

Condições gerais do programa de pontos

1. São considerados automaticamente membros do Programa de Pontos ("Programa") todos os Clientes da NOS Comunicações, S.A. ("NOS") com tarifários compatíveis (verificar condições particulares do seu tarifário) que tenham fornecido os seus dados pessoais (nome, morada e número de identificação fiscal).

2. Os Pontos são atribuídos na proporção de um ponto por cada euro pago, considerando-se para este efeito o valor pago em cada fatura mensal, para Clientes com tarifários com fatura, e o valor dos carregamentos efetuados para os Clientes com tarifários por carregamento. Para estes últimos exclui-se, para efeitos de atribuição de número de pontos, o valor dos pagamentos adicionais e a atribuição de bónus em chamadas.

3. O direito do Cliente à atribuição de pontos ocorre a partir da data da receção e aceitação pela NOS dos dados pessoais indicados pelo Cliente.

4. Os Pontos adquiridos ao abrigo do presente Programa só podem ser utilizados pelos Clientes cujos cartões estejam ativos e que, no caso de troca de pontos por equipamento (exceto acessórios), não estejam vinculados a cumprir um período de fidelização obrigatório.

5. Qualquer incumprimento na execução do contrato de prestação de serviço telefónico móvel, nomeadamente o não cumprimento da obrigação de pagamento de faturas vencidas, impossibilita a troca de pontos.

6. A troca de pontos por equipamento apenas será possível para Clientes que tenham efetuado a última troca há mais de 18 meses, para cada cartão ativo na conta do Cliente, à razão de um equipamento por cartão ativo nessa mesma conta.

7. Os pontos têm a validade de 3 anos, a contar da data da sua atribuição.

8. Os preços mencionados incluem IVA à taxa legal em vigor, salvo indicação expressa em contrário.

9. Como contrapartida pelas condições especiais concedidas, a troca de pontos por equipamento implica a obrigatoriedade de permanência na rede NOS e no tarifário em que o Cliente se encontra no momento da troca aceite pela NOS, pelo período de 18 meses, se outro não for indicado no momento da troca.

10. A NOS faturará mensalmente os valores a cobrar pela prestação do Serviço, de acordo com os preços constantes do tarifário em vigor em cada momento. A estes valores acresce, por cada fatura não paga dentro do correspondente prazo, o valor previsto no tarifário em vigor em cada momento, a título de indemnização pelos encargos associados à cobrança da fatura em dívida, por incumprimento da obrigação de pagamento atempado, podendo o valor ser superior ao previsto no tarifário, caso os referidos encargos ultrapassem esse montante.

11. No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS poderá suspender a prestação dos serviços, mediante notificação prévia ao Cliente efetuada com uma antecedência mínima de 20 ou 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. A prestação de serviços será reativada e a exigência do pagamento dos valores indicados no número 14. ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso no prazo indicado no número anterior.

13. Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido no número 11, a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente, mediante notificação de rescisão efetuada pela NOS com uma antecedência mínima de 8 dias, sem prejuízo do direito da NOS às quantias mencionadas no número 14.

14. Ocorrendo a suspensão e a resolução do Contrato, a NOS pode exigir o pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, nomeadamente em consequência da recuperação de custos associados à subsídio de equipamentos terminais, à instalação, ativação do serviço, ofertas, descontos ou a outras condições promocionais. A resolução do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que não prejudicará o direito da NOS ao recebimento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento em que a resolução produz efeitos, nem os direitos do Cliente sobre o equipamento cedido. O disposto não obsta a que a NOS possa exigir uma indemnização pelo dano excedente. A estes montantes acrescem todos os encargos que sejam suportados pela NOS no âmbito do processo de cobrança (extrajudicial e/ou judicial) de tais montantes. Os encargos referidos serão proporcionais à(s) vantagem(ns) que foi(ram) conferida(s) ao Cliente e, no caso de troca de pontos por equipamentos, serão calculados nos termos da legislação aplicável (DL 56/2010).

15. O Cliente poderá obter informações atualizadas quanto ao período de permanência decorrido e ao valor a pagar em caso de cessação antecipada do contrato através do número de Apoio ao Cliente - 16993.

