

# CONDIÇÕES OFERTA DE SERVIÇOS NOS AÇORES

## ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR .....	4
2. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO QUE OFERECEM. ....	4
2.1) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS .....	4
2.1.1) SERVIÇOS TELEFÓNICOS.....	4
2.1.1.1) SERVIÇO DE VOZ FIXA.....	4
2.1.1.2) SERVIÇO DO TIPO HOMEZONE .....	6
2.1.1.3) SERVIÇO DE VOZ MÓVEL.....	6
2.1.2) OUTROS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS .....	8
2.1.2.1) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR FIBRA.....	8
2.1.2.1.1) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR FIBRA.....	10
2.1.2.1.2) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR SATÉLITE.....	12
2.1.2.1.3) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET.....	14
2.1.2.1.4) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL. ....	15
2.2) EVENTUAIS RESTRIÇÕES DONO ACESSO AO AOS SERVIÇOS.....	16
2.2.1) SERVIÇOS DO TIPO HOMEZONE. ....	16
2.2.2) SERVIÇOS TELEFÓNICOS.....	17
2.2.2.1) SERVIÇO DE VOZ FIXA.....	17
2.2.2.2) SERVIÇO DE VOZ MÓVEL.....	18
2.2.3) OUTROS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS .....	19
2.2.3.1) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR FIBRA.....	19
2.2.3.2) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR FIBRA.....	19

2.2.3.3) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR SATÉLITE.....	20
2.1.1.1) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET.....	21
2.1.1.2) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL. ....	21
2.3) COBERTURADOS SERVIÇOS .....	21
2.3.1) SERVIÇOS TIPO HOMEZONE.....	21
2.3.2) OUTROS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS .....	21
2.3.2.1) SERVIÇO DE VOZ FIXA.....	21
2.3.2.2) SERVIÇO DE VOZ MÓVEL.....	21
2.3.2.3) SERVIÇO DE TELEVISÃO .....	22
2.3.2.4) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET.....	22
2.3.2.5) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL. ....	22
2.4) NIVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO OFERECIDOS.....	22
2.4.1) NIVEIS DE QUALIDADE GERAIS PARA OS SERVIÇOS FIXOS.....	13
2.4.2) NIVEIS DE QUALIDADE ESPECIFICOS PARA O SERVIÇO TIPO HOMEZONE. ....	23
2.4.3) NIVEIS DE QUALIDADE ESPECIFICOS PARA O SERVIÇO DE VOZ FIXA.....	24
2.4.4) NIVEIS DE QUALIDADE ESPECIFICOS PARA O SERVIÇO DE VOZ MÓVEL.....	26
2.4.5) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET.....	26
2.4.6) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL. ....	27
3) PREÇOS NORMAIS .....	28
3.1) SERVIÇO DO TIPO HOMEZONE .....	28
3.2) SERVIÇO DE VOZ FIXA.....	29
3.3) SERVIÇO DE VOZ MÓVEL.....	31
3.4) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET.....	33
3.5) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL. ....	34

3.6) SERVIÇO DE TELEVISÃO. ....	35
3.7) SERVIÇOS NOS AÇORES.....	36
4. SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÃO E REEMBOLSOS.....	37
5. TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS.....	38
6. CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS.....	39
7. MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS.....	40

## **1. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Este documento apresenta as condições de oferta da prestação dos produtos e serviços de comunicações eletrónicas fornecidos pela **NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, SA.** (doravante “NOS Açores”), com sede na Av. Antero de Quental, nº 9C -1º, registada na CRC de Ponta Delgada sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 512 033 498.

Os Clientes poderão obter mais informações sobre a oferta dos serviços descritos neste documento através do site [www.nos-acoresh.pt](http://www.nos-acoresh.pt) ou contactar o Apoio ao Cliente através do 16161 (chamada gratuita de redes fixas NOS Açores. De outras redes: custo da chamada: 0,30€/ min (IVA incluído à taxa legal em vigor).

## **2. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO QUE OFERECEM**

### **2.1) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS**

#### **2.1.1) SERVIÇOS TELEFÓNICOS**

##### **2.1.1.1) SERVIÇO DE VOZ FIXA**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Ao aderir ao serviço de telefone fixo da NOS Açores pode optar entre 3 planos de chamadas.

Planos de telefone fixo:

#### **a. ILIMITADO**

-Chamadas Ilimitadas para as redes fixas nacionais (nºs iniciados por 2 e 3), todos dias em qualquer horário (24h)

-Chamadas Ilimitadas para as redes fixas de 50 destinos internacionais\* nos dias úteis das 21h às 9h, fins de semana e Feriados nacionais todo o dia. (\* Redes fixas de África do Sul, Alemanha, Andorra, Austrália, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chile, China, Coreia do Sul, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Hong Kong, Índia, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Letónia, Liechtenstein, Luxemburgo, Macau, Malta, Marrocos, México, Noruega, Peru, Polónia, Reino Unido, República Checa, Rússia,

Suécia, Suíça, Tailândia, Taiwan, Turquia, Vaticano, Venezuela e redes fixas e móveis do Canadá e EUA (inclui os estados do Alaska e do Hawai.)

#### **b. NOITES E FINS DE SEMANA**

-Chamadas Ilimitadas para as redes fixas nacionais (nºs iniciados por 2 e 3), nos dias úteis das 19h às 9h, nos fins de semana e feriados nacionais durante todo o dia.

