

Condições Gerais para prestação de serviço de comunicações electrónicas e serviços conexos

1. Objecto

1.1. As presentes Condições Gerais (doravante designadas apenas por "Condições") estabelecem os termos aplicáveis à prestação pela NOS Comunicações, S.A., sociedade anónima, com sede na Rua Ator António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, matriculada na CRC de Lisboa com o NIPC 502.604.751, (adiante designada "NOS Comunicações"), ao Cliente, do Serviço devidamente identificado nas Condições Específicas e/ou Formulário(s) de Adesão do Cliente (adiante designado "Serviço"), nos termos da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (adiante designada "LCE").

1.2. Para efeitos das presentes Condições e do art.º 71.º do Código do Processo Civil, considera-se que a NOS Comunicações tem domicílio na morada para esse efeito indicada no Formulário de Adesão na relação com os Clientes com domicílio nas áreas aí igualmente indicadas.

1.3. À prestação do Serviço são também aplicáveis as Condições Específicas e o Formulário de Adesão (adiante designado "Formulário") correspondente, as quais prevalecem sobre as Condições.

1.4. Os conceitos técnicos do âmbito das comunicações electrónicas são empregues com o sentido usual e comum dos mesmos no ramo de actividade correspondente e como tal devem ser interpretados.

1.5. O tipo de serviços de manutenção abrangidos pela prestação de cada Serviço são os que como tal se encontrarem estabelecidos nas Condições Específicas ou em www.nos.pt podendo o Cliente obter informações sobre os mesmos através do serviço de apoio ao cliente 16106.

2. Formulário de Adesão

2.1. O contrato singular de prestação do Serviço (adiante designado "Contrato") que venha a resultar da aceitação pela NOS Comunicações do Formulário do Cliente rege-se pelas presentes Condições, pelas Condições Específicas do Serviço e pelos termos do Formulário. **2.2.** Para os efeitos do disposto no número anterior, o Formulário só será considerado e aceite quando devidamente preenchido e assinado e na medida em que resultem reunidos os pressupostos necessários à prestação do Serviço.

2.3. A NOS Comunicações poderá atribuir ao Cliente um valor de referência correspondente ao custo máximo estimado do Serviço mensal a utilizar pelo Cliente, para os efeitos do disposto nas cláusulas 7.3 e 7.4 das Condições ou outros que constem das Condições Específicas ou do Formulário devidamente aceites pelo Cliente, podendo este solicitar à NOS Comunicações, em qualquer momento, a indicação do referido valor e, bem assim, solicitar junto da mesma a sua alteração ou ajustamento, nos termos descritos no Contrato.

2.4. Quando o Formulário seja subscrito por outrem que não o Cliente nele identificado e o Contrato não produza efeitos em relação ao mesmo, por falta ou insuficiência de poderes de representação, considerase o Contrato celebrado com o(s) subscritor(es) do Formulário, entendendo-se, para todos os efeitos legais e contratuais, que as referências ao Cliente respeitam ao(s) subscritor(es), sem prejuízo do direito que, nesse caso, é conferido à NOS Comunicações de rescindir o Contrato, mediante notificação escrita efectuada nos termos da cláusula 12.6.

2.5. Se o Cliente pretender alterar alguma das opções de Serviço disponibilizadas pela NOS Comunicações, deverá comunicar essa intenção à NOS Comunicações que, em caso de aceitação das alterações pretendidas pelo Cliente, efectuará as mesmas no prazo que para tanto vier a ser acordado com o Cliente.

3. Entrada em vigor do Contrato

O Contrato entra em vigor na data de Ativação Comercial do Serviço tal como resulta do disposto nas Condições Específicas.

4. Duração do Contrato e condições de renovação

O Contrato será celebrado por um prazo de duração inicial de um (1) mês. Na falta de disposição em contrário, o Contrato será automaticamente renovado por períodos sucessivos de

um (1) mês quando não seja denunciado por qualquer das partes, mediante simples comunicação escrita à outra, com uma antecedência mínima de quinze (15) dias em relação à data do termo do período inicial do Contrato ou de qualquer das suas renovações.

5. Alteração das condições contratuais

5.1. Sempre que a NOS Comunicações proceda à alteração das presentes Condições nos termos do disposto no n.º 6 do art. 48.º da LCE, notificará o Cliente dessa alteração por qualquer meio escrito, com uma antecedência mínima de um (1) mês em relação à data da respetiva entrada em vigor.

5.2. Caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá rescindir o Contrato, sem aplicação de qualquer penalidade, mas sem prejuízo da aplicação das contrapartidas devidas pela rescisão antecipada nos termos do disposto no n.º 7 do art. 48.º da LCE, devendo para tanto notificar a NOS Comunicações da sua intenção, por carta registada com aviso de recepção, enviada para o Apartado indicado no Formulário ou nas Condições Específicas, com uma antecedência mínima de quinze (15) dias relativamente à data de entrada em vigor das alterações. Nos casos previstos no presente número, a rescisão produzirá efeitos na data de entrada em vigor das alterações que a tiverem determinado.

5.3. A NOS Comunicações reserva-se o direito de cessar a prestação de alguns dos serviços que possam ser acedidos através do Serviço, mediante comunicação escrita enviada ao Cliente, nos termos da cláusula 5.1. com uma antecedência mínima de quinze (15) dias.

6. Direito de Resolução

6.1. No caso de Contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial e sendo o Cliente uma pessoa singular que atue com fins que não integram o âmbito da sua actividade profissional, este poderá exercer o direito legal de livre resolução do Contrato no prazo de catorze (14) dias a contar da data da celebração do Contrato mediante comunicação inequívoca à NOS Comunicações, por qualquer meio suscetível de prova pelo Cliente, nos termos do modelo de livre resolução que integra o anexo do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, ou outro que o substitua.

