

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS PELA BLU

Dados do Cliente (preenchimento obrigatório)

NC

1. Objeto

- 1.1. As presentes Condições Gerais estabelecem, em conjunto com a Proposta de Adesão (adiante "Proposta") e as Condições Específicas, os termos aplicáveis à prestação de serviços de comunicações eletrónicas por parte da BLU, S.A., com sede na rua do Alecrim, n.º 75, 2.ª A, 1200-015, Lisboa, pessoa coletiva número 510 616 380, matriculada na conservatória do registo comercial de Braga, sob o mesmo número (adiante "BLU"). As Condições Gerais, as Condições Específicas e a Proposta de Adesão serão adiante conjuntamente designadas por "Contrato".
- 1.2. Os serviços a prestar ao abrigo do Contrato são serviços de comunicações eletrónicas em local fixo, de acordo com as características e modalidades de produto devidamente selecionado na Proposta ou em pedido de alteração de produto devidamente aceite pela BLU (adiante "Serviços"), sem prejuízo da possibilidade de prestação de outros serviços ou facilidades que venham a ser acordadas entre as Partes.
- 1.3. Os serviços de manutenção abrangidos no Contrato são os que se encontrarem estabelecidos nas presentes Condições Gerais, nas Condições Específicas ou na Proposta.

2. Descrição dos Serviços

- 2.1. Os Serviços consistem na disponibilização ao Cliente dos serviços de internet fixa e voz fixa, conforme especificado nas Condições Específicas.
- 2.2. A prestação dos Serviços é suportada pela rede de fibra ótica, sobre a tecnologia GPON (Gigabit Passive Ótica Network), com acesso ao serviço de transmissão de dados sobre IP (Internet Protocol) e a chamadas telefónicas sobre IP (VoIP).
- 2.3. No caso de Clientes empresariais, podem também ser disponibilizados serviços com soluções ponto-a-ponto sobre fibra ótica.

3. Cobertura

- 3.1. A informação sobre as zonas de coberturas dos Serviços encontra-se disponível em www.blu.pt ou noutro endereço que o venha a substituir, podendo ainda ser obtidas informações através do número de apoio ao Cliente 800 500 091.

4. Adesão aos Serviços

- 4.1. A adesão aos Serviços poderá ser feita presencialmente em qualquer ponto de venda da BLU ou através da linha de apoio ao Cliente - 800 500 091, dependendo sempre do preenchimento e assinatura da Proposta, o que pressupõe o conhecimento e aceitação das presentes Condições Gerais e das Condições Específicas por parte do Cliente.
- 4.2. No caso de os documentos contratuais serem subscritos em nome do Cliente por representante sem poderes ou com poderes insuficientes, o Contrato considera-se celebrado com aquele(s) subscritor(es), entendendo-se que as referências ao Cliente respeitam ao(s) mesmo(s).

5. Instalação, ligação e ativação dos Serviços

- 5.1. Após o pedido de adesão nos termos da cláusula anterior, a instalação, ligação e ativação apenas terão lugar caso estejam verificadas as seguintes condições por parte do Cliente:
 - a) Encontrar-se numa zona de cobertura do Serviço;
 - b) Obter as autorizações que sejam necessárias para permitir à BLU efetuar a instalação do equipamento e materiais necessários à ligação do Serviço na morada do Cliente;
 - c) Estar munido dos equipamentos terminais compatíveis com os Serviços.
- 5.2. A BLU procederá à disponibilização ou ativação comercial dos Serviços logo que disponha de toda a informação correta e necessária, se encontrar efetuada a instalação técnica e se encontrem reunidas as condições necessárias para que o Cliente possa aceder aos Serviços, dando conhecimento disso ao Cliente, para que o mesmo proceda ao pagamento do preço de ativação dos Serviços.
- 5.3. Para os efeitos das presentes Condições Gerais, entende-se por "Data de Ativação Comercial dos Serviços" a data em que se encontrar efetuada a instalação técnica e se encontrem reunidas as condições necessárias para que o Cliente possa aceder aos Serviços.
- 5.4. O Cliente deverá obter de terceiros as autorizações eventualmente necessárias, assegurar o livre acesso do pessoal ao serviço da BLU devidamente identificado aos locais de instalação e estar presente (ou fazer-se representar por terceiro) no momento de instalação ou em qualquer deslocação do pessoal da BLU, de modo a que o respetivo acesso ao local seja assegurado, de forma a ser possível (i) a instalação, ligação e/ou ativação dos Serviços, (ii) a manutenção e assistência técnica às infraestruturas de rede, aos Serviços e equipamentos e (iii) a desmontagem e remoção de materiais e equipamentos propriedade da BLU, em caso de desativação/desligamento dos Serviços.
- 5.5. A instalação, ligação e/ou ativação dos Serviços disponibilizados pela BLU poderá implicar a realização prévia de testes técnicos. Se, após a sua realização, a BLU detetar não estarem reunidas as condições necessárias para a instalação, ligação e/ou ativação, a BLU reembolsará o Cliente, no prazo máximo de 30 dias, dos valores relativos à instalação/ligação e/ou ativação que tenham, entretanto, sido pagos pelo Cliente, devendo este devolver à BLU os equipamentos disponibilizados por esta no âmbito da adesão aos Serviços, não sendo devida qualquer outra compensação pela BLU ao Cliente por tal situação.