#### **c. NOITES**

-Chamadas Ilimitadas para as redes fixas nacionais (nºs iniciados por 2 e 3) de 2ª a 6ª das 21h às 9h.

A NOS Açores disponibiliza aos seus Clientes a possibilidade de solicitarem até duas linhas de telefone.

#### **Outros serviços:**

O acesso aos serviços de emergência 112 e 117 é garantido pela plataforma NOS Açores.

NOS Açores Listas e Serviço de Informações do Serviço Universal. – Não aplicável.

A NOS Açores não disponibiliza serviço de telefonista ou serviços de informações sobre as listas.

#### **Funcionalidades do equipamento de telefone:**

O Telefone tem funcionalidades inovadoras e exclusivas:

##### **a. Privacidade:**

-Rejeição de chamadas anónimas

-Rejeição de Números Indesejados

-Número Privado

##### **b. Fale mais com quem gosta:**

-Conferência a 3

-Visualização de chamada em Espera

##### **c. Sempre contactável:**

-Voicemail

-Voicemail no Email -brevemente

-Reencaminhamento Chamadas

Caso já possua um equipamento de telefone, não precisa de substituir o seu equipamento. Contudo, se desejar, poderá adquirir um dos telefones NOS.

Todos os equipamentos de telefone adquiridos na NOS Açores têm a garantia de 24 meses.

### **2.1.1.2) SERVIÇO DO TIPO HOMEZONE**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A oferta de planos de telefone para zonas de satélite deixou de ser comercializada pela NOS Açores em novembro de 2011, embora mantenha o parque de Clientes existente.

Os Clientes desfrutam de chamadas gratuitas mediante o plano que aderiram:

#### **a. ILIMITADO**

-Chamadas Ilimitadas para as redes fixas nacionais (nºs iniciados por 2 e 3), todos dias em qualquer horário (24h)

#### **b. NOITES E FINS DE SEMANA**

-Chamadas Ilimitadas para as redes fixas nacionais (nºs iniciados por 2 e 3), nos dias úteis das 19h às 9h, nos fins de semana e feriados nacionais durante todo o dia.

#### **c. NOITES**

-Chamadas Ilimitadas para as redes fixas nacionais (nºs iniciados por 2 e 3) de 2ª a 6ª das 21h às 9h.

Todos os planos indicados incluem chamadas de emergência gratuitas.

### **2.1.1.3) SERVIÇO DE VOZ MÓVEL**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Para que todos os Clientes possam beneficiar do tarifário que melhor se adapta às suas necessidades, a NOS Açores disponibiliza os tarifários: Pré-pagos.

#### **Pré-Pagos:**

**Z Super 8** Produto para Clientes com uma utilização intensiva do serviço de voz móvel e que querem controlar os seus consumos. Este tarifário é exclusivo para Clientes NOS (com subscrição do Serviço Base de Televisão NOS Açores). Os Clientes podem ativar até 5 números.

**Z Simples** Produto para Clientes com uma utilização regular do serviço de voz móvel. Este serviço é faturado ao segundo, pelo que o Cliente só paga o que fala.

**Z Livre** Produto para Clientes que fazem uma utilização pouco frequente do serviço de voz móvel ou que pretendem um produto sem carregamentos obrigatórios.

### **Equipamentos:**

A NOS Açores deixou de comercializar telemóveis desde o início de 2013. Todos os Telemóveis vendidos pela NOS, até ao momento da sua descontinuação, estavam desbloqueados.

O Cliente pode configurar o seu telemóvel através das informações disponibilizadas pela NOS Açores, para este efeito, em <http://nos.pt/particulares/ajuda/equipamentos-servicos/Pages/ajuda-equipamentos.aspx>

### **Roaming:**

O serviço de Roaming está ativo, não sendo necessário o Cliente fazer um pedido para que o mesmo seja ativo.

Os Clientes com um serviço pré-pago deverão contactar o 16161 (Apoio ao Cliente) para saberem mais informações sobre o serviço de Roaming.

Caso o Cliente necessite de utilizar este serviço, poderá consultar <http://nos.pt/particulares/telemovel/servicos/Paginas/roaming.aspx> a informação do preçário quando em Roaming isto é, o preçário a ser aplicado por Operadores estrangeiros durante estadias e utilização do serviço fora de Portugal Continental e Ilhas.

Os clientes com um serviço Pós-pago não terão uma descrição, na sua fatura, dos números de telefone relativos às comunicações recebidas durante o tempo em que utilizaram o serviço de Roaming. Esta informação não pode ser fornecida aos Clientes, dado que por razões de ordem técnica, esta informação não é disponibilizada pelos operadores do país onde o cliente utilizou o serviço.

Consulte as Condições Gerais do Serviço Telefónico por assinatura (em <http://nos.pt/particulares/telemovel/servicos/Paginas/roaming.aspx>) para saber mais sobre as condições de fornecimento do serviço roaming.

## **2.1.2) OUTROS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS**

### **2.1.2.1) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR FIBRA**

(Data de publicação: 21/05/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A oferta de pacotes fibra da NOS Açores é muito variada, permitindo que os Clientes encontrem um pacote que se adapte às suas necessidades económicas e preferências de temáticas. Com este tipo de pacotes, os Clientes podem beneficiar de diferentes funcionalidades como:

**a. Gravação avançada** – Para que o Cliente possa gravar uma temporada de uma série ou simplesmente um único episódio. Esta funcionalidade só pode ser utilizada caso o Cliente adira a um equipamento com capacidade de gravação.