6.2. Após o exercício do direito de livre resolução, o Cliente deverá, no prazo de catorze (14) dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução, devolver os bens à NOS Comunicações ou a qualquer terceiro indicado por esta, suportando os custos associados a essa mesma devolução.

6.3. 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.

6.4. O direito legal de resolução do Contrato não se aplica no caso de os serviços terem sido integralmente prestados com o consentimento expresso do Cliente e mediante o seu reconhecimento de que a sua plena execução constitui exceção ao direito de livre resolução.

6.5. Em caso de resolução do Contrato nos termos da presente cláusula, a NOS Comunicações reembolsará o Cliente dos pagamentos recebidos, que não relativos ao preço dos serviços prestados por solicitação do Cliente, no prazo de catorze (14) dias a contar da data em que for informada da resolução do Contrato. O reembolso será feito através de transferência bancária, para o NIB a indicar pelo Cliente aquando do exercício do direito legal de livre resolução, ou, na falta de indicação do NIB, por cheque.

6.6. A NOS Comunicações reserva-se o direito de reter o reembolso das quantias referidas no número anterior enquanto o Cliente não proceder à devolução dos bens ou apresentar provas da sua devolução.

6.7. O Cliente será integralmente responsável pela conservação dos bens até à resolução do Contrato e entrega dos mesmos à NOS Comunicações, devendo restituí-los nas devidas condições, sendo também responsável perante a NOS Comunicações pela depreciação dos bens se a manipulação efectuada exceder a que habitualmente

é admitida no estabelecimento comercial, caso em que é devido pelo Cliente o valor comercial dos mesmos.

7. Condições de Acesso ao(s) Serviço(s)

7.1. Sem prejuízo do disposto noutras cláusulas, para que o Cliente possa utilizar o Serviço deverá cumprir cumulativamente as Condições de acesso ao Serviço que se encontrem devidamente indicadas nas Condições Específicas e/ou Formulário, bem como no tarifário do Serviço que esteja em vigor.

7.2. Sempre que a ativação do Serviço dependa da instalação ou fornecimento, pela NOS Comunicações ou por terceiro, de qualquer meio técnico ou outro, o Cliente obriga-se a realizar as diligências que para tanto se mostrem necessárias e a prestar o seu consentimento em todos os atos em que a sua intervenção seja necessária.

7.3. Quando o valor do(s) Serviço(s) utilizado(s) pelo Cliente em determinado período permita razoavelmente prever que o montante global mensal do(s) mesmo(s) excederá o valor de referência atribuído ao Cliente ao abrigo da cláusula 2.3., poderá a NOS Comunicações informar disso o Cliente, cabendo a este a faculdade de solicitar, alternativamente, o ajustamento do valor de referência atribuído ou a sua manutenção.

7.4. A alteração do valor de referência a pedido do Cliente poderá ficar dependente da alteração das condições de pagamento do Serviço ou de pagamento adiantado de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável aos Serviços, que não excederá a diferença entre o valor anterior e o novo valor de referência pretendido pelo Cliente.

8. Garantias do Serviço

8.1. A NOS Comunicações prestará o Serviço de forma regular e contínua, 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.

8.2. Sem prejuízo do que se dispõe no número anterior, a NOS Comunicações compromete-se a assegurar os parâmetros de qualidade estabelecidos pelo ICP-ANACOM no âmbito do Serviço Universal, os quais se encontram disponíveis para consulta em no site www.nos.pt ou em qualquer loja NOS Comunicações, podendo, ainda, o Cliente obter esta informação através do serviço de apoio ao cliente.

8.3. Nos casos em que se verifique o incumprimento dos níveis de qualidade do Serviço fixados nos termos do número anterior, por motivos imputáveis à NOS Comunicações, a NOS Comunicações indemnizará o Cliente - através de emissão de nota de crédito ou desconto na fatura - pelo valor correspondente ao valor da mensalidade devida pelo Cliente proporcional ao período de tempo em que se verificou a restrição, suspensão ou limitação da oferta em inobservância do nível de qualidade que estiver em causa.

9. Infraestruturas ou Equipamentos para o Serviço

9.1. Na medida em que a prestação do Serviço implique a necessidade de proceder à instalação de infraestruturas ou de equipamentos de rede, caberá à NOS Comunicações determinar os que considerar adequados para o efeito podendo, ainda, na vigência do Contrato, alterar o tipo de infraestruturas/equipamentos de rede e de acesso de sua responsabilidade, assegurando a qualidade do Serviço dentro das condições acordadas.

9.2. A NOS Comunicações procederá à conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos da sua propriedade que utilize na prestação do Serviço.

9.3. A NOS Comunicações não é responsável pela obtenção das autorizações exigidas para a instalação de infraestruturas/equipamentos nas instalações do Cliente, não se responsabilizando igualmente pela alteração, que lhe não seja imputável, das condições de utilização dessas infraestruturas/equipamentos e que possam causar interrupções, interferências ou quaisquer outras dificuldades na utilização do Serviço pelo Cliente, sem prejuízo do direito de rescisão previsto na cláusula 12.6.

9.4. O Cliente poderá optar livremente pelos equipamentos

terminais necessários para utilizar o Serviço, correndo por sua conta os respectivos custos de aquisição ou de aluguer, instalação e manutenção, obrigando-se, porém, a utilizar apenas os que obedeçam às exigências legais em cada momento vigentes e ainda às características e requisitos técnicos necessários à boa e eficaz utilização do Serviço, nomeadamente, as que constituam Condições de Acesso ao Serviço previstas nas Condições Específicas e/ou Formulário, cabendo-lhe assegurar que os mesmos não interferem com a rede ou serviços da NOS Comunicações.