6. Equipamentos

- 6.1. O Cliente poderá optar livremente pelos programas informáticos e equipamentos terminais necessários para utilizar os Serviços, desde que sejam compatíveis com a rede e os Serviços da BLU, cujos custos de aquisição ou de aluguer, instalação e manutenção correrão por conta do Cliente, cabendo-lhe assegurar-se de que os mesmos obedecem às exigências legais em cada momento vigentes, de que cumprem os requisitos técnicos necessários à boa e eficaz utilização dos Serviços e de que não interferem com a rede de comunicações eletrónicas e/ou serviços prestados pela BLU, mais ficando o Cliente obrigado a prestar quaisquer informações relativas aos mesmos quando solicitado pela BLU.
- 6.2. O terminal ótico de rede (ONT) disponibilizado pela BLU apenas poderá ser substituído (por outro tipo/modelo de equipamento) com a prévia autorização da BLU a ser dada no livre critério desta e no seguimento de pedido do Cliente. O incumprimento desta obrigação por parte do Cliente é fundamento bastante para a BLU suspender a disponibilização do serviço ao Cliente enquanto o equipamento disponibilizado pela BLU não for reposto em funcionamento ou o Cliente obtiver junta da BLU a necessária autorização para a sua substituição.
- 6.3. O Cliente responsabiliza-se pela adequada configuração dos seus equipamentos e/ou programas informáticos, incluindo a correta posição dos parâmetros através dos quais pretende efetuar a ligação aos Serviços, nas várias aplicações onde o mesmo deva ser inserido.
- 6.4. Casos os equipamentos para utilização e acesso aos Serviços sejam fornecidos pela BLU, os mesmos manter-se-ão na propriedade da BLU, com exceção de tomadas adicionais e materiais associados, ficando, durante a vigência do Contrato, à disposição e sob a responsabilidade do Cliente para acesso aos Serviços.
- 6.5. No caso previsto no número anterior, o Cliente não poderá (i) instalar o equipamento noutro local, ainda que na mesma morada, (ii) alterar as suas configurações, nem (iii) proceder à sua remoção ou desmontagem fora das situações previstas no n.º 7 da presente cláusula, reservando-se a BLU o direito de efetuar o seu desligamento ou de o retirar de serviço no caso de uso indevido ou abusivo.
- 6.6. O equipamento cedido pela BLU poderá ser por esta configurado de forma a assegurar a segurança e a fiabilidade dos Serviços.
- 6.7. O equipamento cedido pela BLU só poderá ser utilizado pelo Cliente no âmbito da prestação dos Serviços, reservando-se a BLU o direito de instalar medidas técnicas que impeçam a sua utilização para outros fins, bem como de proceder a quaisquer alterações de configuração ou atualizações que considere necessárias ou convenientes no âmbito da prestação dos Serviços.
- 6.8. Após a extinção do Contrato, o Cliente obriga-se a devolver à BLU os equipamentos da propriedade desta operadora no prazo de 10 dias.
- 6.9. A não devolução pelo Cliente dos equipamentos propriedade da BLU nos termos e no prazo indicados por esta constitui o Cliente na obrigação de indemnizar a BLU no montante equivalente ao valor de substituição dos equipamentos instalados.

7. Condições de utilização dos Serviços

- 7.1. A velocidade de transferência de dados é afetada por um conjunto diversificado de fatores, entre os quais as características do computador utilizado, o número de aplicações utilizadas em simultâneo, as características dos servidores utilizados, a capacidade das redes que interligam estes servidores à internet e o número de utilizadores simultâneos destes servidores, pelo que o Cliente reconhece e aceita que a velocidade de transferência que pode ser atingida por cada utilizador em cada momento depende de um conjunto alargado de variáveis não controláveis pela BLU, não podendo esta ser responsabilizada pelo facto. A Informação Sobre Velocidades do Serviço de Acesso à Internet Fixa está disponível em www.blu.pt, podendo o cliente consultar a Velocidade Anunciada; Máxima; Mínima e Velocidade Normalmente Disponível.
- 7.2. O Cliente reconhece e aceita que o acesso aos Serviços depende do fornecimento de energia elétrica, pelo que em caso de falha de energia elétrica o Cliente não poderá utilizar os Serviços, não podendo a BLU ser responsabilizada pelo facto.
- 7.3. O Cliente obriga-se a utilizar os Serviços para o fim para que foram contratados e em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor e com o estabelecido no presente Contrato, sendo responsável pela utilização dos Serviços ainda que efetuada por terceiros, com ou sem a sua autorização.
- 7.4. O Cliente, através da utilização dos Serviços, não poderá contribuir para a perturbação ou degradação da qualidade de idênticos serviços contratados por terceiros.
- 7.5. O Cliente residencial não pode utilizar os Serviços para ligar à internet servidores de WWW, FTP, IRC, Chat, MUD, MOO ou similares, não podendo igualmente utilizar os Serviços para executar bots.
- 7.6. Na utilização dos Serviços, o Cliente obriga-se a omitir qualquer conduta que infrinja a ordem jurídica vigente ou que lese, de alguma forma, interesses ou posições juridicamente protegidas e, em especial, direitos de autor, reservando-se a BLU o direito de não aceitar o alojamento de informação disponibilizada pelo Cliente, de remover essa informação ou de bloquear o acesso à mesma quando essa informação não cumpre estas exigências.
- 7.7. O Cliente não pode, ainda que de uma forma meramente tentada, atacar a rede ou os sistemas da BLU ou de terceiros, nem utilizar ilicitamente recursos de sistemas de terceiros, ainda que não provoque quaisquer danos, por meios que incluam, entre outros, spam, mail bombing, hacking, obtenção de acesso de root, tsunami, flood bots, nuke, flash, packet sniffers e flood pings ou outros tipos de atividades suscetíveis de provocar danos à BLU ou a terceiros.

