----------------------------|---------|------------|---------|
| 4G Network                  |         | 5G Network |         | 4G Network                  |         | 5G Network |         |
| Download                    | Upload  | Download   | Upload  | Download                    | Upload  | Download   | Upload  |
| 75 Mbps                     | 15 Mbps | 160 Mbps   | 10 Mbps | 50 Mbps                     | 10 Mbps | 150 Mbps   | 10 Mbps |

**A velocidade máxima estimada de transferência de dados significa a taxa de transmissão de dados que um utilizador final pode experimentar em condições reais e não pode ser garantida.**

**A velocidade de transferência de dados anunciada (promovida) é a velocidade de transferência de dados que a DIGI utiliza nas informações comerciais para promover os seus serviços de Internet móvel.**

Uma vez finalizados os dados do tarifário contratado, a velocidade de acesso será limitada/reduzida mensalmente para 1 Mbps de velocidade de download e de upload.

Nos tarifários ilimitados, após serem utilizados 200 GB, o cliente continuará a navegar de forma ilimitada, com uma velocidade ajustada para 2 Mbps, garantindo sempre acesso à internet sem interrupções.

A limitação anteriormente mencionada não influencia a experiência do utilizador na utilização dos seguintes serviços (tendo em conta uma utilização para a transmissão de textos em tempo real, e não de materiais fotográficos ou de vídeo ou de textos acompanhados de elementos gráficos complexos):

- Mensagens OTT (WhatsApp, Skype, Viber, Google Allo, Telegram, etc.);
- Redes sociais (Facebook (incluindo Facebook Messenger, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest, etc.);
- Correio eletrónico (e-mail) através do qual os utilizadores podem enviar ou receber mensagens individuais acedendo ao serviço Internet (através da transmissão de textos em tempo real, não acompanhados de material fotográfico ou vídeo ou de elementos gráficos complexos);

- Navegação através de um navegador Web através do serviço Internet; o acesso a determinados sítios Web (com um elevado conteúdo gráfico) pode ser afetado pela limitação acima mencionada, que influencia a velocidade de carregamento, mas o sítio Web pode ainda ser visitado.

A utilização de serviços de conteúdos OTT (streaming de vídeo ou áudio, como Netflix, Spotify, Amazon Video, etc.) requer uma velocidade de acesso mínima, dependendo da especificação de cada serviço, pelo que a utilização destes serviços pode ser afetada quando é atingida a limitação de volume dos dados fornecidos a uma velocidade superior.

O serviço de acesso à Internet móvel é disponibilizado exclusivamente na área de cobertura das redes de comunicações móveis 4G e 5G exploradas pela DIGI (área geográfica em que o serviço está disponível no momento da assinatura do presente ato ou durante a sua execução), não podendo o beneficiário reclamar indemnização ou outra compensação pelo não funcionamento do serviço fora da área de cobertura da rede.

**As velocidades máximas estimadas para cada tecnologia de rádio são influenciadas pelos seguintes fatores:**

- o nível de carga e a disponibilidade dos recursos da célula;
- perturbações dos sinais radioelétricos causadas por fontes radioelétricas externas, por obstáculos diversos (edifícios, pontes,

túneis, construções metálicas, geografia do solo, etc.);

- o espectro e as tecnologias de rádio disponíveis na respetiva área;
- nível de potência do sinal e nível de qualidade do sinal;
- distância da estação de base;
- as capacidades do terminal móvel utilizado (por exemplo, processador com fraco desempenho, memória insuficiente) e as limitações devidas ao sistema operativo, os testes devem ser efetuados em terminais móveis com sistemas operativos atualizados;
- a versão do programa de navegação utilizado
- as versões mais recentes do programa de navegação contêm opções específicas para facilitar as melhores velocidades de transferência possíveis (por exemplo, suporte para um número de threads que funcionam em paralelo para a transferência de dados);
- utilização de programas antivírus, servidores proxy ou aplicações VPN durante a realização das medições;
- manutenção temporária, desenvolvimento ou modificação da eletrónica das redes de comunicação;
- os intervalos de tempo em que as medições são efetuadas (durante ou fora das horas de ponta);
- a existência de tráfego de fundo/paralelo durante as medições;
- efetuar testes no limite da cobertura da rede (para a tecnologia e a frequência de largura de banda utilizadas no momento de cada teste). A aplicação Netograf dedicada aos terminais móveis deteta e apresenta uma série de fatores que podem afetar uma medição, nas seguintes condições
  - há menos de 200 Mbytes de memória RAM livre;
  - o nível de carga da bateria é inferior a 20%,
  - o tráfego de fundo excede 1% da velocidade medida.