**b. Controlar a emissão** – Podendo o Cliente avançar, recuar e colocar em pausa qualquer programa que o Cliente se encontre a assistir. O Cliente só poderá usufruir desta funcionalidade se tiver um equipamento digital com gravação.

**c. Avaliação IMBD** – Todos os filmes disponíveis na programação NOS Açores têm a classificação do IMDB (Internet Movie Database). Para poder usufruir desta funcionalidade o Cliente tem de ter um equipamento digital.

**d. Lista de canais favoritos** – para criar listas de canais e encontrar mais rapidamente os canais favoritos.

**e. Bloqueio de canais** – O Cliente pode bloquear todos os canais que não deseja que possam ser visualizados.

**f. Gestões de conta** – Onde os Clientes podem escolher os serviços adicionais que querem aderir. Esta funcionalidade requer que o Cliente tenha um equipamento digital.

**g. Guia TV** – Com a programação de todos os canais para os 7 dias da semana. Todos os Clientes que tenham este serviço e mais do que um equipamento digital na mesma casa podem aceder a todos os seus canais (exceto os canais premiums) em toda a casa.

Todos os Clientes que tenham este serviço e mais do que um equipamento digital na mesma casa podem aceder ao pacote de canais susbcrito e aos canais premium (excepto Sport Tv) em todas as televisões com equipamento digital.



O Cliente poderá consultar os pacotes disponíveis em <http://nos.pt/particulares/pacotes/todos-os-pacotes/Paginas/pacotes.aspx> Todos os Clientes que adiram ao serviço de televisão por fibra e que tenham um equipamento digital têm acesso gratuito ao:

**a. Aplicações na TV:** permite o acesso a aplicações interativas gratuitas que os permitem os aceder a conteúdos interativos na sua TV através da BOX.

**b. Videoclube** inclui mais de 19.000 títulos que os Clientes podem alugar, desde 0,99€ por título, durante 48 horas.

### **Serviços de Subscrição**

A NOS Açores disponibiliza aos seus Clientes com pacotes fibra um conjunto de serviços pagos, que completam e proporcionam uma melhor experiência do serviço de televisão. A subscrição a estes serviços implica um período de fidelização de 30 dias.

**a. Subscrições mensais de Videoclube** (requer que o Cliente tenha um equipamento digital)

São pacotes temáticos com inúmeros títulos aos quais o Cliente terá acesso a uma variedade de conteúdos de videoclube pode aceder ilimitadamente. Consulte as subscrições mensais disponibilizadas pela NOS Açores <http://nos.pt/particulares/televisao/packs-de-conteudos/Pages/default.aspx>

**b. Canais Premiums** São canais adicionais com temáticas especializadas como desporto, infantil, entre outros. A listagem de canais poderá ser consultada em <http://nos.pt/particulares/televisao/canais/premium/Pages/home.aspx>

**c. Pack de Canais** (requer que o Cliente tenha um equipamento digital)

O Cliente poderá aderir ao Pack Mais HD. Este pacote inclui uma seleção de canais com a melhor qualidade de som e imagem.

### **Equipamentos**

A NOS Açores disponibiliza aos seus Clientes, para aluguer, diferentes equipamentos de televisão. Para Clientes que adiram a um pacote fibra:

**a. BOX 1.0 HD+DVR** Equipamento digital com capacidade de gravação. Para Clientes que valorizem poder gravar os seus programas favoritos.

**b. BOX 1.0 HD** Equipamento digital sem capacidade de gravação. Para Clientes que valorizem ter acesso ao Videoclube e aos canais HD mas não necessitem de gravar programas.

c. **POWERBOX** Equipamento não digital. Com este equipamento o Cliente não poderá gravar nem visualizar os canais HD.

#### **2.1.1.1) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR FIBRA**

(Data de publicação: 21/05/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A NOS Açores disponibiliza na sua oferta pacotes IRIS. A IRIS é um serviço de Televisão inovador que alterou a forma como o Cliente vê televisão. Com a IRIS tem acesso de forma gratuita:

a. **Gravação Avançada** – gravar de forma automática mais de 10.000 programas que podem ser durante 7 dias após a sua emissão (consulte os termos e condições em [http://www.nos.pt/tv/iris/novidades/Pages/Gravação Avançada.aspx](http://www.nos.pt/tv/iris/novidades/Pages/Gravação%20Avançada.aspx));

b. **Restart TV** – ver do início programas que já começaram e já terminaram até há 2 horas.

c. **Partilhar** o que está a ver e recomendar os programas de que mais gosta aos seus amigos do Facebook diretamente da sua Televisão;

d. **IRIS Online** – Acesso gratuito a canais de TV e funcionalidades exclusivas a partir de equipamentos móveis com ligação à Internet. Saiba mais <http://www.nos.pt/particulares/televisao/irisonline/Pages/home.aspx>

e. **Gravação Avançada** - possibilita gravar programas para o disco físico do equipamento, gravar séries completas através de um único episódio e organizá-las automaticamente por temporadas no Arquivo e gravar dois programas em simultâneo. Esta funcionalidade só pode ser utilizada caso o Cliente adira a um pacote com BOX 2.0 HD+DVR.