8. Responsabilidade

- 8.1. O Cliente reconhece e aceita que os Serviços não poderão ser por si disponibilizados a terceiros, ainda que a título gratuito, sem a autorização prévia e por escrito da BLU.
- 8.2. O Cliente é exclusivamente responsável pelo uso que tiver dado aos Serviços e quaisquer bens ou serviços complementares ou acessórios dos mesmos, incluindo qualquer software, respondendo igualmente pelo cumprimento, naquilo que lhe seja aplicável, quer pelo cumprimento das Condições Gerais e das Condições Específicas e da regulamentação e legislação aplicável, incluindo em matéria de propriedade intelectual e criminalidade informática.
- 8.3. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a eventual responsabilidade da BLU no âmbito da relação contratual com o Cliente fica limitada a danos diretamente resultantes de incumprimento, com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais, por si ou representantes ou agentes que use no cumprimento das suas obrigações, e não abrangerá, em qualquer caso, lucros cessantes ou danos indiretos.

9. Responsabilidade pelo conteúdo e informações

- 9.1. A BLU não controla o conteúdo das informações por si alojadas e/ou transmitidas pela internet que não sejam da sua autoria, não assumindo por isso qualquer responsabilidade por essas informações, ainda que atentem contra os direitos do Cliente ou de terceiros, excetuadas as situações em que essa responsabilidade resulte de disposição legal imperativa.
- 9.2. Os conteúdos que integram o serviço de televisão são disponibilizados por terceiros, razão pela qual a BLU não se responsabiliza pelo respetivo teor e horário de transmissão.
- 9.3. A BLU não é responsável pela integridade e confidencialidade do conteúdo das informações por si alojadas e/ou transmitidas na internet, pelo seu aproveitamento ilícito, por erro ou por deficiente utilização dos equipamentos, programas informáticos e/ou rede da BLU, pelo acesso ilegítimo à rede da BLU ou à informação nela transmitida ou alojada, nem, salvo dolo ou culpa grave, por falha técnica da rede, sendo neste último caso responsável apenas pela promoção das diligências adequadas à rápida reparação da falha técnica, não se responsabilizando por quaisquer atrasos, extravios ou perdas de informações ou outras situações causadas por falhas da sua rede, salvo dolo ou culpa grave e apenas quando tais falhas não respeitem os níveis de qualidade em cada momento aplicáveis ao desempenho de rede.
- 9.4. Nos casos em que os Serviços incluam o registo de nomes de domínio a favor do Cliente, a BLU não assume qualquer responsabilidade pela recusa de registo pelas entidades competentes, comprometendo-se apenas a efetuar as diligências necessárias para solicitar o registo junto dessas entidades, cabendo ao Cliente propor várias alternativas de nomes de domínio que pretenda registar.
- 9.5. A BLU reserva-se o direito de remover ou de bloquear o acesso a quaisquer conteúdos disponibilizados pelo Cliente na internet que sejam manifestamente ilícitos ou em relação aos quais haja fundadas suspeitas de ilicitude, nomeadamente quando tal remoção ou bloqueio lhe seja solicitado por terceiros com fundamento na respetiva ilicitude, bem como nos casos em que seja notificada para o efeito pelas autoridades competentes.

10. Níveis de qualidade dos Serviços

- 10.1. A BLU compromete-se a prestar os Serviços de forma contínua e regular, exceto em situações de emergência e força maior, obrigando-se a reparar eventuais avarias que ocorram na sua prestação e comprometendo-se a cumprir os níveis de qualidade a que se encontra obrigada de acordo com a legislação aplicável e em conformidade com os parâmetros de qualidade dos serviços que em cada momento sejam definidos pelo ICP-Anacom.
- 10.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a BLU compromete-se a assegurar os seguintes níveis de qualidade dos Serviços:
 - a) Tempo máximo de reparação de avarias da responsabilidade da BLU que originem interrupções ou suspensões na prestação dos Serviços: 72 horas lineares no caso de Clientes residenciais e 48 horas lineares no caso de Clientes empresariais, a contar do momento em que a BLU tem conhecimento da avaria.
- 10.3. Nos casos em que se verifique o incumprimento dos níveis de qualidade dos Serviços definidos no número anterior, por motivos imputáveis à BLU, esta indemnizará o Cliente, através de emissão de nota de crédito ou desconto na fatura, nos seguintes termos: a cada período de 24 horas de atraso em que o Cliente fique impossibilitado de realizar comunicações corresponderá uma compensação de 1/30 do valor mensal do tarifário escolhido.

