

Condições de Serviço GET ESIMTRAVEL

1. OBJETO

- 1.1. As presentes Condições Particulares, bem como as Condições Gerais para prestação de serviço de comunicações eletrónicas e serviços conexos e as Condições Específicas do Serviço telefónico móvel, disponíveis em <https://www.nos.pt/outros/condicoes-da-oferta-do-servico/telefonico-movel>, estabelecem os termos aplicáveis à prestação pela NOS Comunicações S.A., com sede na Rua Ator António Siva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502 604 751, com o capital social de €1.576.326.759 (adiante designada como **GET**), ao Cliente, do Serviço identificado nas Condições Particulares e Modelo Resumo do Contrato (“Serviço”), nos termos da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto (“LCE”) e suas alterações e regulamentações, bem como à prestação de outros serviços adicionais, facilidades do Serviço e funcionalidades associadas, solicitados ou aceites pelo Cliente e disponibilizados pela GET, através de qualquer dos meios de adesão a novos serviços.
- 1.2. A contratação do Serviço é efetuada através de meios digitais, pelo site [getesimtravel.com](https://www.getesimtravel.com), recebendo o Cliente o Modelo Resumo do Contrato (“MRC”) previamente ao pagamento. Após o pagamento, o Cliente receberá uma mensagem de correio eletrónico de confirmação com instruções para a utilização do Serviço contratado.
- 1.3. O contrato singular de prestação do Serviço (“Contrato”) rege-se pelas presentes Condições Particulares de Serviço, pelas Condições Gerais para prestação de serviço de comunicações eletrónicas e serviços conexos, pelas Condições Específicas do Serviço telefónico móvel da NOS Comunicações S.A., disponíveis em <https://www.nos.pt/outros/condicoes-da-oferta-do-servico/telefonico-movel>, e pelo Modelo Resumo do Contrato (MRC), quando aplicável.
- 1.4. Dentro dos limites legalmente admitidos, o desenvolvimento e a execução do Contrato e todas as comunicações entre a GET e o Cliente, serão realizados por meios digitais, através de e-mail, SMS ou de qualquer outro tipo de comunicação eletrónica, sem qualquer assinatura digital ou eletrónica certificada ou sem que essas comunicações tenham validação cronológica emitida por entidade certificadora, mas vinculando as Partes para todos os efeitos legais.

2. SERVIÇO

- 2.1. A prestação do Serviço integra exclusivamente serviços de comunicações de dados móveis (E-SIM), não incluindo comunicações móveis de voz ou serviços de comunicações fixas.
- 2.2. A mensagem de correio eletrónico enviada pela GET ao Cliente, posteriormente ao pagamento, conterá instruções para ativar o E-SIM e as suas funcionalidades.

2.3. O e-mail de confirmação conterá um QR CODE para o E-SIM, que o Cliente terá de fazer scan através de outro dispositivo. Para ativar o E-SIM, de acordo com as instruções enviadas no e-mail de confirmação, o Cliente terá ainda de proceder à ligação do roaming e predefinir o E-SIM como Default Data.

2.4. O E-SIM não é compatível com todos os equipamentos. O Cliente é o único responsável por consultar a lista de equipamentos compatíveis em getesimtravel.com, previamente à contratação, não havendo lugar a qualquer reembolso pelo facto de o Cliente utilizar um equipamento não anunciado como compatível.

2.5. O E-SIM torna-se inativo volvidos 60 (sessenta) dias do término do serviço contratado.

2.6. O Cliente receberá a fatura relativa à contratação por e-mail, após o pagamento do Serviço no site.

3. PRODUÇÃO DE EFEITOS DO CONTRATO

3.1. O Contrato produz efeitos na data de Ativação Comercial do Serviço.

3.2. Para os efeitos do presente Contrato, as expressões “Disponibilização Comercial” ou “Ativação Comercial” do Serviço ocorrem e designam o momento em que a GET envia ao Cliente o e-mail de confirmação, com as instruções para ativação do Serviço.

3.3. A Ativação Comercial fica sujeita à condição suspensiva correspondente à verificação cumulativa das seguintes situações:

- a) Pedido de contratação dos serviços pelo Cliente no site getesimtravel.com, fornecendo os dados necessários;
- b) Pagamento do serviço;
- c) Aceitação pela GET mediante confirmação ao Cliente através de mensagem de correio eletrónico.

4. PREÇOS

4.1. O pagamento do Serviço é efetuado, de uma só vez, em regime de pré-pagamento, no momento da adesão do Cliente no site getesimtravel.com, através de cartão de crédito, Paypal ou por qualquer outro meio que venha a ser criado pela GET para o efeito.