9.5. Caso os equipamentos para utilização e acesso ao Serviço sejam fornecidos pela NOS Comunicações ou por fornecedor aprovado por esta especificamente para a prestação do Serviço, os mesmos poderão conter dispositivos que assegurem a sua utilização exclusiva no âmbito do Serviço.

9.6. Nos casos em que tenha lugar a colocação de infra-estrutura/equipamentos da rede da NOS Comunicações nas instalações do Cliente, este obriga-se a observar as respetivas condições de acondicionamento e de utilização como tal devidamente previstas nas Condições Específicas e/ou Pedido de Fornecimento de Equipamento correspondentes.

9.7. No caso previsto do número anterior, o Cliente será responsável pelas infraestruturas/equipamentos da rede da NOS Comunicações perante esta, obrigando-se a indemnizá-la por todos os danos causados desde o momento da sua instalação até à respectiva entrega à NOS Comunicações, nos termos das condições que lhes forem aplicáveis.

9.8. Com a cessação do Contrato, o Cliente fica obrigado a facultar o acesso do pessoal indicado pela NOS Comunicações para proceder à desmontagem e remoção de infraestruturas/equipamentos montados para a prestação do Serviço que sejam propriedade da NOS Comunicações, em data a acordar em conformidade com a solicitação da NOS Comunicações, dirigida ao Cliente com uma antecedência mínima de quarenta e oito (48) horas, dentro dos trinta (30) dias seguintes à cessação do Contrato.

9.9. Na eventualidade de a desmontagem e remoção não poderem ser efectuadas no prazo de trinta (30) dias referido no número anterior por motivos imputáveis ao Cliente, este obriga-se a indemnizar a NOS Comunicações no montante equivalente ao valor de substituição das infraestruturas/equipamentos, sem prejuízo da manutenção da obrigação de devolução dos equipamentos.

10. Preços, Faturação e Pagamento

10.1. Os preços devidos pela prestação do Serviço ou de serviços conexos, serão os resultantes da aplicação dos respetivos Tarifários e condições que estiverem em vigor em cada momento, os quais poderão incluir o pagamento de uma mensalidade e/ou consumos de acordo com o que neles estiver disposto, bem como contrapartidas específicas associadas ao Serviço e/ou ao equipamento que tenha sido cedido ao Cliente.

10.2. O pagamento do(s) Serviço(s) será devido a partir da Ativação Comercial reportando-se o início da faturação a esse momento.

10.3. A NOS Comunicações faturará mensalmente os valores a cobrar pela prestação do Serviço, de acordo com os preços constantes do Tarifário em vigor em cada momento.

10.4. Sem prejuízo do disposto na lei, a alteração dos preços será precedida de divulgação à generalidade dos Clientes pelos meios indicados nas Condições Específicas, com a antecedência mínima de um (1) mês em relação à data da sua entrada em vigor, quando se trate de agravamento das condições.

10.5. Sem prejuízo do disposto no número 7 da presente Cláusula e das eventuais limitações resultantes de disposições legais e regulamentares aplicáveis em matéria de privacidade no âmbito da oferta de redes ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, nomeadamente, do disposto no art. 8.º da Lei nº 41/2004, de 18 de agosto (adiante designada "Lei 41/2004"), a NOS Comunicações disponibilizará ao Cliente faturação detalhada do Serviço utilizado, nos casos em que o Cliente o tenha expressamente solicitado.

10.6. O Cliente obriga-se a pagar as faturas no prazo delas constante à NOS Comunicações, a quem esta indicar ou a qualquer entidade mandatada para o efeito.

10.7. As faturas poderão ser emitidas em papel ou por via eletrónica com observância do regime legal aplicável e de acordo com as condições e custos constantes do Tarifário em vigor em cada momento.

10.8. Nos casos em que do Formulário conste a indicação de que o Serviço será prestado em regime de Pré-Pagamento, o Cliente procederá ao seu pagamento antecipadamente, através de um sistema de carregamentos ou outro que para o efeito seja disponibilizado pela NOS Comunicações, de acordo com os Tarifários.

10.9. Qualquer reclamação do Cliente relativa a faturas emitidas pela NOS Comunicações no âmbito do Serviço não suspende a obrigação do pagamento de faturas subsequentes, dentro dos prazos de vencimento nelas indicados, obrigando-se, contudo, a NOS Comunicações a proceder diligentemente à apreciação das razões invocadas na reclamação e sem prejuízo de proceder aos créditos ou reembolsos ao Cliente que se revelem devidos.

10.10. Sem prejuízo da faculdade de proceder à suspensão ou rescisão do Contrato, nos termos previstos na cláusula 12., a mora do Cliente constitui a NOS Comunicações no direito de cobrar juros de mora calculados à taxa legal supletiva aplicável às operações comerciais.

10.11. A NOS Comunicações pode exigir o pagamento em adiantado de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável aos Serviços, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efetuados pelo Cliente ou, quando não exista, em função do valor de previsão de consumos considerando o tarifário escolhido pelo Cliente.

10.12. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a NOS Comunicações pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço, nas situações de restabelecimento do Serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente, no caso de clientes particulares, no valor que vier a ser fixado pelo ICP-ANACOM.

11. Disponibilização do Serviço a Terceiros

O Serviço não poderá ser disponibilizado pelo Cliente, gratuita ou onerosamente, a terceiros, nem poderá o Cliente permitir a utilização do mesmo, em benefício direto ou indireto de terceiros, sem a autorização prévia, por escrito, da NOS Comunicações.