f. **Pesquisa Inteligente** – para encontrar facilmente, rapidamente e intuitivamente através de palavra-chave ou pela opção relacionados com os programas que mais lhe interessarem que deram nos últimos 7 dias ou que ainda vão ser emitidos nos próximos 7 dias.

g. **Destaques** – onde a IRIS faz-lhe recomendações de acordo com os seus gostos e preferências.

h. **Personalizar** – Através da aplicação de Gestão de Conta é possível que cada cliente escolha os canais e serviços que quer na sua televisão – Pacotes de Canais, Canais Premium e Pacotes Temáticos. Através desta aplicação, o Cliente pode ver todos os canais e serviços subscritos, bem como os que tem disponíveis para subscrição. Alguns pacotes IRIS têm integrado por norma no valor da mensalidade fixa um conjunto de serviços adicionais – Pacotes de Canais, Canais Premium e Pacotes Temáticos do Videoclube – e que através de um sistema de créditos podem ser trocados de forma imediata pelo Cliente no momento da adesão. Após a 1ª troca, os novos serviços adicionais estão sujeitos a um período de fidelização de 30 dias. Passado este período, é possível trocar por outro(os) diretamente na Televisão.

**i. Criar lista** de favoritos no Videoclube.

**j. Controlo de Emissão** – para avançar, recuar e colocar em pausa qualquer programa que esteja a ver na televisão e que deu nos últimos 7 dias.

**k. Guia TV** – para consultar e ver os programas dos últimos 7 dias gravados, automaticamente e consultar e gravar os programas dos 7 dias seguintes através de várias opções: Dia, Canal e Género.

**l- IMBD** – Todos os filmes disponíveis na programação NOS têm classificação do IMBD (Internet Movie Database).

**m- Portal** – onde acede a dezenas de aplicações interactivas e gratuitas organizadas por temática como entretenimento, úteis e informativa.

Os pacotes IRIS e respetivos preços estão detalhados em <http://www.nos.pt/particulares/pacotes/todos-os-pacotes/Paginas/pacotes.aspx>

Todos os Clientes que adiram a um pacote IRIS e que tenham um equipamento digital têm acesso gratuito ao:

**a. Aplicações na Televisão** permite o acesso a aplicações interativas gratuitas que permitem aceder a conteúdos interativos na sua TV através da BOX.

**b. Videoclube** inclui mais de 19.000 títulos que os Clientes podem alugar, desde 0,99€ por título.

### **Serviços adicionais**

A NOS Açores disponibiliza aos seus Clientes com pacotes IRIS um conjunto de serviços pagos, que completam e proporcionam uma melhor experiência do serviço de televisão. A subscrição destes serviços implica um período de fidelização de 30 dias.

**a. Subscrições mensais no Videoclube** São pacotes temáticos com inúmeros títulos aos quais o Cliente Pode aceder ilimitadamente por uma mensalidade fixa. Consulte as subscrições mensais de disponibilizadas pela NOS Açores em: <http://www.nos.pt/particulares/televisao/packs-de-conteudos/Pages/default.aspx>

## **b. Canais Premiums**

São canais adicionais que o Cliente pode subscrever com temáticas especializadas como desporto, infantil, entre outros. A listagem de canais poderá ser consultada em <http://www.nos.pt/particulares/televisao/canais/premium/Pages/home.aspx>

## **c. Pack de Canais**

Existem pacotes de canais aos quais o Cliente pode aderir:

- 1. Pack Mais HD** Uma seleção de canais com a melhor qualidade de som e imagem.
- 2. Pack Canais Séries e Documentários** Os melhores canais de séries e documentários reunidos.
- 3. Pack Canais Desporto, Música e Kids** Adrenalina e muitas horas de animação para toda a família. Uma seleção dos melhores canais infantis, de desporto e música.

Os Clientes poderão consultar mais detalhes em <http://www.nos.pt/particulares/televisao/iris/personalizacao/Pages/packs-de-canais.aspx>

## **Equipamentos**

A NOS Açores disponibiliza aos seus Clientes, para aluguer, diferentes equipamentos de televisão.

### **1. BOX 2.0 HD+DVR**

Equipamento digital que permite ao Cliente aceder a todas as funcionalidades do serviço e gravar os seus programas favoritos.

### **2. BOX 2.0 HD**

Este equipamento não tem capacidade de gravação. Os Clientes podem aceder a todos os canais do pacote aderido ou subscritos (incluindo os canais HD) mas não podem gravar os programas.

### **3. BOX POR FIBRA**

Este equipamento pode ser utilizado como complemento ao equipamento principal (BOX 2.0) para situações de multiroom. Através da Box por Fibra é possível ter acesso ao Guia TV, ao pacote de canais subscritos no equipamento principal e canais premium (excepto Sport TV). Não pode gravar nem visualizar os canais HD.

#### **2.1.1.2) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR SATÉLITE**

(Data de publicação: 21/05/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A NOS Açores disponibiliza aos Clientes o serviço de televisão por satélite. Podendo os Clientes usufruírem das seguintes funcionalidades:

**a) Controlar a emissão** – Podendo o Cliente avançar, recuar e colocar em pausa qualquer programa que o Cliente se encontre a assistir. O Cliente só poderá usufruir desta funcionalidade se tiver um equipamento digital com gravação.

**b) Avaliação IMBD** – Todos os filmes disponíveis na programação NOS têm a classificação do IMDB (Internet Movie Database). Para poder usufruir desta funcionalidade o Cliente tem de ter um equipamento digital.