4.2. Os preços aplicáveis ao Serviço poderão ser objeto de mera atualização efetuada no período compreendido entre fevereiro e abril de cada ano, por referência à taxa de inflação calculada com base no Índice de Preços no Consumidor do ano precedente,

publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), ou, em qualquer caso, no valor mínimo de 50 cêntimos (IVA incluído).

- 4.3. Caso, no âmbito de campanhas, promoções ou regimes especiais transitórios, a GET permitir o acesso a serviços ou condições durante certo período, sem lugar ao pagamento de qualquer preço específico, tal não confere o direito ao Cliente de exigir o acesso aos serviços ou condições para além do período em causa.

5. CARACTERÍSTICAS

- 5.1. O Serviço destina-se a permitir a utilização pelo Cliente de acordo com as opções selecionadas no site getsimtravel.com e conforme as condições que estiverem expressamente contempladas nos termos do respetivo tarifário.
- 5.2. O Cliente não pode dar qualquer outra utilização ao Serviço, que não os fins normais de um serviço de comunicações eletrónicas, não sendo permitida, nomeadamente, a conversão ou reencaminhamento, sob qualquer forma, de tráfego, para qualquer tipo de fim, independentemente da respetiva origem, em tráfego móvel com destino à rede móvel, caso (s) em que a GET se reserva o direito de recusar a ativação do Serviço ou efetuar o seu desligamento.
- 5.3. O Cliente reconhece a existência de potenciais limitações de cobertura no interior de edifícios que são inerentes à tecnologia sem fios utilizada para prestar o Serviço. O Cliente aceita que, em resultado destas limitações, a GET pode não garantir o funcionamento do Serviço em 100% dos potenciais locais de utilização e em todas as circunstâncias.
- 5.4. Qualquer das Partes poderá cessar o Contrato nos casos em que a utilização do Serviço seja impedida por facto imputável a terceiros ou nos casos em que se alterem as condições de utilização e os meios técnicos que, comprovadamente, prejudiquem a qualidade de prestação do Serviço.
- 5.5. As estimativas de velocidades máximas de Download (DL) e de Upload (UL) são as indicadas no MRC.
- 5.6. Para efeitos do número anterior, a Estimativa de Velocidade Máxima é o valor da velocidade máxima realisticamente atingível pelo Cliente, em diferentes locais e em condições típicas de utilização.
- 5.7. As velocidades de acesso à Internet através de tecnologia móvel são condicionadas por diversos fatores, nomeadamente, (i) o número de utilizadores em simultâneo na área coberta pela célula a que o Cliente se encontra ligado, (ii) as tecnologias e velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado, (iii) a atividade e intensidade de tráfego cursado na área de cobertura da célula, (iv) a cobertura de rede nessa zona ou local (v) a utilização dentro de edifícios ou áreas interiores, (vi) a utilização simultânea de outras aplicações, (vii) o sistema operativo e configurações do equipamento terminal de acesso ao Serviço, (viii) as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à internet, (ix) outros fatores alheios à GET, nomeadamente as condições atmosféricas.

- 5.8. A GET poderá definir e aplicar, se necessário, medidas de gestão de tráfego, de forma a garantir uma utilização eficaz dos recursos de rede e a melhoria global da qualidade de transmissão.
- 5.9. A GET poderá, ainda, se necessário, aplicar medidas de gestão de tráfego mais gravosas, quando tal resulte da necessidade de implementar ordens judiciais, de autoridades administrativas ou dar cumprimento a atos legislativos, preservar a integridade e segurança da rede, prevenir congestionamentos iminentes da rede e atenuar efeitos de congestionamentos excecionais ou temporários.
- 5.10. A aplicação das medidas de gestão de tráfego referidas *supra* poderá diminuir transitoriamente as velocidades de transferência de dados que tenham sido anunciadas, em todas ou algumas categorias de tráfego, conforme se revele mais adequado para minimizar o impacto destas medidas na qualidade do Serviço, nomeadamente, na utilização de conteúdos, aplicações e serviços, sendo salvaguardados os direitos dos utilizadores relativos à privacidade e proteção de dados pessoais.
- 5.11. A GET poderá oferecer serviços de acesso à Internet otimizados para conteúdos, aplicações ou serviços específicos, ou para uma combinação dos mesmos, caso a otimização seja necessária para cumprir os requisitos dos conteúdos, aplicações ou serviços para um nível específico de qualidade (serviços especializados). Nestes casos, a capacidade de atingir a velocidade anunciada será afetada em situações de eventual congestão de rede ou na medida em que tal se revele necessário para garantir a qualidade de transmissão em cada momento.
- 5.12. O Cliente deve fazer uma utilização dos Serviços em conformidade com a Política de Utilização Aceitável e, caso aplicável, com a Política de Utilização Responsável. Caso o Cliente incumpra as condições de acesso e de utilização dos Serviços a GET poderá suspender ou cessar o acesso aos mesmos.
- 5.13. A GET disponibiliza assistência técnica online, mediante indicação de todas as instruções necessárias para uma correta utilização do Serviço, através do Chat disponível em getesimtravel.com.
- 5.14. A GET poderá adotar todas as providências que entenda necessárias para salvaguarda dos seus direitos, em caso de tentativa ou ação que viole as condições de utilização do Serviço, podendo suspender, bloquear, restringir ou eliminar o acesso ao Serviço, de acordo com o seu critério e sem que o Cliente tenha direito a qualquer compensação por esse facto.