11. Serviços de manutenção

- 11.1. A BLU assegura a reparação de avarias e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos de que seja proprietária ou que utilize na prestação dos Serviços, de acordo com os níveis de qualidade definidos nas presentes Condições Gerais, nas Condições Específicas ou na Proposta, bem como em conformidade com os resultantes da legislação aplicável e/ou de definidos pelo ICP-Anacom.
- 11.2. Para efeitos do disposto no número anterior, o Cliente compromete-se a garantir o acesso ao local de instalação sempre que necessário, devendo a BLU comunicar ao Cliente a data e período de tempo em que realizará as ações de reparação e conservação.
- 11.3. A BLU esclarece as dúvidas do Cliente sobre a utilização dos Serviços mediante disponibilização online de informações técnicas detalhadas e através do serviço de apoio técnico ao Cliente (707 500 158) (tarifário nacional do respetivo operador), disponível 24h, podendo ainda o Cliente enviar as suas dúvidas para suporte@blu.pt.
- 11.4. Para comunicação de avarias e esclarecimento de dúvidas relativas ao funcionamento dos Serviços, o Cliente deverá contactar o serviço de apoio técnico ao Cliente referido no número anterior.

12. Preços etarifário

- 12.1. Os preços devidos pela prestação dos Serviços e de serviços conexos, incluindo os de manutenção, serão os resultantes da aplicação do tarifário em vigor, o qual é disponibilizado ao Cliente no momento da adesão e que faz parte integrante do Contrato.
- 12.2. Para obtenção de informação atualizada sobre o tarifário em vigor a cada momento, o Cliente poderá consultar o site www.blu.pt ou ligar para o serviço de apoio ao Cliente (800 500 091) (tarifário nacional do respetivo operador).
- 12.3. Pela prestação dos Serviços será devida, pelo Cliente, uma mensalidade que lhe permitirá utilizar os Serviços até ao limite abrangido por essa mensalidade, podendo o Cliente efetuar o pagamento sucessivo de outros valores por forma a aumentar o limite até ao qual pode utilizar os Serviços.

13. Faturação

- 13.1. Os Serviços serão faturados ao Cliente com periodicidade mensal e o respetivo pagamento deverá ser feito segundo alguma das formas de pagamento e nos prazos de vencimento indicados nas faturas.
- 13.2. As faturas serão enviadas ao Cliente com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data limite para pagamento.
- 13.3. Sem prejuízo das eventuais limitações resultantes da lei em matéria de privacidade na oferta de redes ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, sempre que o Cliente pretenda receber faturação detalhada dos Serviços, deverá solicitá-lo expressa, previamente e por escrito à BLU.
- 13.4. Caso o Cliente assim o pretenda, mediante seleção do campo correspondente na Proposta ou posteriormente mediante comunicação por escrito à BLU, as faturas serão emitidas por via eletrónica, com observância do regime legalmente previsto para o efeito. Na falta de indicação, as faturas serão emitidas em papel, o que terá um custo associado identificado no tarifário em vigor.
- 13.5. Em caso de mora do Cliente no pagamento das faturas, a BLU reserva o direito de cobrar e debitar juros de mora sobre o valor em dívida, à taxa legal estabelecida para a mora nas operações comerciais, sem prejuízo dos direitos de suspender ou resolver o Contrato, nos termos regulados nas presentes Condições Gerais.
- 13.6. Sem prejuízo do disposto no número anterior, aos montantes calculados nos termos do mesmo número acresce o valor de € 5 a título de despesas administrativas por cada fatura não paga dentro do correspondente prazo.

14. Vigência e condições de renovação.

- 14.1. Sem prejuízo de Condições Específicas aplicáveis a determinados Serviços a que o Cliente tiver aderido, o Contrato ficará sujeito a um prazo mínimo de duração inicial coincidente com o prazo indicado na Proposta ou, na falta de indicação de tal prazo, a um prazo mínimo de duração inicial de 24 meses (adiante "Período de Permanência").
- 14.2. Salvo acordo expresso em contrário, o prazo de vigência inicial renova-se automaticamente por períodos sucessivos de 1 mês nos Clientes residenciais e de 1 ano nos Clientes empresariais, salvo denúncia de qualquer das Partes comunicada à outra por escrito com pelo menos 30 dias de antecedência relativamente à data do termo do período inicial do Contrato ou de qualquer das suas renovações, nas condições definidas na cláusula 16.
- 14.3. Nos contratos celebrados ao domicílio ou à distância (internet ou telefone), o Cliente residencial dispõe de um prazo de 14 dias a contar da celebração do Contrato para proceder à resolução do mesmo, sem incorrer em custos e sem necessidade de invocar o motivo, considerando-se este direito exercido através de declaração inequívoca feita à BLU, naquele prazo, por um dos seguintes meios: via postal ou correio eletrónico, enviado para a morada ou endereço eletrónico da BLU indicados na cláusula 24 das presentes Condições Gerais; apresentação do pedido nas lojas de agentes autorizados BLU; contacto telefónico através do serviço de apoio ao Cliente 800 500 091 (tarifário nacional do respetivo operador).
- 14.4. Sempre que o Cliente residencial pretenda que a prestação dos Serviços se inicie durante o período de 14 dias referido no número anterior, a BLU exigirá um pedido escrito nesse sentido, ficando o Cliente obrigado, caso apresente um pedido de resolução dentro desse prazo, a pagar à BLU um montante proporcional aos Serviços prestados até ao momento da comunicação da resolução.