## **PROCEDIMENTO DE MEDIÇÃO DA VELOCIDADE DO SERVIÇO DE ACESSO MÓVEL À INTERNET**

### **A. Condições relativas ao terminal:**

- 1.** Todas as medições devem ser efetuadas com o mesmo cartão SIM e o mesmo terminal, possuindo ou adquirindo um serviço de Internet móvel da oferta DIGI que possa garantir o acesso às velocidades máximas previstas e fora dos períodos de eventuais limitações de velocidade de acesso (suspensão por falta de pagamento, atingimento dos limites razoáveis de utilização de acordo com as disposições contratuais, etc.);
- 2.** O terminal deve ter o software atualizado para a última versão disponível para o respetivo terminal; - O terminal deve ter especificações técnicas que lhe permitam atingir a velocidade máxima estimada de acordo com as capacidades técnicas da rede;), CAT 5 (4G), CAT 16 (5G);
- 3.** É necessário desativar a opção de partilha de ligação à Internet (Mobile Hotspot/Mobile Tethering);
- 4.** É necessário fechar todos os programas ou aplicações que geram tráfego de dados (partilha de ficheiros, streaming, navegação de qualquer tipo, mensagens, etc.);
- 5.** As medições devem ser efetuadas com um terminal que esteja ligado à rede de dados móveis e que tenha, pelo menos, os seguintes níveis de potência do sinal, respetivamente de qualidade do sinal\*: ◦ ◦ 4G: nível de potência do sinal (RSRP) > -90 dBm e um nível de qualidade do sinal: (RSRQ) > -12dB, ◦ 5G: nível de potência do sinal (RSRP) > -90 dBm e um nível de qualidade do sinal: (RSRQ) > -12dB. \* No caso dos terminais iPhone, a medição da velocidade de acesso à Internet móvel será precedida da verificação dos parâmetros da rede, digitando o código no terminal \*3001#12345#\* que gerará informações sobre o nível de potência e a qualidade do sinal.

**B. Todas as medições devem ser efetuadas nas seguintes condições:**

1. Em áreas onde a tecnologia relacionada com a velocidade medida está disponível;
2. Realizar os testes no exterior dos edifícios, evitando locais nas imediações de edifícios altos que se situem a curta distância, bem como evitar espaços com muita gente (por exemplo, competições desportivas, eventos, concertos, etc.);
3. Em alturas em que não existam condições climáticas desfavoráveis (por exemplo: vento forte, tempestade, neve, etc.);
4. O indicador gráfico da intensidade do sinal, apresentado no ecrã do terminal da forma habitual, indica o valor máximo;
5. Os testes serão efetuados evitando o movimento durante os mesmos.

**C. Os passos a seguir por um utilizador que pretenda medir as velocidades do serviço de acesso móvel à Internet:**

1. Aceder a <https://speedcheck.digi.pt/>;
2. Efetuar as medições tendo em conta todas as condições acima descritas;
3. Efetuar medições durante, pelo menos, 5 dias (dos quais, pelo menos, um dia de fim de semana) durante um máximo de 30 dias consecutivos, efetuando, pelo menos, 6 medições por dia, das quais, pelo menos, uma medição por dia no intervalo 23:00 - 07:00. As medições devem ser efetuadas com intervalos de, pelo menos, uma hora. Considera-se que existe uma diferença importante, permanente ou recorrente se pelo menos metade das medições efetuadas for inferior aos valores indicados no quadro:

| Tipo de rede |     | Descarregar | Carregar |
|--------------|-----|-------------|----------|
| 4G           | FDD | 3 Mbps      | 0,5 Mbps |
|              | TDD | 5 Mbps      | 0,5 Mbps |
| 5G           |     | 50 Mbps     | 5 Mbps   |

No caso de, em resultado dos testes, se verificarem diferenças significativas, permanentes ou recorrentes entre os valores/velocidades máximas estimadas promovidas pela transferência e as velocidades resultantes dos testes obtidos, os utilizadores podem comunicar à DIGI as diferenças verificadas, mediante a apresentação de reclamação. A reclamação será apresentada pelo titular do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas no prazo de 30 dias após a conclusão dos testes, de acordo com o procedimento acima referido. Para além dos dados de contacto (incluindo o código de assinante e um número de telefone válido), a reclamação deverá incluir as velocidades reclamadas, a tecnologia de rádio utilizada, o local onde foram realizados os testes (coordenadas geográficas ou localidade/rua/número), screenshots que demonstrem que o indicador gráfico da intensidade do sinal indica o valor máximo, a exportação das medições realizadas no intervalo reclamado e descarregadas da conta de utilizador Netograf em formato csv ou pdf. A reclamação deve ser apresentada à DIGI por correio eletrónico para [apoio.cliente@digi.pt](mailto:apoio.cliente@digi.pt), aplicando-se, com as necessárias adaptações, o procedimento especificado na secção A.2.

