

CONDIÇÕES DE OFERTA DOS SERVIÇOS

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Gerais (doravante designadas apenas por “Condições”) e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas estabelecem os termos aplicáveis à prestação dos serviços pela GREENMILL, Lda., registada na Conservatória do Registo Comercial de Cascais sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 510 421 750, com sede na Rua Carlos Vieira Ramos, nº 51, 5º D, 2780-216 Oeiras, distribuidor autorizado da EuroBroadband para os produtos HOME e PRO em Portugal, e possuidora das autorizações necessárias emitidas pela ANACOM (“GREENMILL”) ao Cliente.

1.2. Cada serviço rege-se ainda por Condições Específicas que visam regular os termos e condições exclusivamente aplicáveis à prestação do mesmo e que, após aceitação pelo Cliente, passam a fazer parte integrante das presentes condições.

1.3. As Condições Gerais e Específicas de adesão a serviços de comunicações eletrónicas GREENMILL estão disponíveis na sua versão atualizada em www.greenmill.pt.

Data da publicação: 01-01-2017 | **Data da atualização:** 11-02-2021

2. ADESÃO

2.1. O Cliente pode solicitar os serviços da GREENMILL por telefone, correio eletrónico, correio postal, internet - através do nosso website ou mediante um distribuidor autorizado.

2.2. O Serviço de Atendimento ao Cliente da GREENMILL atenderá os seus pedidos.

2.3. Depois de solicitados os serviços, a GREENMILL leva a cabo todas as verificações técnicas necessárias para determinar se estão reunidas as condições para que o Cliente possa usufruir dos serviços de internet por satélite.

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

2.5. Quando o Cliente solicite a resolução do contrato durante os primeiros 6 (seis) meses do mesmo, deverá assumir os custos de desinstalação do equipamento, taxados em € 180, e será realizada por pessoal qualificado pela GREENMILL de forma a garantir a integridade e o bom funcionamento dos equipamentos.

2.6. Se a resolução do contrato ocorrer passados mais de 6 (seis) meses da ativação do serviço, o Cliente poderá contratar a desinstalação do equipamento por um preço de € 80 ou desinstalá-lo por sua conta e risco e enviá-lo para a nossa morada, com gastos de envio suportados por si.

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

2.8. O Cliente pode realizar a alteração do pacote de forma permanente ou por determinados períodos. O período mínimo para a alteração de pacote é de 3 (três) meses.

2.9. A alteração para um pacote superior não tem custos. A alteração para um pacote inferior tem um custo de € 45.

2.10. Durante o contrato o Cliente será avisado de que os seus dados serão registados numa base de dados propriedade da GREENMILL, sob a supervisão da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Data da publicação: 01-01-2017 | **Data da atualização:** 01-12-2017

3. EQUIPAMENTO

3.1. O Cliente só pode utilizar e ligar às redes de comunicações eletrónicas equipamentos terminais que cumpram todos os requisitos legais aplicáveis.

3.2. A GREENMILL comercializa o equipamento, na modalidade de compra ou aluguer consoante opção do Cliente, sendo que:

3.2.1. Em caso de compra, o equipamento é propriedade do Cliente a partir da data de pagamento da fatura correspondente, o equipamento tem um custo de € 449;

3.2.2. Em caso de aluguer, o equipamento é propriedade da GREENMILL, devendo o Cliente mantê-lo em perfeito estado de conservação e utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos no presente contrato, não podendo cedê-lo, disponibilizá-lo a terceiros ou introduzir-lhe alterações.

3.3. No caso previsto no ponto 3.2.1., a GREENMILL concede ao Cliente uma garantia relativa ao equipamento em tudo idêntica à garantia concedida pelo respetivo fabricante ou dos seus elementos, salvo se outro período de garantia resultar da legislação em vigor.

3.4. No caso do previsto no ponto 3.2.2, o Cliente fica obrigado a indemnizar a GREENMILL pelos prejuízos e danos em caso de extravio ou utilização indevida do equipamento.