12. Condições de Suspensão ou Cessação do Contrato

12.1. A prestação do Serviço pela NOS Comunicações não poderá ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

12.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a NOS Comunicações poderá suspender ou limitar a oferta do(s) Serviço(s):

a) sempre que a suspensão ou limitação se mostrar necessária para assegurar a segurança da rede, designadamente em situações de emergência ou de força maior, 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 protecção do Cliente contra riscos para a privacidade e para os dados pessoais, 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, mediante notificação ao Cliente, efetuada com uma antecedência mínima de vinte e quatro (24) horas, salvo em caso de emergência ou força maior;

b) no caso de o Cliente não observar as condições de acesso relativas aos equipamentos terminais ou outras Condições de Acesso ao Serviço devidamente indicadas nas Condições Específicas e/ou Formulário, mediante notificação ao Cliente, efetuada com uma antecedência mínima de vinte e quatro (24) horas, salvo na medida em que a lei imponha outro prazo, caso em que será esse o aplicável;

c) em caso de mora do Cliente, nomeadamente por falta

de pagamento das faturas correspondentes aos Serviços mediante notificação prévia ao Cliente efetuada com uma antecedência mínima de vinte (20) ou trinta (30) dias, consoante se trate de um Cliente não consumidor ou consumidor, indicando o motivo da suspensão e os meios ao dispor do Cliente para evitar a mesma e, bem assim, para a retoma do Serviço ou para a resolução automática do Contrato, no caso de Clientes consumidores.

12.3. Sem prejuízo do previsto na alínea anterior, a prestação do Serviço não pode ser suspensa em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma fatura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis, sendo conferido ao Cliente o direito ao pagamento e quitação parcial, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço que tem valores em dívida, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

12.4. No caso de prestação do Serviço em regime de pré-pagamento, a NOS Comunicações assegurará a informação ao Cliente de que o seu saldo está próximo do zero e que o serviço ficará interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da conta do Cliente.

12.5. A suspensão do Serviço por falta de pagamento de faturas não prejudica o acesso pelo Cliente às chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente, as realizadas para o número único de emergência europeu, o qual será garantido.

12.6. A NOS Comunicações poderá rescindir o Contrato mediante notificação prévia ao Cliente efetuada com uma antecedência mínima de oito (8) dias (salvo quando a lei imponha outro prazo, caso em que será esse o aplicável), nos seguintes casos:

a) inobservância grave ou reiterada, pelo Cliente, das disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis ao Contrato;

b) mora do Cliente igual ou superior a vinte (20) dias no caso de Clientes não consumidores;

c) prestação pelo Cliente de falsas declarações sobre elementos que a NOS Comunicações considere essenciais, prévia ou posteriormente à celebração do Contrato, incluindo a prestação de falsas declarações no preenchimento do Formulário;

d) inobservância das Condições de Acesso ao Serviço;

e) nos demais casos previstos nas Condições Específicas do Serviço.

12.7. O Cliente poderá rescindir o Contrato com base no incumprimento da NOS Comunicações de qualquer obrigação resultante do mesmo, por carta registada com aviso de receção enviada para o Apartado indicado no Formulário e onde faça prova da titularidade do Contrato.

12.8. A NOS Comunicações ou o Cliente poderão, ainda, rescindir o Contrato nos casos em que a utilização do Serviço seja impedida por facto imputável a terceiros ou não sejam obtidas as autorizações necessárias para a instalação dos meios técnicos indispensáveis à prestação do mesmo ou nos casos em que se alterem as condições de utilização desses meios técnicos que comprovadamente prejudiquem a qualidade de prestação do Serviço, nomeadamente, causando interrupções, interferências ou outras graves dificuldades na sua utilização pelo Cliente.

12.9. A resolução prevista no número anterior será exercida mediante comunicação escrita enviada à outra parte, com uma antecedência mínima de quinze (15) dias relativamente à data em que produzirá efeitos, devendo a comunicação concretizar os respetivos fundamentos.

13. Cessação da Oferta

13.1. Nos termos e para os efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do art. 39.º da LCE, em caso de cessação da oferta dos serviços da NOS Comunicações, esta informará disso o Cliente por escrito, com uma antecedência mínima de quinze (15) dias.

13.2. 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.

14. Efeitos da cessação do Contrato por incumprimento do Cliente

Em caso de rescisão do Contrato por incumprimento do Cliente, bem como no caso de a NOS Comunicações aceitar a rescisão sem justa causa, a pedido do Cliente, antes do decurso do prazo fixado nos termos das cláusulas 4.1. ou 4.2. o Cliente ficará obrigado a pagar à NOS Comunicações uma compensação calculada nos termos indicados no Formulário ou nas Condições Específicas, sem prejuízo do direito a eventuais valores vencidos e juros moratórios.

15. Reembolsos e Indemnizações

15.1. Sem prejuízo do que se dispõe no número seguinte, a NOS Comunicações não será contratualmente responsável por lucros cessantes ou por danos indiretos, ficando a sua responsabilidade contratual limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento, com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações, incluindo-se neste incumprimento as situações de falha ou deficiência do Serviço.

15.2. Quando ocorra falta de ativação inicial do Serviço ou interrupção do Serviço resultantes de avaria imputável à NOS Comunicações serão aplicáveis o pagamento das compensações estabelecidas na Lei, sendo as mesmas descontadas ao preço da mensalidade eventualmente aplicável no período em questão.

16. Forma de Prestação do Serviço

16.1. A NOS Comunicações reserva-se o direito de proceder à alteração do modo de prestação do Serviço e dos serviços dele dependentes, prestando-os através de infraestruturas próprias ou cuja utilização para o efeito tenha contratado, garantindo os respetivos níveis de qualidade sem custos adicionais para o Cliente, sem prejuízo do disposto na cláusula 5. destas Condições, nos casos em que tais alterações se consubstanciem numa alteração das condições contratuais.