**c) Lista de canais favoritos**

**d) Bloqueio de canais** – O Cliente pode bloquear todos os canais que não deseja que possam ser visualizados.

**e) Guia TV** – Com a programação de todos os canais para os 7 dias da semana. Os Clientes com pacotes satélite podem beneficiar dos seus canais (exceto os canais premiums) em todos os seus equipamentos.

Os pacotes que incluem o serviço de televisão por satélite podem ser consultados em <http://www.nos.pt/pacotes/pacotes/Pages/Pacotes.aspx>

### **Serviços Adicionais**

Os Clientes do serviço de televisão por satélite podem aderir a canais premiums, canais adicionais com temáticas especializadas como desporto, infantil, entre outros. A listagem de canais premiums pode ser consultada em <http://www.nos.pt/particulares/televisao/canais/premium/Pages/home.aspx>

### **Equipamentos**

Para aceder ao serviço de televisão da NOS Açores por satélite é necessário um equipamento digital de satélite (BOX) e uma antena parabólica.

**BOX disponíveis:**

**a) BOX 1.0 HD+DVR Satélite**

Equipamento digital com capacidade de gravação, permite gravar até 200 horas dos seus programas favoritos.

**b) BOX 1.0 HD Satélite**

Equipamento digital sem capacidade de gravação.

**c) POWERBOX**

Equipamento não digital. Com este equipamento o Cliente não poderá gravar nem visualizar os canais HD. Caso precise de antena parabólica, a NOS Açores também tem este equipamento disponível.

Todos estes equipamentos podem ser alugados. No caso de o Cliente querer adquirir os seus equipamentos, a BOX 1.0 HD e a Powerbox podem ser compradas.

Os equipamentos comprados têm uma garantia de 2 anos.

Caso o Cliente peça que seja a NOS Açores a realizar a instalação, a NOS Açores dá uma garantia de cobertura de 2 anos sobre a instalação.

Se o Cliente preferir ir a uma loja e instalar o seu próprio equipamento, a NOS Açores não garante a cobertura.

**2.1.1.3) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A NOS Açores disponibiliza um serviço de Internet fixa com tarifários que vão desde 6 Megas a 200 Megas. O Cliente poderá consultar e gerir o seu portfolio e as diferentes características destes tarifários em <http://www.nos.pt/particulares/internet/internet-fixa/Paginas/internet-fixa.aspx>

Atualmente, todos os serviços de internet fixa disponibilizados pela NOS Açores incluem tráfego ilimitado.

**Equipamentos:**

A NOS Açores disponibiliza aos seus Clientes 3 tipos de equipamentos:

**a. ROUTER WI-FI**

Para Clientes que aderem a pacotes FIBRA ou com velocidades iguais ou superiores a 30Mb.

## **b. ROUTER WIRELESS**

Este equipamento é instalado quando o Cliente adere ao um pacote com velocidade superior a 6Mb e inferior a 30Mb, para pacotes fibra.

## **c. MODEM FIBRA**

O tarifário 6 Mb é o único tarifário com o qual a NOS Açores instala este equipamento.

### **2.1.1.4) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A NOS Açores disponibiliza aos seus Clientes dois tipos de tarifários pós-pagos de Banda Larga Móvel, para que o Cliente escolha qual o que se adapta melhor às suas necessidades.

#### **a. Tarifário NET Mobile ZERO**

Ideal para uma utilização moderada e pontual da internet. Com este tarifário poderá navegar até 100MB gratuitamente. Saiba mais sobre este tarifário <http://www.nos.pt/particulares/internet/internet-movel/tarifarios/Paginas/default.aspx>. Ideal para uma utilização regular da internet sem limites de tráfego ou de tempo.

A NOS Açores disponibiliza tarifários com velocidades de download de 1Mb a 21 Mb.

A velocidade de navegação nos tarifários 1Mb, 2Mb e 4MB é reduzida para 128Kbps, após o consumo de 1GB, 2GB e 4 GB respetivamente, até ao final do mês. Nos tarifários 7 Mb e 21Mb a velocidade de navegação é reduzida para os 128Kbps após o consumo de 15GB até ao final do mês.

#### **Serviços Adicionais**

Os Clientes do serviço de Banda Larga Móvel podem aderir a qualquer um dos serviços adicionais do serviço de Acesso à Internet.

#### **Equipamentos**

A NOS Açores disponibiliza aos seus Clientes 5 tipos de equipamentos para que possam utilizar o serviço de Banda Larga Móvel:

##### **a. Placa 3G NET Mobile 3,6 Mb ZTE**

É o equipamento adequado para os Clientes que aderem aos tarifários de 1Mb e 2 Mb.

Com este equipamento o Cliente poderá beneficiar de uma velocidade de upload até 384Kb

Para saber mais sobre este equipamento consulte

<http://www.nos.pt/particulares/loja-equipamentos/pages/store.aspx#pens-routers>

#### **b. Placa 3G NET Mobile 7,2 Mb ZTE**

Para Clientes que aderem ao tarifário 4Mb ou 7Mb. Este equipamento permite navegar com uma velocidade de download até 7,2 Mb, sendo esta definida pelo tarifário que o Cliente contratou.

