

## CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA OS SERVIÇOS DE ITINERÂNCIA INTERNACIONAL

Os presentes Termos e Condições Específicas do Serviço de Roaming (os "**Termos e Condições de Roaming**") regulam o funcionamento e a utilização dos Serviços de Comunicações Móveis em Roaming (o "**Serviço de Roaming**") para os Clientes da **DIGI Portugal, Lda. ("DIGI")** que contratem e/ou utilizem o Serviço de Roaming utilizando o seu Cartão SIM DIGI pós-pago. Relativamente a estes Clientes, aplicam-se estes Termos e Condições, juntamente com as Condições Gerais, as Condições Específicas, as condições de tarifário, o preçário da DIGI que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt), bem como o Resumo de Contrato respetivo e quaisquer Detalhes de Tarifas, condições especiais, comunicações e instruções disponibilizadas aos Clientes, constituem o acordo entre a DIGI e o Cliente (o "**Acordo**").

**QUALQUER PESSOA QUE UTILIZE O SERVIÇO DE ROAMING DA DIGI DECLARA QUE LEU, COMPREENDEU E ACEITA PLENAMENTE AS PRESENTES CONDIÇÕES DE ROAMING**

### 1. O SERVIÇO DE ROAMING

O Serviço de Roaming permite ao Cliente enviar e receber chamadas telefónicas e SMS e navegar, com a tecnologia disponível em cada país, quando o Cliente se encontra no estrangeiro (ou seja, fora de Portugal), utilizando a rede dos operadores do país em que se encontra. A lista de países em que o Serviço de Roaming está disponível e as tarifas aplicáveis ao Serviço de Roaming podem ser consultadas no seguinte link <https://www.digi.pt/tarifas/roaming> ou no Serviço de Apoio ao Cliente).

O consumo efetuado através do Serviço de Roaming será cobrado através da fatura correspondente, no caso de linhas pós-pagas.

O Serviço de Roaming está, por defeito, desativo em todos os cartões DIGI, mas pode ser ativado a pedido do Cliente, a qualquer momento, através do Serviço de Apoio ao Cliente, pelos telefones de **Apoio ao cliente** 923300300 (gratuito para a rede DIGI; outras redes: custo de uma chamada de outro operador custo de uma chamada para a rede móvel nacional).

### 2. O SERVIÇO DE ROAMING DA UE

O serviço de roaming da UE é prestado nos países e territórios que constituem a União Europeia e o Espaço Económico Europeu, ou seja Áustria, Bélgica, Bulgária, Croácia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estónia, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Países Baixos, Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Liechtenstein, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polónia, Portugal (apenas para efeitos de área de destino), Roménia, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Suécia (todos juntos "**União Europeia**" ou "**UE**") e Reino Unido.

Para utilizar o serviço de roaming na UE, o cliente deve residir habitualmente em Portugal ou ter ligações estáveis com Portugal, que impliquem uma presença frequente e substancial nesse país. Este Serviço pode ser utilizado para deslocações ocasionais, mas não pode ser utilizado de forma permanente ou quase permanente pelo Cliente, em conformidade com o disposto na cláusula 4 das presentes condições.

O serviço de itinerância da UE está sujeito ao regulamento comunitário relativo à itinerância, que prevê a inexistência de sobretaxas sobre o preço doméstico da utilização do serviço de itinerância da UE, com exceção das sobretaxas autorizadas pelo próprio regulamento comunitário relativo à itinerância, por exemplo, em caso de incumprimento da política de utilização razoável do serviço de itinerância da UE, a seguir descrita (a seguir designadas "**sobretaxas de utilização abusiva ou anormal**").

### **3. POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RESPONSÁVEL APLICÁVEL AO SERVIÇO DE ROAMING DA UE**

A política de utilização razoável destina-se a evitar que os clientes façam uma utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming da UE. Considera-se que qualquer das seguintes situações, isoladas ou combinadas, constitui uma utilização que excede a política de utilização razoável estabelecida pelo regulamento comunitário relativo ao roaming: (i) a falta de prova de residência habitual ou de vínculos estáveis em Portugal por parte do Cliente, (ii) a presença e consumo predominante do Cliente em roaming na UE em comparação com a presença e consumo doméstico, (iii) a longa inatividade do cartão SIM associada a uma utilização maioritária em roaming, (iv) a aquisição e utilização sequencial de múltiplos cartões SIM por parte do mesmo Cliente em roaming, e/ou (v) a revenda organizada de cartões SIM DIGI sem autorização expressa por escrito da DIGI.