Caso o beneficiário registe divergências importantes, permanentes ou recorrentes em intervalos regulares e apresente 3 notificações válidas relativas a essas divergências num prazo máximo de 90 dias consecutivos, pode rescindir unilateralmente o contrato relativo ao serviço de acesso à Internet móvel, sem pagamento de qualquer indemnização, com exceção da cláusula penal aplicável nos casos em que o beneficiário não devolva à DIGI os bens (aparelhos) recebidos em aluguer ou

custódia. Caso o beneficiário registre insatisfação com o método de resolução da reclamação, pode recorrer aos meios de resolução incluindo a notificação às instituições nacionais com atribuições na matéria ou pode dirigir-se aos tribunais competentes.

## C - ASPECTOS COMUNS AOS DOIS SERVIÇOS

### Medidas de gestão do tráfego

A fim de evitar o congestionamento dos segmentos de rede ou a sua utilização na sua capacidade máxima, a DIGI assegura uma monitorização pró-ativa da sua própria rede de comunicações e do seu equipamento de rede 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Para uma gestão otimizada do tráfego, através de equipamentos e soluções de última geração, o tráfego pode ser priorizado de acordo com as diferentes categorias de tráfego relacionadas com a transmissão de dados e serviços de acesso à Internet. Tendo em conta a monitorização proactiva da rede e do equipamento, são constantemente realizadas operações de atualização da capacidade da rede.

A DIGI assegurará permanentemente, através de pessoal qualificado, a supervisão dos parâmetros de segurança da rede e dos serviços de comunicações eletrónicas, de forma a prevenir situações que possam conduzir à degradação da qualidade dos serviços. Os equipamentos e sistemas críticos são protegidos com base no conceito de "**defesa em profundidade**" ("*defense in depth*"), sendo as intervenções efetuadas apenas por pessoal qualificado e especialmente autorizado para o efeito. São ainda implementados procedimentos de manutenção periódica dos equipamentos e sistemas críticos, com o objetivo de identificar potenciais vulnerabilidades.

Em certos casos, a DIGI pode bloquear o tráfego de/para certos IPs que não fazem parte da rede DIGI, se esses IPs forem considerados como sendo utilizados para distribuir SPAM,

flood, "open relay" ou utilizados para obter acesso a quaisquer recursos não públicos. Nestes casos, nenhum cliente poderá enviar/receber tráfego a partir dos respetivos endereços.

A DIGI pode bloquear o tráfego que se efetua numa determinada porta TCP/IP se o beneficiário ou outros terceiros utilizarem aplicações que "inundem" essa porta ou se essa porta for suscetível de favorecer a transmissão de vírus ou qualquer outro tipo de tráfego que possa afetar a rede e/ou qualquer serviço da DIGI.

Com o objetivo de limitar o envio de mensagens não solicitadas (SPAM) através da utilização da rede de comunicações eletrónicas da DIGI, de proteger contra ciberataques (tipo DoS ou DDos), o acesso não autorizado a elementos da rede ou a equipamentos terminais ligados à rede, de proteger a rede de comunicações da DIGI, a propagação de software malicioso ou vírus, a DIGI pode aplicar as seguintes medidas: filtrar, limitar ou mesmo bloquear o tráfego através dos "ports" 25, 53, 123, 135-139, 161, 445 e 1900 e/ou filtrar o tráfego relacionado com o serviço de acesso à Internet móvel.

Os beneficiários são responsáveis por garantir que eles próprios, os seus clientes ou parceiros, bem como qualquer utilizador, independentemente do título sob o qual utilizam os serviços da Rede e/ou da DIGI, cumprem estas regras de utilização. Os Beneficiários serão responsáveis por todos os abusos cometidos por eles, pelos seus clientes ou parceiros, bem como por todos os abusos cometidos por qualquer utilizador, independentemente do título sob o qual a Rede e/ou os serviços da DIGI ou dos Beneficiários são utilizados, ligando estes últimos à rede da DIGI.