16.2. Para efeitos do número anterior, o Cliente colaborará com a NOS Comunicações para permitir a concretização das alterações técnicas necessárias para o efeito.

16.3. A NOS Comunicações poderá assegurar diretamente o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato ou, quando o entenda, subcontratar a prestação de toda ou parte do Serviço ou de serviços conexos (subcontratando, designadamente, a prestação de serviços técnicos, de serviço de apoio ao Cliente, de assistência técnica, comercial ou gestão de cobranças) a outras entidades, aplicando-se nestes casos o disposto na Cláusula 18.4.

17. Comunicações ao Cliente

Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as partes, fixadas no Contrato ou resultantes de preceito legal imperativo, todas as notificações escritas que forem efetuadas pela NOS Comunicações ao Cliente que sejam relacionadas com o Serviço ou com a sua relação com a NOS Comunicações, incluindo eventuais alterações às presentes Condições, serão efetuadas para o endereço indicado pelo Cliente para efeitos de faturação.

18. Dados pessoais

18.1. A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a NOS Comunicações, S.A..

18.2. A NOS designou um encarregado da proteção de dados que poderá ser diretamente contactado através de carta enviada para NOS – DPO, Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa ou do endereço eletrónico dpo.privacidade@nos.pt.

18.3. Os dados pessoais dos Clientes NOS são tratados por serem necessários à celebração e execução do contrato, ao cumprimento de obrigações legais impostas à NOS, ao prosseguimento de interesses legítimos da NOS ou porque foram objeto de consentimento. Os dados identificados no Formulário de Adesão como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do serviço pela NOS. A omissão ou inexactidão desses dados ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira

responsabilidade.

18.4. Os dados pessoais fornecidos pelo Cliente ou gerados pela utilização do serviço serão processados e armazenados informaticamente, destinando-se a ser utilizados pela NOS para: marketing e vendas, gestão de cliente e prestação de serviço, gestão contabilística, fiscal e administrativa, gestão de contencioso, deteção de fraude, proteção de receita e auditoria, gestão de rede e sistemas, controlo da segurança da informação e da segurança física, gestão de operadores e cumprimento de obrigações legais.

18.5. O tratamento de dados para fins de marketing será efetuado de acordo com a opção de consentimento manifestada pelo Cliente. O consentimento deve ser prévio, livre, informado, específico e inequívoco, manifestado numa declaração escrita, oral ou através da validação de uma opção. O Cliente pode opor-se ao tratamento de dados para fins de marketing a qualquer momento e por qualquer meio.

18.6. Os dados pessoais do Cliente podem ser incluídos nas listas telefónicas e serviços informativos de terceiros, incluindo do prestador de Serviço Universal, desde que o Cliente dê o seu consentimento.

18.7. Os dados pessoais são conservados por períodos de tempo diferentes, consoante a finalidade a que se destinam e tendo em conta critérios legais, de necessidade e minimização do tempo de conservação. Em particular quanto aos dados de tráfego, estes poderão ser conservados até ao final do período durante o qual a fatura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado, ou pelos períodos legalmente definidos para fins de investigação e ações judiciais de natureza penal.

18.8. A NOS pode gravar as chamadas estabelecidas para prova de transação comercial e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual, bem como para monitorizar a qualidade do serviço de atendimento, nos termos exigidos pela lei ou caso seja obtido consentimento, conforme aplicável.

18.9. A NOS pode recorrer a subcontratantes para efeitos do tratamento de dados pessoais, nomeadamente para gestão de cliente, prestação do serviço, faturação e gestão de contencioso, ficando estas entidades obrigadas a desenvolver as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção dos dados e assegurar a defesa dos direitos do titular. Em determinadas circunstâncias, certos dados pessoais poderão ter de ser comunicados a autoridades públicas, como por exemplo autoridade tributária, tribunais e forças de segurança.

18.10. Em caso de incumprimento do pagamento do serviço em valor igual ou superior a 20% da remuneração mínima mensal garantida, a NOS pode inscrever os dados do Cliente na Base de Dados Partilhada (BdP), base de dados comum a outras empresas que oferecem serviços de comunicações. A NOS deve informar o Cliente, no prazo de 5 (cinco) dias, de que os seus dados foram incluídos na BdP.

18.11. A NOS dá o direito a cada Cliente de tornar o seu número ou o número chamador como confidencial, o direito a rejeitar chamadas confidenciais e o direito a identificar a origem de chamadas não identificadas perturbadoras da paz familiar ou da intimidade da vida privada. A NOS pode registar e transmitir às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, os dados de localização do Cliente para efeito de resposta a essa chamada de emergência, independentemente da utilização de quaisquer mecanismos de eliminação de identificação da linha chamadora ou equivalentes.

18.12. É garantido ao Cliente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais. O exercício dos direitos pode ser solicitado através do 800 109 300 ou mediante pedido escrito enviado para NOS – Privacidade, Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa ou para o endereço cliente. privacidade@nos.pt

18.13. Sem prejuízo da possibilidade de reclamar junto da NOS, o Cliente pode apresentar uma reclamação diretamente à autoridade de controlo, cujos contactos podem ser

consultados em www.nos.pt/privacidade

18.14. O Cliente pode obter informação completa e atualizada sobre a política de privacidade e tratamento de dados pessoais da NOS, disponível em www.nos.pt/privacidade, nomeadamente quanto às categorias de dados tratados, às finalidades e legitimidade para o tratamento, aos prazos de conservação e ao exercício de direitos.

19. Procedimentos de resolução de litígios

19.1. Em caso de litígio, e para efeitos da citação ou notificação, o domicílio convencional do Cliente será o que for por este indicado para efeitos de faturação.

