

RESUMO DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES NOS TERMOS DO N.º 2 DO ARTIGO 120.º DA LEI N.º 16/2022, DE 16 DE AGOSTO

Dados da Empresa

Nome: Claranet Portugal, S.A.

Morada: Hub Criativo do Beato, Rua da Manutenção, 71 - Edifício A, 1900-500 Lisboa

Telefone: 21 319 9200

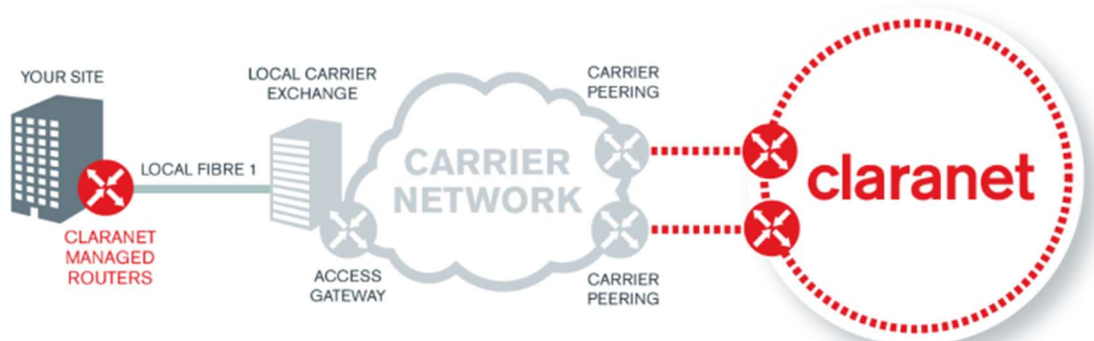
E-mail: info@claranet.pt

Reclamações: qualidade@claranet.pt

1. Serviços

a) Descrição dos serviços

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



b) Opções disponíveis

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

Serviço	Ligação Simples Ethernet	Ethernet com Backup	Separação	Separação Total	Separação Dual Site
Descrição	Ligação simples sem resiliência	Permite incluir nova ligação.	Ligações com rotas separadas mas com entrada única no site.	Duas fibras com rotas separadas end-to-end	Duas fibras separadas end-to-end para duas localizações diferentes

claranet

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

Serviço	Ligação Simples Ethernet	Ethernet com Backup	Separação	Separação Total	Separação Dual Site
Disponibilidade	99,9%	99,9 – 99,95%	99,95-99,99%	99,99-100%	100%
Opções Circuito de Backup	N/A	Ethernet	Ethernet	Ethernet	Ethernet
Opções de Largura de Banda	100 Mbps até 10 Gbps				
Instalação de Router On Site	Incluída em âmbito de serviço “Managed Router”				
Monitorização	24 x7 x 365 dias				
Limites de Download	Ilimitado				

c) Níveis de qualidade de serviço

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

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

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

claranet

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

- Intervenções de terceiros na infraestrutura do Cliente (cablagem do edifício, ou outros);
- Avarias provocadas por uma falha noutras instalações;
- Eventos de força maior.

d) Prazo médio de reposição de serviço:

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

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

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

2. Preços

Serviço	Ligação Simples Ethernet	Ethernet com Backup	Separação	Separação Total	Separação Dual Site
Preços Setup (NRC)	A partir de 500€				
Preços Mensalidade (MRC)	A partir de 200€	A partir de 250€	A partir de 300€	A partir de 350€	A partir de 600€

* Valores referência para conectividades 100 Mbps

3. Duração, renovação e cessação do contrato

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

Em caso de cessação do contrato pelo Cliente ou por motivo ao mesmo imputável,



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

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

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

4. Funcionalidades para os utilizadores finais com deficiência

Não aplicável dado que a Claranet não presta estes serviços a consumidor final.

Outras informações importantes

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

claranet

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