3.5. O Cliente reconhece e expressamente aceita que, em caso de aluguer do equipamento, a reparação de avarias pode implicar a substituição do mesmo por outro tecnicamente equivalente.

3.6. No prazo de 15 (quinze) dias após a extinção do serviço, o Cliente obriga-se a entregar nas nossas instalações ou enviar por meio idóneo o equipamento alugado em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal utilização do mesmo.

3.7. Em caso de incumprimento do disposto no número anterior, a GREENMILL reserva-se o direito de cobrar ao Cliente o valor do equipamento não entregue.

Data da publicação: 01-01-2017 | **Data da atualização:** 01-12-2017

4. INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES DO CLIENTE

4.1. O Cliente compromete-se a fornecer toda a informação necessária para a instalação e manutenção do Serviço de Acesso a Internet por Satélite.

4.2. A instalação é realizada no prazo de 10 (dez) dias úteis, a partir da data do contrato.

4.3. Na instalação é contemplada a colocação de uma antena parabólica num suporte e, no máximo, 10 metros de cabo desde a antena até ao modem. Todos os elementos adicionais que possam ser necessários, como, por exemplo, suporte, calhas, postes, cabo superior a 10 metros, entre outros, na instalação do equipamento, serão cobrados adicionalmente, mediante autorização do Cliente.

4.4. No caso de ser escolhida a opção de manutenção do equipamento, tal opção não incluirá equipamentos periféricos instalados pelo cliente ou terceiro, designadamente, Routers, AP, PC, Câmaras de Videovigilância ou outros. A manutenção não inclui os elementos externos aos necessários para proporcionar o serviço fornecido pela GREENMILL.

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

4.6. Os serviços de manutenção incluem:

a) Reposição de peças;

b) Reparação de terminais de acesso ao serviço que se encontrem avariados, incluindo a sua substituição caso se revele necessário.

4.7. O período de resposta dos serviços de manutenção será de 24 horas, exceto para as intervenções “in situ”, que dependerá da disponibilidade dos técnicos, contudo em nenhum caso poderá exceder às 72 horas.

Data da publicação: 01-01-2017 | **Data da atualização:** 01-12-2017

5. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. O Serviço de Acesso a Internet por Satélite será faturado em função das seguintes variáveis:

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

5.2. Os preços sofrerão uma atualização anual, que ocorrerá no dia 1 de janeiro de cada ano civil, em função da variação correspondente ao Índice Geral de Preços ao Consumidor do ano anterior publicado pelo organismo oficial correspondente.

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

5.4. A partir do momento em que se procede à ativação do Serviço de Acesso a Internet por Satélite, será emitida a faturação mensal dos serviços de acesso e outros contratados pelo Cliente.

5.5. A GREENMILL emitirá, no primeiro dia útil de cada mês, as faturas referentes aos Serviços de Acesso a Internet por Satélite e outros que tenha contratado, correspondentes ao mês anterior.

5.6 O pagamento deverá ser realizado preferencialmente por débito direto, nos 5 (cinco) dias úteis seguintes à data de emissão da fatura.

5.7. O pagamento por transferência bancária ou cheque terá de ser efetuado até 8 dias após a data da fatura para o HOME, e até 15 dias para o PRO. Findo este prazo, a fatura é considerada como não paga.

5.8. O não cumprimento dos critérios acima descritos nos pontos 5.6 e 5.7 implica o corte do serviço, nos termos da cláusula 9.

5.9. As faturas serão enviadas por correio eletrónico.

5.10. O envio das faturas via correio postal tem um custo de € 1 (um euro), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Data da publicação: 01-06-2017 | **Data da atualização:** 11-02-2021

6. COMUNICAÇÕES

6.1. Todas as comunicações serão geridas e atendidas pelo Serviço de Atendimento ao Cliente, nos seguintes horários:

a) Atendimento personalizado, de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00, através do número 214 105 376

b) Atendimento automático, 24 horas por dia, 356 dias por ano, através do número 214 105 376

c) Por correio eletrónico, para o endereço tooway@greenmill.pt.