15. Período de permanência

- 15.1. O Período de Permanência definido na cláusula anterior justifica-se pela concessão de contrapartidas ou benefícios ao Cliente, designadamente cedência de equipamento, instalação na casa do cliente e estrutura de apoio e suporte.
- 15.2. O Cliente poderá, a todo o tempo, obter informações atualizadas quanto ao Período de Permanência já decorrido e ao valor a pagar em caso de denúncia antecipada do Contrato através do serviço de apoio ao Cliente 800 500 091 (tarifário nacional do respetivo operador).
- 15.3. A cessação do Contrato por iniciativa do Cliente antes de terminado o Período de Permanência importa o pagamento dos encargos incorridos pela BLU fruto do incumprimento do período de permanência, a apurar nas seguintes condições:
 - a) O valor a pagar vai depender dos benefícios e vantagens atribuídas ao Cliente como contrapartida pelo período de fidelização e que se encontram descritas na Proposta de adesão ao serviço;
 - b) O cálculo do total dos encargos pela cessação antecipada será calculado da seguinte forma: Período de duração do contrato ainda em falta, multiplicado pelo total das vantagens atribuídas, repartidas pelo número total de meses de fidelização;

- 15.4. Além do valor referido em 15.3, o Cliente terá ainda de entregar todos os equipamentos que são propriedade da BLU e cuja fruição lhe foi disponibilizada por conta da celebração do presente contrato, nomeadamente, router, telefone, entre outros.

16. Denúncia do Contrato

- 16.1. Aos pedidos de denúncia contratual por parte do Cliente aplica-se o disposto nos números seguintes.
- 16.2. O pedido de denúncia contratual deve ser efetuado pelo Cliente, ou por seu representante com poderes para o efeito, do qual constem os elementos de identificação do Cliente, dos Serviços ou Contratos que pretende cessar.
- 16.3. O pedido de denúncia contratual deve ser assinado pelo Cliente, de acordo com o documento de identificação cuja cópia deverá juntar, ou por um seu representante com poderes para o efeito, caso em que, para além do documento de identificação, deve ser feita prova dos poderes de representação. Em caso de reconhecimento da assinatura nos termos legalmente admitidos ou de apresentação do pedido de denúncia através da área reservada ao Cliente acessível através do portal da BLU, não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.
- 16.4. O pedido de denúncia contratual deverá ser feito através dos seguintes meios: via postal ou correio eletrónico, enviado para a morada ou endereço eletrónico da BLU indicados na cláusula 24 das presentes Condições Gerais;
- 16.5. Após a receção do pedido de denúncia contratual nos termos previstos na presente cláusula, a BLU confirmará ao Cliente a sua receção, no prazo de 5 dias úteis, por um dos meios indicados na cláusula 24 das presentes Condições Gerais. Nessa comunicação, a BLU informará o Cliente da data efetiva da cessação do Contrato e, quando aplicável, dos direitos e obrigações emergentes da denúncia, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais encargos daí decorrentes, nomeadamente os associados ao incumprimento do Período de Permanência e à não devolução do equipamento cedido pela BLU.
- 16.6. Caso o pedido de denúncia contratual não esteja em conformidade com o disposto na presente Cláusula, nomeadamente por estar em falta informação ou documentação necessária, a BLU deverá comunicar tal facto ao Cliente, no prazo de 3 dias úteis após a receção do pedido, por um dos meios indicados na cláusula 24 das presentes Condições Gerais, devendo o Cliente enviar a informação ou documentação em falta no prazo de 30 dias úteis, sob pena de o pedido de denúncia se considerar caducado.
- 16.7. O pedido de denúncia considera-se efetuado na data da sua receção, sempre que cumpra os requisitos previstos nos n.ºs 2 e 3 da presente cláusula, ou, no caso de falta de alguma documentação ou informação, na data de receção da mesma dentro do prazo previsto no número anterior.
- 16.8. Os Serviços considerar-se-ão desativados e o Contrato terminado no último dia do período de pré-aviso indicado na cláusula 14.2, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento dos valores devidos no período em causa.
- 16.9. O disposto na presente cláusula acima não se aplica às declarações de denúncia no âmbito de pedidos de portabilidade.