Os beneficiários que utilizem a ligação à rede da DIGI para atividades que violem quaisquer disposições legais em vigor no momento ou quaisquer disposições presentes ou futuras das Regras de Utilização da Rede e/ou dos

serviços da DIGI ou cujos clientes ou utilizadores utilizem de qualquer forma a rede e/ou os serviços da DIGI, o serviço que lhes é prestado pode ser suspenso por tempo indeterminado imediatamente, no prazo de 24 horas ou em qualquer outro intervalo de tempo a partir da data da constatação, sem notificação, em função da gravidade dos factos e/ou em função do impacto da Rede ou dos serviços da DIGI.

## ANEXO III - TARIFA SOCIAL DE INTERNET

### CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DA TARIFA SOCIAL DE INTERNET

#### 1. OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

**1.1** A Tarifa Social de fornecimento de serviços de acesso à internet em banda larga é disponibilizada pela DIGI em cumprimento e nos termos definidos pelo Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, pela Portaria n.º 274-A/2021, de 29 de novembro e demais legislação aplicáveis.

**1.2** A prestação do serviço de acesso à Internet em banda larga, ao abrigo da Tarifa Social de Internet rege-se pelas presentes Condições Específicas e, no que aplicável, pelas Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da DIGI.

**1.3** A Tarifa Social de Internet aplica-se a consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais. Nos termos da lei, são abrangidas as pessoas singulares que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Beneficiários do complemento solidário para idosos;
- b) Beneficiários do Rendimento Social de Inserção;
- c) Beneficiários de prestações de desemprego;
- d) Beneficiários do abono de família;
- e) Beneficiários da pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para inclusão;
- f) Agregados familiares com rendimento anual igual ou inferior a €5.808,00 acrescidos de 50% por cada elemento do agregado familiar que não disponha de qualquer rendimento, incluindo o próprio, até um limite de 10 pessoas;
- g) Beneficiários da pensão social de velhice.

**1.4.** Para os efeitos do disposto na alínea **f)** acima, o apuramento do rendimento anual é feito nos termos do n.º 2 do artigo 3.º da Portaria n.º 311-D/2011, de 27 de

dezembro, na sua redação atual, considerando-se agregado familiar, em cada ano, o conjunto de pessoas nos termos definidos no artigo 13.º do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 442-A/88, de 30 de novembro, na sua redação atual.

**1.5.** Nos termos do previsto na Cláusula 1.3. acima, cada consumidor com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais e, cumulativamente, cada agregado familiar, apenas pode celebrar, em cada momento, 1 (um) Contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa ou Móvel ao abrigo da Tarifa Social de Internet, exceto se se tratar de estudante universitário, desde que este se encontre inserido em agregado familiar que se encontre na situação descrita na alínea **f)** da Cláusula 1.3. e caso se desloque para outro município do país para estudar.

#### 2. PROCEDIMENTO PARA ATRIBUIÇÃO E MANUTENÇÃO DA TARIFA SOCIAL INTERNET

**2.1.** A atribuição da Tarifa Social de Internet é disponibilizada, na sequência do pedido do interessado junto da DIGI e após a confirmação da elegibilidade do potencial beneficiário (Cliente) mediante confirmação da mesma junto da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), que para este efeito consultará, após o pedido apresentado pelo interessado, os serviços competentes da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira.

**2.2.** A atribuição da Tarifa Social de Internet é efetuada, mediante requerimento do interessado, através dos meios disponibilizados para o efeito, pela DIGI (formulário disponível em [www.digi.pt/tarifa-social-de-internet](http://www.digi.pt/tarifa-social-de-internet)).

**2.3.** O pedido deve ser instruído com a seguinte informação:

- i)** Nome completo;
- ii)** Número de identificação fiscal (NIF);
- iii)** Morada fiscal do titular do contrato;

iv) No caso específico dos estudantes universitários, inseridos em agregados familiares que se encontrem na situação descrita na alínea **f)** da Cláusula 1.3., o pedido deve ser instruído com declaração comprovativa de matrícula em estabelecimento de ensino superior, bem como com documento comprovativo da respetiva morada de residência atual.