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

6.2. O Cliente poderá ainda, usando os mesmos meios, consultar os preços aplicáveis e todos os encargos de manutenção respeitantes à sua conexão.

6.3. Para efeitos de receção de citações ou notificações judiciais, consideram-se efetuadas nos endereços indicados no âmbito do contrato.

6.4. As partes obrigam-se a comunicar, por correio registado, qualquer alteração de morada e/ou domicílio.

6.5. O Cliente deverá efetuar qualquer reclamação no prazo de um (1) mês após o facto que motivou a reclamação.

6.6. A GREENMILL responderá a qualquer reclamação no prazo de quinze (15) dias úteis.

6.7. A assistência oferecida contempla a resposta às avarias com um primeiro diagnóstico num máximo de 24 horas, nos dias úteis e a reparação dos equipamentos fornecidos pela GREENMILL num máximo de 72 horas, nos dias úteis. Se a avaria não for solucionada no prazo estabelecido e sempre que tenha sido contratado o serviço de manutenção, proceder-se-á a substituição do equipamento por um igual ou com características similares. A GREENMILL compromete-se a acordar com o Cliente a data e o período de tempo necessário à reparação, sempre que, para este efeito, seja necessário aceder ao local de instalação.

Data da publicação: 01-01-2017 | **Data da atualização:** 01-12-2017

7. QUALIDADE DO SERVIÇO

7.1. A GREENMILL e a EuroBroadband adotam medidas para assegurar a qualidade do Serviço de Acesso a Internet por Satélite. É garantida uma disponibilidade de ligação de 90% anual, assim como uma velocidade mínima de 50%.

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

Acessos Internet EuroBroadband HOME

Serviço	Download (1,2)	Upload (1,2)	Volume	Velocidade após consumo do volume de dados
HOME 10	16 Mbps	3 Mbps	10 GB	256Kbps/256Kbps
HOME 10 DS	30 Mbps	6 Mbps	10 GB	256Kbps/256Kbps
HOME 10 DD	16 Mbps	3 Mbps	20 GB	256Kbps/256Kbps
HOME 10 DSD	30 Mbps	6 Mbps	20 GB	256Kbps/256Kbps
HOME 30	16 Mbps	3 Mbps	30 GB	256Kbps/256Kbps
HOME 30 DS	30 Mbps	6 Mbps	30 GB	256Kbps/256Kbps
HOME 30 DD	16 Mbps	3 Mbps	60 GB	256Kbps/256Kbps
HOME 30 DSD	30 Mbps	6 Mbps	60 GB	256Kbps/256Kbps
HOME 75	16 Mbps	3 Mbps	75 GB	256Kbps/256Kbps
HOME 75 DS	30 Mbps	6 Mbps	150 GB	256Kbps/256Kbps
HOME 75 DD	16 Mbps	3 Mbps	80 GB	256Kbps/256Kbps
HOME 75 DSD	30 Mbps	6 Mbps	150 GB	256Kbps/256Kbps

Todos os serviços incluem volume de dados noturno ilimitado entre as 01h00 e as 06H00.

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

Acessos Internet EuroBroadband PRO

Serviço	Download (1,2)	Upload (1,2)	Volume	Velocidade após consumo do volume de dados
PRO 1	15 Mbps	3 Mbps	1 GB	256Kbps/128Kbps
PRO 10	15 Mbps	3 Mbps	10 GB	256Kbps/128Kbps
PRO 25	30 Mbps (3)	6 Mbps	25 GB	512Kbps/512Kbps
PRO 50	30 Mbps (3)	6 Mbps	50 GB	512Kbps/512Kbps
PRO 100	50 Mbps (3)	10 Mbps	100 GB	3Mbps/1Mbps
PRO 200	50 Mbps (3)	10 Mbps	200 GB	3Mbps/1Mbps
PRO 500	50 Mbps (3)	10 Mbps	500 GB	3Mbps/1Mbps
PRO 25 UPLOAD	1 Mbps	10 Mbps	25 GB	256Kbps/128Kbps
PRO 40 UPLOAD	1 Mbps	10 Mbps	40 GB	256Kbps/128Kbps

(1) A taxa máxima de velocidade deve ser entendida com a mistura do tráfico UDP e TCP/IP, estando assegurada em 50% do perfil de dados contratados para cada tipo de conexão.