17. Resolução do Contrato

- 17.1. Sem prejuízo dos demais casos de resolução previstos nas presentes Condições gerais, qualquer uma das Partes poderá resolver ao Contrato em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso de qualquer uma das obrigações assumidas pela outra.
- 17.2. A resolução produz efeitos decorridos 8 dias após a receção da comunicação escrita remetida pela parte não faltosa para um dos contactos referidos na cláusula 24 ou, tratando-se do Cliente, com invocação dos respetivos fundamentos.
- 17.3. À declaração de resolução por parte do Cliente aplica-se o disposto nas cláusulas 16.2 e 16.3.
- 17.4. Após a receção da declaração de resolução do Cliente nos termos previstos nos números anteriores, a BLU confirmará ao Cliente a sua receção, no prazo de 3 dias úteis, por um dos meios indicados na cláusula 24 das presentes Condições Gerais. Nessa comunicação, a BLU informará o Cliente da data efetiva da cessação do Contrato e, quando aplicável, dos direitos e obrigações emergentes da denúncia, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais encargos daí decorrentes, nomeadamente os associados ao incumprimento do Período de Permanência e à não devolução do equipamento cedido pela BLU.
- 17.5. No prazo referido no número anterior, a BLU solicitará ao Cliente o envio da informação ou documentação eventualmente em falta.
- 17.6. A resolução do Contrato não terá efeitos retroativos, cabendo à BLU o direito de cobrar os valores pelos Serviços prestados até ao momento em que a resolução produzir os seus efeitos, bem como a contrapartida devida pelo Cliente pela cessação do Contrato antes de concluído o Período de Permanência, caso seja aplicável, sem prejuízo da indemnização que a BLU possa exigir pelo dano excedente.
- 17.7. O disposto nos n.ºs 2 a 6 da presente cláusula não prejudica nem se aplica à resolução automática prevista na cláusula 18.4, nem aos casos de resolução referidos nas cláusulas 14.3 e 14.4 e na cláusula 19.1.

18. Suspensão dos Serviços

- 18.1. A BLU reserva-se o direito de suspender a prestação dos Serviços:
- Sempre que a suspensão se mostrar necessária para assegurar a segurança da rede, designadamente em situações de emergência ou de força maior, para evitar interferências entre sistemas técnicos e sempre que seja necessário para assegurar o cumprimento das normas relativas à proteção de dados pessoais da vida privada, bem como para assegurar a manutenção da integridade da rede, a interoperabilidade dos serviços e a conformidade com os planos de ordenamento do território e respeito de condicionantes inerentes à proteção do ambiente e do património;
 - Caso o Cliente utilize os Serviços no âmbito de atividades ilícitas ou com violação das normas aplicáveis;
 - Se essa suspensão resultar de lei ou regulamento ou tiver sido determinada por decisão de entidade administrativa ou judicial;
 - Em caso de mora do Cliente no pagamento das faturas ou no caso de incumprimento pelo Cliente, de forma grave ou reiterada, de outras obrigações cujo cumprimento lhe seja exigível nos termos deste Contrato.
- 18.2. Nos casos de suspensão dos Serviços com fundamento diferente do não pagamento pontual das faturas, a suspensão dos Serviços será efetuada mediante notificação da BLU ao Cliente, efetuada para os contactos disponibilizados nos termos da cláusula 24, com uma antecedência mínima de 24 horas, salvo em situações de emergência ou força maior, caso em que a suspensão pode preceder a comunicação, que será realizada logo que possível.
- 18.3. Nos casos de suspensão dos Serviços com fundamento no não pagamento pontual das faturas por parte do Cliente aplicam-se as seguintes regras previstas nos números seguintes.
- 18.4. Tratando-se de Cliente residencial, à suspensão da prestação dos Serviços com fundamento no não pagamento pontual das faturas por parte do Cliente aplicam-se as seguintes regras:
- A suspensão será precedida de pré-aviso escrito enviado para os contactos disponibilizados pelo Cliente nos termos da cláusula 24. Este pré-aviso será efetuado no prazo de 10 dias após o vencimento da fatura, com indicação de um prazo adicional de 30 dias para ser efetuado o pagamento, das consequências do não pagamento dentro do prazo adicional (designadamente a suspensão dos Serviços e a resolução automática do Contrato) e dos meios ao dispor do Cliente para evitar as mesmas.