19.2. Para quaisquer questões emergentes do presente Contrato serão competentes os tribunais judiciais e arbitrais, nos termos da lei geral, nomeadamente, por recurso a um tribunal arbitral de um centro de arbitragem da ação executiva a que a NOS Comunicações tenha aderido.

19.3. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e arbitrais, nos termos da lei geral, o Cliente poderá reclamar junto da NOS Comunicações 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 no Apartado indicado no Formulário.

19.4. O prazo para apresentar a reclamação prevista no número anterior é de trinta (30) dias, a contar do conhecimento dos factos pelo Cliente.

19.5. As reclamações apresentadas nos termos dos números anteriores serão decididas pela NOS Comunicações e notificadas ao Cliente reclamante no prazo máximo de trinta (30) dias a contar da data da sua receção.

20. Lei

O Contrato rege-se pela legislação portuguesa.

21. Depósito

Estas Condições encontram-se depositadas no ICP-ANACOM e na Direcção-Geral do Consumidor, nos termos do disposto no n.º 9 do artigo 48.º da LCE.

Assinatura do Cliente

_____ (conforme documento identificativo apresentado)

Data: _____

Condições Específicas do Serviço

1. Serviço - Para os devidos efeitos das Condições Gerais (adiante "Condições"), nomeadamente, da cláusula 1.1., o Serviço corresponde ao Serviço Universal de ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e compreende o serviço de comunicações de voz, e/ou de fax e/ou o serviço de internet de banda estreita, desde que sejam expressamente subscritos pelo Cliente no Formulário de Adesão. O Serviço será acessível exclusivamente na morada indicada pelo Cliente, através de um terminal compatível e após a atribuição de um número de telefone geográfico de acordo com o definido no Plano de Numeração Nacional. O Serviço deve ser utilizado apenas no local de instalação e pode ser prestado através da rede de distribuição da NOS Comunicações, por meio da tecnologia voz sobre IP ou com recurso a tecnologia sem fios, sendo que neste último caso são utilizadas frequências e tecnologias móveis, com as inerentes eventuais limitações de acesso Indoor (eventuais dificuldades de captação de sinal de rede que decorrem da cobertura outdoor, equivalentes às registadas nas redes para prestação de serviço telefónico móvel, designadamente em zonas de caves ou garagens subterrâneas ou decorrentes das características dos edifícios e dificuldades pontuais de acesso ao Serviço em determinadas alturas ou zonas de pico de tráfego), permitindo ao Cliente fazer e receber chamadas nacionais e internacionais, aceder aos serviços adicionais e facilidades descritas nos folhetos de descrição de produtos que tenham sido entregues ao Cliente no momento da subscrição, para a modalidade do Serviço que tiver sido

subscrito, bem como aos serviços adicionais e facilidades a que o Cliente tiver aderido no Formulário de Adesão (adiante "Formulário") ou, subsequentemente, nos termos da cláusula 2.5. das Condições e, ainda, aceder aos números de emergência, acedendo os serviços de emergência à informação de localização geográfica, no caso das chamadas realizadas para o número de emergência 112.

2. Disponibilização Comercial ou Ativação Comercial

Para os efeitos previstos nas Condições, as expressões "Disponibilização Comercial" ou "Ativação Comercial" do Serviço ocorrem e designam, no caso do serviço Pós-Pago, o momento em que a NOS Comunicações ou agente do Serviço devidamente nomeado, confirma ao Cliente a aceitação do Formulário para prestação do Serviço, devidamente preenchida e subscrita pelo mesmo.

3. Prazo de Duração do Contrato e procedimentos de cessação do Contrato

3.1. Para os efeitos previstos na cláusula 4.1. das Condições, o Contrato relativamente a cada Serviço tem um prazo mínimo de duração inicial de um (1) mês, renovando-se automaticamente por períodos de um (1) mês, salvo denúncia de qualquer das partes comunicada por escrito, com pelo menos, quinze (15) dias de antecedência relativamente ao seu termo inicial ou de qualquer das suas renovações.

3.2. No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS Comunicações poderá, mediante simples comunicação escrita, efectuada no prazo de dez (10) dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de trinta (30) dias e a resolução automática do Contrato no caso de se manter o incumprimento após aquele período, e os meios ao dispor do Cliente para evitar as mesmas. Ocorrendo a suspensão e resolução do Contrato a NOS Comunicações pode exigir o pagamento dos valores mensais associados ao Serviço, caso aplicável, a título de penalidade pelo incumprimento ou o valor calculado nos termos indicados no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho (adiante designado "DL 56/2010"), a título de contrapartida pelas condições especiais de cedência de equipamento. O disposto não obsta, no entanto, a que a NOS Comunicações possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

3.3. A prestação de serviços será reativada e a exigência do pagamento do valor indicado no número anterior ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos trinta (30) dias concedidos para o efeito nos termos do número anterior.

3.4. Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido do número anterior, a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente, sem prejuízo do direito da NOS Comunicações às quantias mencionadas no número 3.2. acima.

3.5. A extinção do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que o disposto nos números anteriores não prejudica o direito da NOS Comunicações ao pagamento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento dessa extinção, nem os direitos do Cliente sobre o equipamento cedido. No caso de o pagamento não ser efetuado dentro do respetivo prazo fixado, aos montantes calculados nos termos indicados na presente cláusula acresce o valor previsto no Tarifário, a título de despesas administrativas por cada fatura não paga dentro do correspondente prazo.

3.6. Decorrido o período de duração inicial convencionado, o Cliente poderá pôr termo ao Contrato, a qualquer momento, mediante pedido de denúncia em que solicite a desativação do Serviço, a qual ocorrerá no fim do período de pré-aviso contado nos termos indicados no número 4 da presente Cláusula, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento dos valores devidos no período em causa.