16. Os produtos adquiridos têm garantia de 2 anos, salvo indicação expressa em contrário. Para beneficiar dessa garantia, o Cliente deverá conservar a fatura como prova de compra.

17. É possível a compra de pontos pelo valor unitário de €0,271, como forma de completar os pontos suficientes para adquirir o produto desejado, desde que o Cliente disponha do número mínimo de pontos definidos a cada momento pela NOS Comunicações e preencha os demais termos das presentes Condições.

18. É possível efetuar uma troca de pontos por acessório ou outro equipamento (exceto telemóvel ou hotspot), salvo rutura de stock, de 6 em 6 meses, por cada cartão ativo na conta de Cliente.

19. Só serão aceites encomendas cujas entregas sejam pedidas para o território nacional, incluindo os Arquipélagos dos Açores e Madeira.

20. Salvo em situações de rutura de stock, a encomenda será entregue na morada indicada pelo Cliente durante o processo de aquisição, num prazo máximo de 6 dias úteis, a partir da data de envio. A entrega será efetuada através de estafeta, na morada indicada pelo Cliente, nos dias úteis entre as 9h00 e as 18h00.

21. Caso o Cliente não se encontre na morada de entrega indicada, existirá nova tentativa de entrega e, se esta não tiver sucesso, a encomenda será devolvida à NOS e será considerada cancelada.

22. No caso de a encomenda e a troca de pontos ser efetuada através de técnicas de venda à distância e sendo o Cliente uma pessoa singular que atue com fins que não integram o âmbito da sua atividade profissional, o Cliente poderá exercer o direito de livre resolução contratual no prazo máximo de 14 dias a contar da data da receção da

encomenda, mediante comunicação inequívoca à NOS, por qualquer meio suscetível de prova pelo Cliente. No caso de comunicação por carta, deverá ser expedida para a seguinte morada: NOS Comunicações, S.A., Apartado 52121, 1721 - 501 Lisboa.

23. Em caso do exercício do direito de resolução previsto no número anterior, o Cliente dispõe de um prazo de 14 dias, a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução, para devolver o(s) produto(s) adquirido(s), com as respetivas embalagens, a fatura e o formulário de devolução devidamente preenchido, dirigindo-se a um posto dos CTT e solicitando o serviço gratuito de devolução - Devolução online NOS. Caso pretenda esclarecimentos adicionais sobre o processo de devolução da encomenda, pode contactar a Linha de Apoio ao Cliente via 16993.

24. A NOS reembolsará o Cliente dos pagamentos recebidos, no prazo de 14 dias a contar da data em que for informada da resolução. O reembolso será feito através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo Cliente aquando do exercício do direito legal de livre resolução ou, na falta de indicação do IBAN, por cheque.

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

26. A NOS reserva-se o direito de não aceitar o produto devolvido se este não for restituído nas devidas condições de utilização, sendo o Cliente responsável pela depreciação do equipamento se a manipulação efetuada exceder a que habitualmente é admitida no estabelecimento comercial, caso em que a NOS não aceitará o equipamento devolvido, reenviando-o ao Cliente.

27. Nos casos em que o direito de resolução seja exercido ilegitimamente, a NOS comunicará ao Cliente devolvendo-lhe o produto através de correio postal. O não recebimento do produto ou o seu não levantamento na Estação dos Correios ou o seu reenvio à NOS será considerado abandono do produto por parte do Cliente, nos termos e para os efeitos do art. 1318º do Código Civil, podendo a NOS adquiri-lo por ocupação, sem qualquer formalidade e, consequentemente, utilizá-lo, aliená-lo ou destruí-lo, sem incorrer em qualquer tipo de responsabilidade ou outra obrigação perante o Cliente.

28. A informação disponível em catálogos ou folhetos sobre os produtos disponíveis e as condições de troca por pontos poderá ser alterada ou não estar atualizada, pelo que deverá ser confirmada pelo Cliente no momento da encomenda, em www.nos.pt

29. A NOS reserva-se o direito de alterar as presentes Condições em qualquer momento. A versão atualizada e em vigor das Condições poderá ser consultada em qualquer momento na Internet, no endereço www.nos.pt