 - Decorrido o prazo adicional de 30 dias a que alude o número anterior sem que o Cliente proceda ao pagamento ou sem que as Partes cheguem a um acordo de pagamento por escrito, a BLU suspenderá obrigatoriamente a prestação dos Serviços 10 dias após o termo desse mesmo prazo, por um período de 30 dias.
 - A suspensão dos Serviços não terá lugar nos casos em que os valores das faturas sejam objeto de reclamação do Cliente, por escrito, junto da BLU, com fundamento na inexistência ou inexigibilidade da dívida, até à data em que deverá ter início a suspensão.
 - O Cliente pode fazer cessar a suspensão dos Serviços procedendo ao pagamento dos valores em dívida ou à celebração de um acordo de pagamento por escrito com a BLU, caso em que BLU se compromete a repor os Serviços de imediato ou, quando tal não seja tecnicamente possível, no prazo de 5 dias úteis a contar da data do seu pagamento ou da celebração do acordo de pagamento, consoante aplicável, reservando-se a BLU o direito de cobrar a reativação dos Serviços em conformidade com o tarifário aplicável.
 - Findo o período de suspensão de 30 dias referido no final da alínea anterior sem que o Cliente proceda ao pagamento da totalidade das faturas em dívida ou sem que tenha sido celebrado por escrito um acordo de pagamento, a mora converte-se em incumprimento definitivo e o Contrato considera-se automaticamente resolvido, cabendo à BLU o direito de cobrar os valores por Serviços prestados em momento anterior ao da suspensão, bem como da contrapartida devida pelo Cliente pela cessação do Contrato antes de concluído o Período de Permanência, caso seja aplicável, sem prejuízo da indemnização que a BLU possa exigir pelo dano excedente.
- 18.5. Tratando-se de Cliente empresarial, à suspensão da prestação dos Serviços com fundamento no não pagamento pontual das faturas por parte do Cliente aplicam-se as seguintes regras:
- A suspensão será precedida de pré-aviso escrito para os contactos disponibilizados pelo Cliente nos termos da cláusula 24, efetuado com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à data da suspensão, com indicação do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor do Cliente para evitar a mesma.
 - Decorrido o período de pré-aviso a que alude o número anterior sem que o Cliente proceda ao pagamento ou sem que as Partes cheguem a um acordo de pagamento por escrito, a BLU suspenderá a prestação dos Serviços por um período de 10 dias.
 - O Cliente pode fazer cessar a suspensão dos Serviços procedendo ao pagamento dos valores em dívida ou à celebração de um acordo de pagamento por escrito com a BLU, caso em que BLU se compromete a repor os Serviços de imediato ou, quando tal não seja tecnicamente possível, no prazo de 5 dias úteis a contar da data do seu pagamento ou da celebração do acordo de pagamento, consoante aplicável, reservando-se a BLU o direito de cobrar a reativação dos Serviços em conformidade com o tarifário aplicável.
 - Decorrido o prazo de suspensão referido na alínea b) sem que o Cliente proceda ao pagamento ou sem que as Partes cheguem a um acordo de pagamento por escrito, a BLU terá o direito de resolver o Contrato nos termos previstos na cláusula 17.
- 18.6. A BLU reserva-se o direito de suspender a totalidade dos Serviços incluídos na mesma fatura, ainda que o Cliente proceda ao pagamento parcial da mesma e obtenha a respetiva quitação parcial, no caso de impossibilidade técnica ou funcional de dissociação dos Serviços.
- 18.7. Durante o período da suspensão com fundamento no não pagamento pontual das faturas e até à extinção do Contrato, será garantido ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.
- 18.8. A BLU pode exigir ao Cliente faltoso o pagamento de um valor por conta dos prejuízos decorrentes das diligências que efetue tendo em vista a suspensão dos Serviços, tal como previsto no tarifário em vigor, mesmo que esta tenha vindo a verificar-se.