De acordo com o Regulamento de Roaming da União Europeia, a DIGI poderá aplicar uma sobretaxa por utilização abusiva ou anómala para consumos efetuados na UE, ou outras ações que possam ser aplicáveis, caso se verifique algum dos casos previstos no ponto anterior ou na cláusula seguinte, aplicando os mecanismos de controlo baseados nos indicadores objetivos abaixo descritos. As sobretaxas por utilização abusiva ou anómala que, se for caso disso, a DIGI poderá aplicar são as indicadas no quadro seguinte (incluindo IVA).

O que precede não prejudica o facto de a DIGI notificar os seus clientes através de um SMS automático e gratuito quando for atingido 50% do consumo total de roaming.

#### **IVA incluído 23%:**

	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
GB	1,9065 €/GB	1,5990 €/GB	1,3530 €/GB	1,2300 €/GB
VOZ (fazer chamadas)	0,0270 €/min		0,0234 €/min	
SMS (mensagens de difusão)	0,0049 €/SMS		0,0037 €/SMS	
VOZ	Este preço será atualizado de acordo com o regulamento em vigor em cada momento.			

## **4. MECANISMOS DE CONTROLO APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE ROAMING DA UE**

A DIGI dispõe, de acordo com a regulamentação em vigor, dos seguintes mecanismos de controlo aplicáveis ao serviço de Roaming na União Europeia:

### **4.1. Comprovativo de residência em Portugal**

A DIGI reserva-se o direito de solicitar ao Cliente, antes ou depois da assinatura do contrato, a prova da residência habitual do Cliente em Portugal ou outros vínculos estáveis que impliquem uma presença frequente e substancial no território nacional.

Em particular, a DIGI reserva-se o direito de solicitar como prova, o Cartão de Cidadão, o Passaporte, um certificado de inscrição em cursos a tempo inteiro de um estabelecimento de ensino em Portugal, ou qualquer outro documento similar que possa certificar a residência habitual do Cliente em Portugal.

### **4.2. Volume máximo de dados em roaming na UE**

A DIGI permitirá que o Cliente utilize o Serviço Internet Móvel da UE (dados de Roaming da UE), sem qualquer sobretaxa (exceto quando previsto de outra forma na política de utilização justa), até ao volume máximo de dados de Roaming da UE, tal como indicado na tabela disponível em <https://www.digi.pt/tarifas/roaming> dependendo do tipo de tarifa ou suplemento. Este volume máximo de dados em roaming na UE foi calculado em conformidade com o regulamento comunitário relativo ao roaming e arredondado para cima a favor do cliente.

O volume máximo de dados em roaming na UE será ajustado proporcionalmente em função do volume de dados já consumido pelo Cliente na sua tarifa ou suplemento contratado. Uma vez consumido o volume máximo de dados em roaming na UE, para continuar a utilizar o Serviço Internet Móvel em roaming na UE, o Cliente pode, se o desejar, subscrever uma nova tarifa ou suplemento. Caso contrário, o Cliente não poderá continuar a utilizar o serviço em roaming na UE. Em qualquer caso, o volume máximo de dados de roaming na UE permitido em cada tarifa ou suplemento não é reembolsável ou cumulativo e é indicado na ligação indicada no ponto anterior.

### **4.3. Indicador de presença e consumo**

A DIGI utilizará mecanismos justos, razoáveis e proporcionais, baseados em indicadores objetivos, para determinar se o consumo e a presença dos Clientes na UE em matéria de itinerância prevalecem sobre o consumo e a presença domésticos. Estes indicadores de presença e consumo serão analisados numa base cumulativa durante períodos de observação de 4 meses.

Caso a DIGI detete uma presença e um consumo preponderante de roaming (em qualquer dos Serviços, voz, SMS e/ou dados) por parte do Cliente na UE, a DIGI notificará o Cliente de que a utilização da sua Tarifa de Roaming pelo Cliente é considerada abusiva ou anómala.

O envio desta notificação implica que a DIGI poderá aplicar a sobretaxa por utilização abusiva ou anómala que lhe tenha sido indicada nesse momento (dentro das previstas no ponto 3.2), ou suspender o Serviço, se nos 14 dias seguintes o comportamento do Cliente continuar a indicar uma presença e consumo preponderantes em roaming na UE.

A DIGI pode continuar a aplicar a sobretaxa por utilização abusiva ou anómala ao Serviço de Roaming da UE (voz, SMS e/ou dados) em relação ao qual seja detetada uma utilização abusiva ou anómala, desde que o comportamento do Cliente indique uma presença e um consumo prevaletentes. Para este efeito, serão tidos em conta os seguintes indicadores objetivos

- No indicador de presença, todos os dias em que o Cliente se tenha ligado à rede nacional portuguesa, bem como os dias em que o Cliente se tenha ligado a uma rede fora da UE, serão contabilizados como dias de presença nacional de um Cliente.