6. GARANTIAS

- 6.1. A GET enviará ao Cliente, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após o pagamento, e-mail de confirmação da adesão ao Serviço, com as instruções para ativação do Serviço.
- 6.2. O Cliente será responsável por ativar o Serviço, de acordo com as instruções prestadas pela GET para o efeito.

- 6.3. No caso de avarias da responsabilidade da GET, que originem interrupções na prestação do Serviço, a GET procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar do momento em que tem conhecimento da avaria, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.
- 6.4. Os Serviços serão prestados de forma regular e contínua, obrigando-se a GET a reparar eventuais avarias da sua responsabilidade que ocorram na prestação do Serviço e comprometendo-se a cumprir os níveis de qualidade a que se encontra obrigada.
- 6.5. Nos casos em que se verifique a indisponibilidade do Serviço por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, por motivos não imputáveis ao Cliente, a GET procederá ao crédito devido nos termos previstos na lei.

7. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES

- 7.1. A alteração das condições contratadas será comunicada ao Cliente através de e-mail, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data da respetiva entrada em vigor.
- 7.2. Caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas, poderá rescindir o Contrato, sem qualquer encargo, no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação da GET. O Cliente poderá fazê-lo através de carta, enviada para Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, ou por qualquer outro meio que venha a ser criado pela GET para o efeito.
- 7.3. O Cliente reconhece e aceita que a atualização de preços prevista na Cláusula 4.2 não constitui uma alteração das condições contratuais.
- 7.4. O direito de rescisão sem qualquer encargo previsto no n.º 2 da presente cláusula não se aplica quando as alterações (i) sejam propostas exclusivamente em benefício do Cliente, (ii) quando não tenham nenhum efeito negativo no Cliente, nomeadamente as de natureza puramente administrativa ou relacionadas com o endereço do prestador, nem (iii) quando decorram diretamente da aplicação de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou ato ou regulamento da ANACOM.
- 7.5. A eventual cessação dos serviços ou funcionalidades que possam ser acedidos através do Serviço, serão comunicadas ao Cliente com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

8. CESSAÇÃO DA OFERTA

8.1. Nos termos e para os efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 113.º da LCE, em caso de cessação da oferta dos serviços da GET, esta informará disso o Cliente por escrito, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

8.2. No caso previsto no número anterior, o Contrato deixará de produzir efeitos a partir da data da referida cessação da oferta, sem prejuízo da obrigação do Cliente proceder ao pagamento de quaisquer valores decorrentes da utilização do Serviço até essa data.

9. DADOS PESSOAIS

9.1. Os dados pessoais são tratados pela GET nos termos da Política de Privacidade de Clientes, nomeadamente quanto às categorias de dados tratados, às finalidades e legitimidade para o tratamento, aos prazos de conservação e ao exercício de direitos.

10. SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO CONTRATO

10.1. A GET poderá suspender ou limitar a prestação do Serviço em caso de força maior ou caso fortuito, bem como no caso de ser necessário para garantir a segurança da rede, para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade, para evitar interferências entre sistemas técnicos e sempre que seja necessário para assegurar o cumprimento das normas relativas à proteção contra riscos para a privacidade e para os dados pessoais do Cliente, bem como para assegurar a manutenção da integridade da rede, a interoperabilidade dos serviços, mediante comunicação prévia ao Cliente com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, salvo em caso de emergência ou força maior.

10.2. A GET poderá ainda cessar o Contrato e a prestação do Serviço, mediante comunicação ao Cliente com a antecedência mínima de 8 (oito) dias (salvo quando a lei imponha outro prazo), em caso de:

- a) Inobservância grave ou reiterada pelo Cliente das disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis;
- b) Utilização indevida do Serviço;
- c) Nos demais casos previstos nas presentes Condições ou nos respetivos tarifários do Serviço.

10.3. O Cliente pode proceder à denúncia do Contrato por carta, enviada para Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, ou por qualquer outro meio que venha a ser criado pela GET para o efeito.