Mais informações sobre este equipamento em:

<http://www.nos.pt/particulares/loja-equipamentos/pages/store.aspx#pens-routers>

#### **c. Placa 3G NET Mobile 21 Mb Huawei**

Equipamento recomendado para os Clientes que aderem ao tarifário 21 Mb. Permitindo uma

velocidade de download de 21,6 Mb. Saiba mais em

<http://www.nos.pt/particulares/loja-equipamentos/pages/store.aspx#pens-routers>

#### **d. Kit Router Wireless 3G SMC**

Com o Router 3G poderá partilhar a ligação de internet pela sua casa, permitindo a ligação à internet de vários computadores em simultâneo. Requer a utilização de uma placa de Banda Larga Móvel.

#### **e. Pocket Router**

Com o Pocket router da NOS poderá levar para onde quiser o seu hotspot Wi-Fi pessoal, permitindo o acesso à Internet onde quer que esteja, até 5 equipamentos ao mesmo tempo. Não requer a utilização de uma placa de Banda Larga Móvel. Saiba mais em

<http://www.nos.pt/particulares/loja-equipamentos/pages/store.aspx#pens-routers>

### **Roaming**

Os tarifários disponibilizados pela NOS Açores não suportam o serviço de roaming, pelo que não podem ser utilizados fora de Portugal Continental e Ilhas.

## **2.2) EVENTUAIS RESTRIÇÕES NO ACESSO AO AOS SERVIÇOS**

### **2.2.1) SERVIÇOS DO TIPO HOMEZONE**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)



A utilização dos serviços tipo Homezone está dependente:

- a. Da existência de cobertura do serviço na zona de residência do Cliente; e
- b. De o equipamento ter bateria carregada.

A utilização deste serviço está restrita à zona de residência do Cliente (morada fornecida quando o mesmo aderiu ao são).

O Cliente poderá realizar chamadas para o serviço de emergência, sem qualquer tipo de restrição.

A informação de localização a disponibilizar corresponde à morada declarada pelo Cliente para utilização do serviço e às coordenadas geográficas da estação onde é originada a chamada.

De acordo com a legislação em vigor, é oferecida a identificação da linha chamadora e da linha conectada.

Sendo garantida a possibilidade de impedir, por pedido dos Clientes que realizam a chamada, linha a linha, e aos Clientes que recebem a chamada, chamada a chamada, a apresentação da identificação da linha chamadora.

Os Clientes chamados têm a possibilidade de rejeitar, caso desejem, uma chamada de entrada não identificada.

A utilização deste serviço de voz está sujeita a limites de utilização responsável, de modo a garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço da NOS Açores aos seus Clientes, os quais estão disponíveis para consulta em [www.nos-azores.pt](http://www.nos-azores.pt). O valor máximo de utilização responsável é definido com base nos perfis de utilização do Cliente em comparação com a base de Clientes dos Serviços e pode variar em função da evolução desses perfis. A violação destas condições confere à NOS Açores o direito de adotar as medidas necessárias para efeitos de cessação das situações de utilização abusiva dos Serviços, nos termos previstos nas Condições Gerais, sem prejuízo de recorrer aos meios legais ao seu dispor caso a utilização seja considerada ilícita.

## **2.2.2) SERVIÇOS TELEFÓNICOS**

### **2.2.2.1) SERVIÇO DE TELEFONE**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A ativação dos serviços de Telefone está dependente da:

- a. Existência de cobertura da rede de distribuição por fibra da NOS Açores (serviço de voz fixa) na área geográfica da morada de instalação indicada pelo Cliente;
- 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 Açores; e
- c. Existência de eletricidade.

A utilização do serviço de Voz está sujeita a limites de utilização responsável, de modo a garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço da NOS Açores aos seus Clientes, os quais estão disponíveis para consulta em [www.nos.pt/acoresh/Pages/nosacoresh.aspx](http://www.nos.pt/acoresh/Pages/nosacoresh.aspx). O valor máximo de utilização responsável é definido com base nos perfis de utilização do Cliente em comparação com a base de Clientes dos Serviços e pode variar em função da evolução desses perfis. A violação destas condições confere à NOS Açores o direito de adotar as medidas necessárias para efeitos de cessação das situações de utilização abusiva dos Serviços, nos termos previstos nas Condições Gerais, sem prejuízo de recorrer aos meios legais ao seu dispor caso a utilização seja considerada ilícita.

A utilização do serviço de Telefone da NOS Açores não restringe a utilização do serviço de acesso à Internet.

O serviço de Telefone disponibilizado pela NOS Açores não suporta chamadas em pré-seleção.

#### **2.2.2.2) SERVIÇO DE VOZ MÓVEL**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

##### **Pré-Pagos:**

Os serviços de acesso à Internet, disponibilizados nestes produtos, são para utilização exclusiva de comunicações de dados 3G/GPRS, não podendo ser utilizado para comunicações de voz sobre IP (VoIP).

Estes serviços não se encontram disponíveis para terminais. O acesso à Internet não está disponível para terminais Blackberry.

## **Pós-Pagos :**

Os minutos e SMS incluídos na mensalidade destinam-se apenas a comunicações nacionais, excluindo os serviços de valores acrescentado. Estes consumos incluídos não acumulam para o mês seguinte.

No caso de perda ou avaria do cartão, pode ser solicitado uma 2ª via através da linha de apoio ao cliente (16161) ou numa loja NOS Açores após validação do PIN e PUK ou de outros dados do cliente que permita verificar ser o titular do serviço.