(2) Sem capacidade garantida, uma vez que se baseia na carga de rede atual e nas condições atmosféricas.

(3) Para velocidades de 30 ou 50 Mbps é necessário modem SurfBeam 2+ ou Surfbeam Pro, com o modem standard a velocidade máxima é de 22 Mbps.

(4) A franja noturna compreende o horário entre as 01h00 e as 06h00 hora local.

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

7.3. A GREENMILL não assume qualquer responsabilidade por cortes repentinos do serviço de satélite provenientes de danos ocorridos nos satélites da EuroBroadband, designadamente, mas não limitado a ativação de firmware, fenómenos meteorológicos, guerra ou insurreição armada, atos de vandalismo nacional ou transnacional, hacking ou similares, bem como quaisquer outros atos de força maior.

7.4. Sempre que se justifique, a GREENMILL emitirá alertas ou informação sobre a quebra de serviços por parte da EuroBroadband.

Data da publicação: 01-01-2017 | **Data da atualização:** 01-04-2021

8. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

8.1. O Cliente será avisado com a antecedência mínima de 1 (um) mês das alterações das condições contratuais relativamente à data de entrada em vigor das mesmas por qualquer meio ou contato facultado por este à GREENMILL.

8.2. Ao Cliente é conferido o direito de resolver o contrato, sem qualquer penalização, se não concordar com a alteração contratual, no prazo de 15 (quinze) dias úteis por correio registado para a morada da GREENMILL indicada no presente contrato.

Data da publicação: 01-01-2017 | **Data da atualização:** 01-12-2017

9. SUSPENSÃO OU CORTE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

9.1. A suspensão da prestação dos serviços apenas será realizada após pré-aviso por parte da GREENMILL, salvo caso fortuito ou de força maior, melhor identificados na cláusula 7.3.

9.2. À falta de pagamento de 1 (uma) mensalidade, a GREENMILL emitirá um pré-aviso, com 10 (dez) dias de antecedência relativamente à data de suspensão do serviço, no qual o Cliente é advertido sobre o motivo da suspensão e informado dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço.

9.3. Se a situação não for regularizada dentro do prazo estabelecido, ser-lhe-á exigido o pagamento dos meses restantes.

9.4. A reativação do serviço após o pagamento em atraso terá um custo de € 35 (trinta e cinco euros).

9.5. A prestação de um serviço de comunicações eletrónicas só pode ser suspensa em caso de falta de pagamento de um outro serviço prestado pela GREENMILL se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis.

9.6. A GREENMILL pode ainda suspender, total ou parcialmente, a prestação de qualquer serviço, nos seguintes casos:

- a)** Utilização do(s) serviço(s) no âmbito de atividades ilícitas;
- b)** Situação de fraude;
- c)** Violação culposa e grave das obrigações contratuais.

Data da publicação: 01-01-2017 | **Data da atualização:** 01-12-2017

10. PROTEÇÃO DE DADOS

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

a) Confidencialidade:

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

b) Proteção de dados pessoais:

De acordo com o estabelecido na Lei nº 67/98, de 26 de outubro, a GREENMILL informa os seus Clientes que os dados de carácter pessoal utilizados na gestão dos serviços prestador passam a fazer parte de um ficheiro, automatizado ou não, responsabilidade da GREENMILL, com sede na Rua Carlos Vieira Ramos, nº 51, 5º D, 2780-216 Oeiras.

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

Data da publicação: 01-01-2017 | **Data da atualização:** 01-12-2017

11. VIGÊNCIA

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

Data da publicação: 01-01-2017 | **Data da atualização:** 01-12-2017

12. DEPÓSITO

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