10.4. Do pedido de denúncia contratual, deverão constar os elementos de identificação do Cliente e do Serviço ou Contrato que pretende cessar. O Cliente deve assinar o pedido, de acordo com o documento de identificação cuja cópia deverá juntar, ou este deve ser assinado por um representante do Cliente 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, não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

10.5. A GET confirmará por escrito a receção do pedido de denúncia contratual no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

10.6. Caso o pedido de denúncia contratual não esteja em conformidade com o disposto na presente cláusula, nomeadamente por estar em falta informação ou a documentação necessária, a GET deverá comunicar ao Cliente, por escrito, tal facto, no prazo de 3 (três) dias úteis após a receção do pedido, pelo que o Cliente deverá enviar a informação ou documentação em falta no prazo de 30 (trinta) dias úteis, findo o qual, caso não o tenha cumprido, o pedido considerar-se-á caducado.

10.7. Ao pedido de resolução do Contrato, por iniciativa do Cliente, aplica-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números 3 e 4 da presente cláusula, sendo que o Cliente deve fundamentar o pedido de resolução do Contrato.

11. COMUNICAÇÕES

11.1. Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as Partes, fixadas no Contrato ou que resultem de preceito legal imperativo, as notificações efetuadas ao Cliente que sejam relacionadas com o Serviço ou com a sua relação com a GET, serão efetuadas por SMS ou por correio eletrónico, para os contactos indicados pelo Cliente.

11.2. Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as Partes, fixadas no Contrato ou que resultem de preceito legal imperativo, as comunicações do Cliente para a GET poderão ser enviadas para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721- 501 Lisboa, ou através de qualquer outro meio que venha a ser criado pela GET para este efeito, aplicando-se as formalidades previstas em cada caso.

12. PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E DE RECLAMAÇÕES

12.1. Em caso de litígio, e para efeitos da citação ou notificação, o domicílio convencional do Cliente será o indicado no momento da adesão ao Serviço.

12.2. Para quaisquer questões emergentes do presente Contrato serão competentes os tribunais judiciais e as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, podendo os clientes consumidores recorrer aos tribunais arbitrais a que a GET se encontra legalmente vinculada:

- **CNIACC** — Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org);
- **CAUAL** — Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (arbitragem.autonoma.pt);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt);

- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumoalgarve.pt);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave(www.triave.pt);
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt);
- **CIAB** — Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (www.ciab.pt);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com);
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (www.srrh.gov-madeira.pt/cacc)

Os respetivos contactos estão disponíveis em www.consumidor.pt.

- 12.3. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, o Cliente poderá reclamar junto da GET 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 através de carta, enviada para Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721- 501 Lisboa, ou por qualquer outro meio que venha a ser criado pela GET para o efeito.
- 12.4. O prazo para apresentar a reclamação prevista no número anterior é de 30 (trinta) dias, a contar do conhecimento dos factos pelo Cliente.
- 12.5. As reclamações apresentadas nos termos dos números anteriores serão decididas pela GET e notificadas ao Cliente no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

13. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

- 13.1. O Cliente consumidor poderá exercer o direito de livre resolução do Contrato no prazo de 14 (catorze) dias ou, quando a adesão ao Serviço seja efetuada no domicílio do Cliente ou durante uma deslocação organizada pela GET, ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da sua celebração.
- 13.2. O exercício do direito legal de resolução do Contrato não desobriga o Cliente do pagamento do valor proporcional ao Serviço prestado, nos casos em que a prestação tenha tido início durante o prazo legal de livre resolução.
- 13.3. O direito de livre resolução do Contrato não se aplica no caso de os serviços terem sido integralmente prestados com o consentimento expresso do Cliente e mediante o reconhecimento de que a sua plena execução constitui exceção ao direito de livre resolução.

13.4. Em caso de resolução do Contrato nos termos da presente cláusula, o Cliente será reembolsado dos pagamentos que eventualmente tenha efetuado, que não relativos ao preço do Serviço prestado por sua solicitação, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que a GET for informada da resolução do Contrato.

Modelo de formulário de livre resolução (conforme anexo do Decreto—Lei 24/2014)

(Só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver (desistir) o contrato durante o período dos 14 ou 30 dias de livre resolução, consoante o caso. Por favor, contacte o serviço de apoio ao Cliente para qualquer informação sobre os procedimentos de preenchimento e/ou morada para envio do formulário.)

- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

- Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*)

- Solicitado em (*)/recebido em (*)

- Nome do(s) consumidor(es)

- Endereço do(s) consumidor(es)

- Número do documento de identificação

- Número de contribuinte

- Número de Identificação Bancária – NIB (o reembolso de eventuais valores será efetuado através de transferência bancária, para o NIB indicado, ou, na falta de indicação do NIB, por cheque)

- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

(*) Riscar o que não interessa

14. APOIO AO CLIENTE GET

14.1. Linha de apoio ao cliente

224004040: A chamada tem o custo de uma chamada para a rede fixa nacional. Disponível durante os dias úteis das 9h às 21h.

14.2. Chat no site getesimtravel.com

Disponível de forma gratuita em getesimtravel.com, 24 horas por dia, 7 dias por semana