### **2.2.3) OUTROS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS**

#### **2.2.3.1) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR FIBRA**

(Data de publicação: 21/05/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A instalação do serviço de televisão só será efetuada se o Cliente tiver a cobertura necessária na morada de instalação.

A NOS Açores compromete-se a prestar o serviço de televisão única e exclusivamente na morada indicada para a instalação do serviço no momento da adesão.

No caso de a morada do Cliente ter cobertura fibra, o Cliente poderá aderir a qualquer oferta fibra. Não sendo permitido a adesão a ofertas satélite.

A NOS Açores reserva-se o direito de restringir o número de equipamentos de TV que disponibiliza aos Clientes que tenham pacotes fibra.

A NOS Açores não se responsabiliza pela interrupção do fornecimento deste do serviço de televisão no caso de falha de eletricidade.

Um Cliente com um pacote fibra que deseje aderir a um canal adicional HD terá de aderir ao mesmo canal em SD.

Os materiais e equipamentos fornecidos em regime de aluguer constituem propriedades da NOS Açores ficando, durante o período de prestação do serviço, à disposição e sob a guarda e responsabilidade do Cliente, para seu uso exclusivo.

#### **2.2.3.2) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR FIBRA**

(Data de publicação: 21/05/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A instalação do serviço de televisão só será efetuada se o Cliente tiver a cobertura necessária na morada de instalação.

No caso de a morada do Cliente ter cobertura fibra, o Cliente poderá aderir a qualquer oferta fibra ou IRIS. Não sendo permitido a adesão a ofertas satélite.

A NOS Açores compromete-se a prestar o serviço de televisão única e exclusivamente na morada indicada para a instalação do serviço no momento da adesão.

A NOS Açores reserva-se o direito de restringir o número de equipamentos de TV que disponibiliza aos Clientes que tenham pacotes IRIS.

A NOS Açores não se responsabiliza pela interrupção do fornecimento deste do serviço de televisão no caso de falha de eletricidade.

Um Cliente que deseje aderir a um canal adicional HD terá de aderir ao mesmo canal em SD.

Os Clientes só podem aderir ao canal premium SportTV Golfe se aderirem ao canal premium SportTV SD. O acesso IRIS Online está disponível para todos os clientes IRIS e pode ser utilizado em território continental e ilhas.

A NOS Açores reserva-se o direito de limitar, por Cliente, o número de equipamentos compatíveis com o IRIS Online que podem aceder a este serviço simultaneamente. Sendo o Cliente responsável pelos consumos de internet, que realiza durante a utilização deste serviço.

Os materiais e equipamentos fornecidos em regime de aluguer constituem propriedades da NOS Açores ficando, durante o período de prestação do serviço, à disposição e sob a guarda e responsabilidade do Cliente, para seu uso exclusivo.

### **2.2.3.3) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR SATÉLITE**

A NOS Açores compromete-se a prestar o serviço de televisão única e exclusivamente na morada indicada para a instalação do serviço no momento da adesão.

A NOS Açores reserva-se o direito de restringir o número de equipamentos de TV que disponibiliza aos Clientes do serviço de televisão por satélite.

Em zonas geográficas onde a NOS Açores não tenha cobertura de fibra ou fibra, o Cliente só pode aderir à oferta de satélite. A instalação do serviço de televisão só será efetuada se o Cliente tiver a cobertura necessária na morada de instalação.

No caso de falha de energia elétrica, a NOS Açores não é responsável pela interrupção da prestação do serviço de televisão. Os materiais e equipamentos fornecidos em regime de aluguer

constituem propriedades da NOS Açores ficando, durante o período de prestação do serviço, à disposição e sob a guarda e responsabilidade do Cliente, para seu uso exclusivo.

#### **2.1.1.1) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A utilização do serviço de acesso à Internet implica a aceitação e cumprimento das regras de utilização dos serviços constantes do documento “Política de Utilização Aceitável”, disponível para consulta em <http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Pages/internet-fixa.aspx>

A NOS Açores não restringe o acesso, aos seus Clientes deste serviço, a qualquer tipo de aplicações globais, protocolos ou portos utilizados no IP.

#### **2.1.1.2) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Para aceder ao serviço de Banda Larga Móvel da NOS Açores basta ter um computador, portátil ou fixo, PC ou MAC com modem 3G integrado ou adquirir uma placa 3G NOS Açores e aderir a um tarifário de Banda Larga Móvel da NOS Açores.

O serviço de Banda Larga Móvel da NOS Açores não permite o acesso a algumas aplicações, nomeadamente, VOIP e SIP.

### **2.3) COBERTURADOS SERVIÇOS**

#### **2.3.1) SERVIÇOS TIPO HOMEZONE**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A NOS Açores garante a cobertura deste serviço exclusivamente na morada indicada pelo Cliente. A informação de localização a disponibilizar corresponde à morada declarada pelo Cliente para utilização do serviço e às coordenadas geográficas da estação onde é originada a chamada.

#### **2.3.2) OUTROS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS**

##### **2.3.2.1) SERVIÇO DE TELEFONE**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A NOS Açores assegura a prestação do serviço de Telefone em todas as zonas cobertas pela sua rede de distribuição por fibra. Consulte as zonas com cobertura de rede através do 16161.