Os dias em que o terminal está desligado serão considerados dias sem ligação e não contarão para o indicador acima, ou seja, serão excluídos da janela de observação de 4 meses. Mais de 50% dos dias passados em roaming na UE serão considerados como presença predominante.

- Para efeitos do indicador de utilização, mais de 50% do tráfego efetivo de voz, SMS ou dados consumido pelo Cliente em roaming na UE será considerado como utilização predominante.

#### **4.4. Períodos de inatividade**

Os longos períodos de inatividade de um determinado cartão SIM em conjugação com uma utilização primária em roaming, ou a ativação e utilização sequencial de vários cartões SIM pelo mesmo Cliente em roaming, serão também considerados utilização abusiva, anómala ou não razoável.

#### **4.5. Revenda de cartões SIM**

É proibida a revenda de cartões SIM, salvo autorização expressa e por escrito da DIGI. Em qualquer caso, é especialmente proibida a revenda a pessoas que não residam ou não tenham vínculos estáveis em Portugal, com o objetivo de possibilitar a utilização do Serviço de Roaming da UE para um fim diferente do estabelecido na cláusula 2.2. Neste caso, a DIGI pode adotar imediatamente medidas proporcionadas para garantir o cumprimento de todos os termos e condições do acordo, incluindo a suspensão do serviço de itinerância e/ou dos serviços. Os factos e as medidas tomadas serão igualmente notificados à autoridade competente.

### **5. QUEIXAS SOBRE A APLICAÇÃO DA POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RAZOÁVEL**

Se necessitar de ajuda com o Serviço de Roaming, ou para qualquer dúvida ou reclamação, pode contactar o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do telefone **Apoio ao cliente** 923300300 (gratuito para a rede DIGI; outras redes: custo de uma chamada de outro operador custo de uma chamada para a rede móvel nacional) ou por correio eletrónico para [apoio.cliente@digi.pt](mailto:apoio.cliente@digi.pt).

### **6. SERVIÇO DE ROAMING FORA DA UE**

As medidas descritas nas cláusulas 2, 3 e 4 das presentes condições de itinerância não afetam o serviço de itinerância fora da UE. O serviço de itinerância fora da UE será faturado segundo os preços e tarifas aplicáveis no país em causa. Esses preços e tarifas estão disponíveis em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

Para evitar fraudes e faturas inesperadas, quando o cliente atingir o limite de 150 minutos de chamadas recebidas e 150 minutos de chamadas efetuadas, este serviço será desativado, embora o cliente tenha a possibilidade de o reativar ligando para o [Apoio ao cliente](#). Da mesma forma, o Cliente será notificado do estado do seu consumo por SMS quando atingir 80% e 100% do limite indicado.

## 7. GERAL

O Cliente está ciente de que o seu aparelho, independentemente do modelo, pode estar configurado para efetuar atualizações automáticas, ligações automáticas de dados e/ou pode ter aplicações que consomem dados instaladas, mesmo que o Cliente tenha optado por desativar o roaming de dados. Para evitar uma utilização inesperada dos dados em roaming, recomenda-se a desativação das ligações e atualizações automáticas e a configuração manual do momento em que as ligações ou atualizações serão efetuadas. Para mais informações, o Cliente pode consultar as instruções de configuração das aplicações e do modelo específico de telemóvel. Em qualquer caso, o Cliente é responsável pela gestão e configuração corretas das definições e aplicações do seu telemóvel, de modo a que este faça um consumo adequado do serviço de dados em roaming.

Para evitar o chamado roaming inadvertido ou fronteiriço, ou seja, quando, por exemplo, perto de uma fronteira, o terminal móvel perde a cobertura com o operador local ou com o operador de roaming pretendido e se liga automaticamente à rede de um operador indesejado, recomenda-se a seleção manual do operador de rede nas definições do terminal móvel. Desta forma, o terminal móvel liga-se à rede que o Cliente seleciona na lista de operadores disponíveis nos parâmetros de configuração. O Cliente pode também optar por desativar o Serviço se assim o desejar.

O Serviço de Roaming, que é prestado no estrangeiro por outros operadores que não a DIGI, está expressamente excluído do direito a indemnização por qualquer tipo de interrupção temporária ou de força maior. A DIGI não pode garantir a disponibilidade do Serviço de Roaming prestado através das redes de outros operadores fora de Portugal.

A DIGI pode alterar as presentes Condições Gerais de Roaming, incluindo preços, sobretaxas, tarifas, destinos e serviços ou funcionalidades incluídas, mediante aviso prévio, em conformidade com as Condições Gerais.

DIGI PORTUGAL, LDA.  
CE.SII.01.00  
07/11/2024