3.6.1 Do pedido de denúncia contratual para o fim do prazo de permanência em vigor, a que se refere o número anterior, deverão constar os elementos de identificação do Cliente, do(s) Serviço(s) ou Contrato(s) que pretende cessar, devendo o pedido 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 NOS Comunicações, não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

3.6.2 O pedido de denúncia contratual, que preencha os requisitos identificados no número anterior, poderá ser comunicado pelo Cliente à NOS Comunicações por via postal, enviado para o Apartado indicado no Formulário, ou nas lojas próprias da NOS Comunicações.

3.6.3 O Cliente poderá optar por utilizar o formulário de denúncia disponível na área reservada do Cliente, o qual está acessível na página da Internet em [www.nos.pt.](http://www.nos.pt), bem como nas lojas próprias da NOS Comunicações.

3.6.4 Após a receção do pedido de denúncia contratual nos termos previstos na presente Cláusula, a NOS Comunicações confirmará ao Cliente a sua receção, no prazo de cinco (5) dias úteis, por um dos meios indicados na cláusula 13 das presentes Condições Específicas.

3.6.5 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 NOS Comunicações deverá comunicar tal facto ao Cliente, no prazo de três (3) dias úteis após a receção do pedido, por um dos meios indicados na cláusula 13 das presentes Condições Específicas, devendo o Cliente enviar a informação ou documentação em falta no prazo de trinta (30) dias úteis, findo o qual, caso o Cliente não o tenha cumprido, o pedido considerar-se-á caducado.

3.6.6 O pedido de denúncia contratual aceite pela NOS Comunicações nos termos do número 3.7.4 ou do número 3.7.5 produzirá os seus efeitos no fim do período de aviso prévio indicado no número 3 da presente Cláusula, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento durante esse período dos valores associados ao Serviço e ao equipamento cedido, sem prejuízo da obrigação de o Cliente devolver o equipamento propriedade da NOS Comunicações nos termos previstos no Contrato.

3.7. Ao pedido de resolução do Contrato apresentado por iniciativa do Cliente aplica-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números 3.7.1 e 3.7.2. da presente cláusula, devendo ainda o Cliente fundamentar o pedido de resolução antecipada do Contrato.

3.7.1 Uma vez recebido pela NOS Comunicações o pedido de resolução do Contrato de acordo com o disposto no número 3.7.2 da presente cláusula, a NOS Comunicações, no prazo de três (3) dias úteis, confirmará a sua receção ou solicitará o envio de informação ou documentação em falta, por um dos meios indicados na cláusula 13 das presentes Condições Específicas.

3.8. O disposto nos números 3.6. e 3.7. não se aplica às declarações de denúncia no âmbito de pedidos de portabilidade.

4. Condições de Acesso e de Utilização do Serviço

4.1. A possibilidade de prestação do Serviço depende de: (a) correta identificação do Cliente e da morada do telefone; (b) Inexistência de ligações na rede RITA/ITED, na morada de instalação indicada pelo Cliente, a redes de telefonia públicas comutadas utilizadas por outros operadores para a prestação de serviços de voz quando essas ligações sejam suscetíveis de interferir com a qualidade dos Serviços de Voz prestados pela NOS Comunicações; (c) o Cliente estar munido de equipamento terminal cuja compatibilidade com o Serviço tenha sido confirmada pela NOS Comunicações ou por fornecedor, agente ou distribuidor, devidamente nomeado ou autorizado pela NOS Comunicações;

4.2. A utilização do Serviço pressupõe que o Cliente se encontre na sua zona de residência associada à respetiva numeração geográfica

4.3. A utilização do Serviço deve ser efetuada em

conformidade como o disposto na Política de Utilização Aceitável, disponível para consulta em www.nos.pt A violação pelo Cliente das condições de acesso e de utilização do Serviço constitui fundamento para a suspensão ou cessação do acesso ao Serviço, nos termos previstos na Cláusula 12 das Condições.

4.4. Sempre que o equipamento terminal a que se refere a alínea c) da presente cláusula, for cedido ao Cliente pela NOS Comunicações, a propriedade do mesmo mantém-se na NOS Comunicações ficando, durante a vigência do Contrato, ao cuidado e sob a responsabilidade do Cliente para acesso ao Serviço, reservando-se a NOS Comunicações o direito de efetuar o seu desligamento ou de o retirar de serviço no caso de uso indevido ou abusivo.

4.5. O equipamento cedido pela NOS Comunicações poderá ser por esta configurado de forma a assegurar a segurança e a fiabilidade do Serviço, bem como a sua utilização exclusiva para aceder ao Serviço.

4.6. Após a extinção do Contrato independentemente do motivo o Cliente obriga-se a devolver à NOS Comunicações o equipamento propriedade desta operadora, no prazo de dez (10) dias. A não devolução do equipamento nos termos e prazo indicados pela NOS Comunicações, constitui o Cliente na obrigação de indemnizar a NOS Comunicações no montante equivalente ao valor de substituição do equipamento em causa, sem prejuízo da manutenção da obrigação de devolução dos equipamentos.

5. Níveis para a ligação e reposição do Serviço

5.1. Para os efeitos do disposto na cláusula 8.2. das Condições, a NOS Comunicações assegurará os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos pelo ICP-ANACOM no âmbito da prestação do Serviço Universal.