**2.4.** Os consumidores a quem, na sequência de pedido formulado nos termos das Cláusulas anteriores, não seja atribuída a Tarifa Social, podem apresentar requerimento para a respetiva atribuição, contendo todos os elementos referidos na Cláusula 2.3., bem como comprovativo da situação de baixo rendimento ou condição de necessidade especial, conforme previsto na cláusula 1.5, de modo a comprovarem a sua elegibilidade, e utilizando, para o efeito, os meios disponibilizados pela DIGI.

**2.5.** A DIGI ativará a Tarifa Social de Internet no **prazo máximo de 10 dias** após a confirmação de elegibilidade mencionada na Cláusula 2.1. supra.

**2.6.** A manutenção dos termos e condições previstos para a atribuição da Tarifa Social de Internet depende da verificação por parte da ANACOM, em setembro de cada ano, da condição de consumidores de baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais.

**2.7.** Para os efeitos do disposto na Cláusula anterior, a DIGI remeterá à ANACOM os elementos previstos na Cláusula 2.3. até 30 de junho de cada ano.

**2.8.** No caso específico dos estudantes universitários referidos no ponto iv) da Cláusula 2.3., a verificação referida na Cláusula 2.6. é efetuada pela ANACOM até novembro de cada ano civil.

### 3. PREÇO

**3.1.** Pela prestação do Serviço suportado em rede fixa ou móvel ao abrigo da Tarifa Social de Internet é devida uma mensalidade, cujo valor máximo é fixado anualmente através de Portaria do membro do Governo responsável pela área da transição digital, **para mais**

**informações, consultar [www.digi.pt/tarifa-social-de-internet](http://www.digi.pt/tarifa-social-de-internet).**

**3.2.** O beneficiário da Tarifa Social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga pode, se assim o entender, optar pelo pagamento faseado do preço associado aos serviços de ativação e ou equipamentos de acesso num prazo não superior a 24 meses, podendo a DIGI propor ao beneficiário, para sua escolha, uma seleção específica de prazos.

**3.3.** O preço correspondente ao tarifário em vigor pode ser alvo de alterações anuais, em cumprimento da legislação ou regulamentação aplicável e em vigor a cada momento.

### 4. EQUIPAMENTO

**4.1.** A DIGI fornecerá ao Cliente o equipamento de acesso. Consulte as condições em **[www.digi.pt/tarifa-social-de-internet](http://www.digi.pt/tarifa-social-de-internet)**.

### 5. VIGÊNCIA, CESSAÇÃO E PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS

**5.1.** As presentes Condições Específicas produzem efeitos na data da assinatura do Contrato.

**5.2.** As Condições vigoram por períodos sucessivos de 1 (um) mês, enquanto se verificar a elegibilidade do Cliente para beneficiar da Tarifa Social de Internet, salvo se o Contrato for denunciado por uma das Partes nos termos dos números seguintes:

**5.2.1.** O Cliente que deixe de reunir os requisitos de atribuição da Tarifa Social de Internet, deve comunicá-lo à DIGI no prazo de 30 dias.

**5.2.2.** A DIGI pode, a qualquer momento, confirmar a elegibilidade do Cliente junto da ANACOM.

**5.2.3.** Não se confirmando a elegibilidade, a DIGI pode, mediante comunicação prévia, e no prazo de 30 dias após aquela comunicação, cessar a prestação dos serviços, caso o Cliente não dê o seu consentimento à prestação dos serviços de acordo com as novas condições que lhe forem propostas.

**5.2.4.** O contrato também poderá ser denunciado, a qualquer momento, por iniciativa do Cliente.

## **6. ACESSO À INTERNET ABERTA**

6.1. As características do Serviço no âmbito da Tarifa Social de Internet em termos de velocidades de download e upload e volume de tráfego mensal são fixadas anualmente através de portaria do membro do Governo responsável pela área da transição digital, que poderá consultar em **[www.digi.pt/tarifa-social-de-internet](http://www.digi.pt/tarifa-social-de-internet)**.



## **ANEXO IV – FORMULÁRIO DE EXERCÍCIO DO DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO**

Minuta para formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato):

- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e o endereço de correio eletrónico da DIGI]:
- Pela presente comunico que resolvo o meu contrato para a prestação do seguinte serviço (\*)

- Solicitado em (\*)/recebido em (\*)
- Nome do consumidor
- Endereço do consumidor
- Assinatura do consumidor (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

Em caso de exercício do direito de livre resolução, o cliente suportará os custos da devolução dos bens e equipamentos entregues pela DIGI.

DIGI PORTUGAL, LDA.  
CGE.01.03  
10/11/2024