19. Alteração das condições contratuais

- 19.1. Os preços e condições de prestação dos Serviços poderão ser alterados pela BLU na pendência do Contrato, mediante notificação, por escrito, dos novos valores e das novas condições ao Cliente, com uma antecedência mínima de 1 mês em relação à data da respetiva entrada em vigor, podendo o Cliente, caso não pretenda aceitar as novas condições, proceder à resolução do Contrato sem qualquer penalidade, mediante o envio de notificação escrita à BLU, no prazo de 15 dias a contar da data de receção da comunicação da BLU.
- 19.2. Na falta de comunicação escrita do Cliente em contrário no indicado prazo de 15 dias, mantém-se o Contrato em vigor, com as alterações.

20. Cessação da oferta

- 20.1. A eventual cessação da oferta dos Serviços por parte da BLU será comunicada ao Cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de 15 dias, deixando o Contrato de produzir efeitos a partir da data da referida cessação da oferta.

21. Procedimentos de resolução de litígios

- 21.1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais, nos termos da lei geral, no prazo de 30 dias a contar do conhecimento que tenha dos factos, o Cliente poderá reclamar junto da BLU de atos ou omissões que violem as normas legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser apresentada na morada ou através do endereço de correio eletrónico indicados na cláusula 24.

22. Dados pessoais

- 22.1. Os dados de identificação e contactos recolhidos na Proposta, como, por exemplo, nome, morada, n.º de contribuinte, dados do documento de identificação, endereço de correio, contactos telefónicos alternativos ("Dados"), são de fornecimento obrigatório para a celebração do Contrato e prestação dos Serviços e serão processados automaticamente pela BLU, entidade responsável pelo correspondente ficheiro, destinando-se à apreciação e gestão dos pedidos de ativação, à gestão de Clientes e dos Serviços, incluindo a sua prestação, faturação e cobrança.
- 22.2. Para prosseguir as finalidades acima descritas, a BLU tratará, também, dados de tráfego relativos às comunicações realizadas pelo Cliente, como, por exemplo, número de identificação, endereço e tipo de posto do assinante, número total de unidades a cobrar para o período de contagem, a hora de início e duração das comunicações ou volume de dados transmitidos.
- 22.3. Para além das finalidades referidas no n.º 1, mediante consentimento do Cliente manifestado de forma expressa e inequívoca na Proposta, a BLU poderá ainda:
- Utilizar os Dados para finalidades de publicidade, marketing direto e promoção de serviços e para prestação de serviços de valor acrescentado (s.v.a.: serviços informativos, lúdicos ou outros, que resultem na divulgação de informação útil e de valor acrescentado);
 - Transmitir os Dados a terceiros, desde que estes limitem o seu uso aos fins determinantes da recolha, ou para cumprimento de obrigações legais.
- 22.4. Igualmente mediante autorização do Cliente manifestada de forma expressa e inequívoca na Proposta, a BLU poderá tratar dados de tráfego, localização geográfica, perfil ou consumo para as finalidades previstas na alínea a) da cláusula 22.3.
- 22.5. Igualmente mediante consentimento do Cliente manifestado de forma expressa e inequívoca na Proposta, a BLU poderá incluir os Dados aí indicados, por si ou através de terceiros, em listas de clientes nacionais ou indicá-los para divulgação através dos serviços informativos.
- 22.6. Nos termos da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro (Lei 67/98), é garantido aos Clientes e subscritores da Proposta o acesso aos seus Dados podendo solicitar por escrito junto da BLU, através dos contactos indicados na cláusula 24, a sua atualização, correção ou eliminação.
- 22.7. A BLU poderá comunicar os Dados do Cliente que se mostrarem necessários para a cobrança de faturas em dívida a entidades terceiras por si subcontratadas para proceder a essa cobrança.
- 22.8. Em caso de incumprimento do pagamento de uma ou mais faturas, a BLU poderá incluir os Dados do Cliente em base de dados partilhada de clientes, criada nos termos do artigo 46.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, destinada a identificar os assinantes que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento relativamente aos contratos celebrados. Ocorrendo tal inclusão, a mesma será a mesma comunicada ao Cliente no prazo de 5 dias úteis a contar da sua concretização, devendo tal comunicação indicar a identidade da entidade responsável pela base, bem como as finalidades associadas à inclusão dos dados na base, cabendo à BLU garantir ao Cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados, bem como a sua eliminação imediata da referida base de dados, após o pagamento dos valores em dívida.
- 22.9. Os Dados tratados pela BLU serão conservados pelos seguintes prazos:
- Dados de Identificação: até 10 anos após o fim da relação contratual, de modo a salvaguardar as obrigações legais existentes;
 - Dados de Tráfego: até 6 meses após o registo dos mesmos, sem prejuízo de conservação por um período superior para cumprimento de obrigações legais;
 - Dados de Localização: até 6 meses após o registo dos mesmos, sem prejuízo de conservação por um período superior para cumprimento de obrigações legais;
 - Dados referentes ao artigo 46.º da Lei das Comunicações Eletrónicas: até ao momento em que devam ser eliminados por cumprimento integral das obrigações de cumprimento.
- 22.10. A BLU possui uma política de privacidade, acessível, na qual discrimina os riscos associados aos tratamentos de dados dos seus clientes e as medidas de segurança implementadas para os minimizar.

23. Gravação e registo de chamadas telefónicas

- 23.1. Em caso de autorização pelo Cliente, as chamadas telefónicas efetuadas pelo Cliente para a BLU poderão ser objeto de gravação e registo pela BLU, independentemente dos suportes ou canais de comunicação que sejam utilizados, para efeitos de prova de transmissão à BLU, de quaisquer instruções respeitantes aos Serviços, para controlo da qualidade do serviço de atendimento prestado ao abrigo do Contrato, podendo igualmente os dados gravados ou registados constituir prova das transações comerciais efetuadas entre o Cliente e a BLU.

24. Comunicações entre as Partes e citações/notificações judiciais

- 24.1. Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as Partes ou legalmente determinadas as comunicações a efetuar entre as Partes no âmbito das presentes Condições Gerais serão feitas para rua do Alecrim, n.º 75, 2.º, 1200-015, Lisboa ou suporte@blu.pt, quando dirigidas à BLU, e para o número, morada ou endereço eletrónico indicados na Proposta, quando dirigidas ao Cliente.
- 24.2. As Partes consideram-se domiciliadas nas moradas a que se reporta o número anterior, para efeitos de receção de eventuais citações ou notificações judiciais respeitantes à relação contratual decorrente das presentes Condições Gerais.
- 24.3. As Partes comunicarão reciprocamente, por escrito, eventuais alterações aos números, moradas e endereços eletrónicos acima indicados, no prazo de 30 dias.
- 24.4. Para consultar ou solicitar a retificação, apagamento, retirada do consentimento ou direito de oposição, limitação de tratamento dos dados pessoais, definição de perfil e decisões automatizadas, conforme clausula 22, deverá utilizar o número, morada indicados na Proposta, ou pelo endereço eletrónico dpo@blu.pt e dirigidas ao Responsável pela Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais.

25. Aprovação pelo ICP-Anacom

- 25.1. As presentes Condições Gerais foram depositadas no ICP-Anacom e na Direção-Geral do Consumidor, em conformidade com o disposto na Lei das Comunicações Eletrónicas.