5.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Cliente reconhece e aceita que a rede IP, as redes telefónicas fixas e as redes móveis constituem redes públicas de comunicações eletrónicas suscetíveis de utilização por vários utilizadores e, como tal, sujeitas a sobrecargas informáticas e de tráfego, pelo que a NOS Comunicações não pode garantir a utilização dos Serviços de Voz suportados na tecnologia de voz sobre IP e GSM sem interrupções, perda de informação ou atrasos, não sendo igualmente possível à NOS Comunicações garantir a qualidade da interligação da rede IP e GSM às redes telefónicas fixas ou às redes móveis nacionais.

5.3. A NOS Comunicações disponibilizará aos Cliente informações clara e completas sobre a qualidade do serviço que presta, com observância dos parâmetros de qualidade dos Serviços nos termos a definir pelo ICP-ANACOM.

6. Tarifário do Serviço - Para os efeitos do disposto na cláusula 10.4. das Condições, o Cliente poderá obter informações actualizadas sobre os tarifários em vigor em cada momento em www.nos.pt ou através do número de apoio ao cliente 16106.

7. Cobertura do Serviço - A informação detalhada sobre as zonas de cobertura do Serviço encontrase disponível no endereço electrónico www.nos.pt ou através do serviço de apoio ao cliente 16106.

8. Direito de Cessação do Serviço

8.1 O Cliente dispõe do prazo de quinze (15) dias para cessar o Contrato, sem pagamento de indemnização pelo facto, mediante apresentação da comunicação por escrito à NOS Comunicações ou ao agente que tiver recebido o Formulário, devendo, juntamente com a referida comunicação, entregar o equipamento, bem como qualquer material e componentes, no estado de conservação em que o(s) tiver recebido. A não devolução do equipamento propriedade da NOS Comunicações no prazo de dez (10) dias ou a sua devolução incompleta ou em más condições, constitui o Cliente na obrigação de indemnizar a NOS Comunicações no montante equivalente ao valor de substituição do equipamento em causa, sem prejuízo da manutenção da obrigação de devolução do equipamento.

8.2 Após a receção do equipamento completo e em devidas condições, a NOS Comunicações considerará o contrato cessado e reembolsará o Cliente dos valores que

comprovadamente tiver pago pelo equipamento e/ou para aderir ao Serviço, ou deduzirá nos valores que tenha a receber os montantes que sejam devidos pelo Cliente à NOS Comunicações, nomeadamente nos termos do número anterior. O referido prazo de quinze (15) dias conta-se da data de assinatura do Contrato ou da fatura ou documento equivalente.

8.3. No caso de o Contrato ter sido celebrado ao domicílio ou à distância, a comunicação para efeitos de cessação do Contrato nos termos da presente Cláusula e o equipamento aí indicado, acompanhado da correspondente fatura ou documento equivalente, deverão ser enviados à NOS Comunicações dentro do prazo indicado no número 1, por via postal. Após a sua receção nas devidas condições, a NOS Comunicações procederá ao reembolso do valor nos termos indicados no número 8.2. da presente cláusula, salvo o disposto no número seguinte.

8.4. A NOS Comunicações reserva-se o direito de não aceitar a devolução do equipamento e de não aceitar a cessação do Contrato nos termos da presente Cláusula, se o equipamento não for restituído nas mesmas condições em que foi entregue ao Cliente, nomeadamente sem sinais de ter sido danificado.

9. Lista telefónica completa posta à disposição do público pelo prestador do serviço universal - Sem prejuízo das demais obrigações legais e contratuais que impendem sobre a NOS Comunicações perante o Cliente, constitui obrigação da mesma garantir ao Cliente o direito de figurar na lista completa posta à disposição do público pelo prestador do serviço universal, caso o Cliente expressamente o solicite no Formulário ou, posteriormente, por escrito dirigido à NOS Comunicações.

10. Condições de acesso a serviços de audiotexto - A NOS Comunicações garante que os serviços nacionais de audiotexto eventualmente suportados no Serviço ou na respectiva rede se encontram, em regra, barrados sem quaisquer encargos, salvo na medida em que se encontrem activados, genérica ou selectivamente, após pedido escrito do Cliente nesse sentido; excluem-se do disposto na parte inicial da presente cláusula os serviços de audiotexto de televoto bem como os serviços de audiotexto internacionais.

11. Portabilidade

11.1 No caso de pretender portar o seu número de outro operador para a NOS Comunicações, ao abrigo das regras sobre portabilidade, deverá apresentar o pedido para o efeito.

11.2 os casos de portabilidade de numeração que dependa de intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar, a NOS Comunicações assegura a transferência efetiva da numeração no mais curto prazo possível; nos casos em que a portabilidade não dependa de intervenção física na rede, a NOS Comunicações assegura a sua efetivação conforme estabelecido no pedido de portabilidade e declaração de denúncia.

11.3 Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de incumprimento do prazo definido para a efetivação da portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €2,5, por número, por cada dia completo de atraso.

11.4 Em caso de interrupção do serviço prestado através de numeração para a qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade.

12. Comunicações para os serviços da NOS Comunicações

- As notificações e comunicações escritas do Cliente para a NOS Comunicações deverão ser devidamente assinadas pelo Cliente, conforme documento de identificação cuja cópia deverá juntar, e enviadas para o Apartado indicado no Formulário, aplicando-se as formalidades previstas em cada caso.

13. Comunicações ao Cliente - Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as Partes ou indicadas no Contrato, as notificações efectuadas ao Cliente que sejam relacionadas com o Serviço ou com a sua relação com a NOS

Comunicações, serão efectuadas por correio postal, SMS ou por correio electrónico, para os contactos indicados pelo Cliente, ou para a(s) morada(s) indicada pelo Cliente para efeitos de facturação.

Toma-se conhecimento e declara-se que foram devidamente explicadas as presentes Condições, que se aceitam plenamente.

Data: _____

Assinatura do Cliente

(conforme documento de identificação)