#### **2.3.2.2) SERVIÇO DE VOZ MÓVEL**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

O serviço de voz móvel da NOS Açores tem cobertura nacional da rede 2G. Para consultar a total cobertura deste serviço, consulte <http://www.nos.pt/particulares/internet/internet-movel/Paginas/cobertura.aspx>

**2.3.2.3) SERVIÇO DE TELEVISÃO** (que inclui o serviço de televisão por fibra, televisão por fibra e televisão por satélite)

(Data de publicação: 21/05/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

O Cliente poderá consultar a cobertura da rede de distribuição da NOS Açores através do 16161

#### **2.3.2.4) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A NOS Açores garante a cobertura do serviço de acesso à Internet fixa em toda as zonas cobertas pela sua rede de distribuição por fibra. Consulte as zonas com cobertura de rede através do 16161.

#### **2.3.2.5) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A oferta de acesso à Internet de banda larga móvel da NOS Açores tem uma cobertura nacional. Para saber a cobertura deste serviço, contate o 16161.

### **2.4) NIVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO OFERECIDOS**

#### **2.4.1) NIVEIS DE QUALIDADE GERAIS PARA OS SERVIÇOS FIXOS**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A NOS Açores assegurará a reparação de avarias e a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e Equipamentos de rede que seja proprietária ou que utilize na prestação dos Serviços, nos prazos por si definidos em [www.nos-acoeres.pt](http://www.nos-acoeres.pt), de acordo com os parâmetros de qualidade resultantes da legislação aplicável e/ou definidos pelo ICP-ANACOM.

Os níveis de qualidade dos serviços fixos da NOS Açores, relativo à instalação do serviço, encontra-se descrito nas Condições Gerais “Salvo se existir impossibilidade técnica ou devido a outro motivo de força maior, os Produtos e Serviços serão instalados, ligados e/ou ativados no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do pedido inicial de adesão válido efetuado pelo Cliente, ou por terceiros devidamente mandatados por aquele para o efeito, e/ou do pagamento dos preços devidos pela instalação, ligação e ou ativação dos mesmos, e desde que não existam situações de pagamentos em atraso referentes a Serviços NOS Açores prestados ao Cliente, ainda que em outras moradas de instalação.”

Os serviços fixos da NOS Açores só estão disponíveis nas zonas geográficas cobertas pela rede de distribuição da NOS Açores. A cobertura desta rede pode ser consultada através do 16161.

O nível de qualidade de prestação de serviço está descrito nas Condições Gerais.

As condições em que a reparação de avarias e conservação da rede será realizada são reguladas em detalhe nas Condições Gerais <http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Pages/condicoes-gerais.aspx>.

A NOS Açores poderá realizar ações de conservação, manutenção e desenvolvimento da sua rede de distribuição por fibra ou satélite e sistemas de informação de suporte devendo, porém, quando for previsível a interrupção da prestação dos Serviços, informar o Cliente, por meio adequado, e com a antecedência de 8 (oito) dias sobre as referidas ações. A interrupção dos Serviços pela NOS Açores, devido a ações de conservação, manutenção e desenvolvimento da sua rede de distribuição por fibra ou satélite e sistemas de informação de suporte não deverá exceder as 24 (vinte e quatro) horas seguidas. A informação sobre níveis mínimos de qualidade pode ser obtida através do Apoio ao Cliente (16161).

#### **2.4.2) NIVEIS DE QUALIDADE ESPECIFICOS PARA O SERVIÇO TIPO HOMEZONE**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

**Portabilidade:** Ao aderir ao Telefone, o Cliente poderá manter o seu número de sempre. A NOS Açores tratará de todo o processo nos termos regulamentares, sem quaisquer custos adicionais e inconvenientes. Durante o processo o Cliente é avisado por SMS – para o número de telemóvel referido na adesão aos serviços NOS Açores -da evolução do pedido.

Após a conclusão, o Cliente poderá passar a utilizar o novo equipamento de telefone com o seu novo número.

A portabilidade de números não geográficos não tem prazo máximo. Sem dificuldades técnicas de maior, a portabilidade demora no mínimo 2 dias úteis, desde que a NOS Açores remete o seu pedido de portabilidade ao prestador atual. Se após a data e hora marcada para a portabilidade do número do Cliente para a NOS Açores, o mesmo ficar sem serviço telefónico, o Cliente terá direito a uma compensação de €20/dia, até um máximo de €5.000.

Para solicitar a transferência do seu número para o serviço Telefone, deverá seguir as instruções disponíveis em

<http://www.nos.pt/particulares/telefone/tarifarios/Paginas/Portabilidade.aspx#tab3>

#### **Níveis de qualidade do serviço:**

a. A informação de qualidade de serviço disponibilizada pela NOS Açores foi definida pelo ICPANACOM no Regulamento nº372/2009 (<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509>) publicado a 28 de agosto.

Informação sobre os valores trimestrais de qualidade serviço apurados pela NOS Açores:

<http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab3>

Informação sobre os objectivos de desempenho definidos pela NOS Açores: <http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab3>

Informação sobre os valores de qualidade de serviço apurados pela NOS Açores relativamente ao ano de 2011: <http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab3>

### **2.4.3) NIVEIS DE QUALIDADE ESPECIFICOS PARA O SERVIÇO DE VOZ FIXA TELEFONE**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Portabilidade:

Ao aderir ao Telefone, o Cliente poderá manter o seu número de sempre. A NOS Açores tratará de todo o processo nos termos regulamentares, sem quaisquer custos adicionais e inconvenientes.

Durante o processo o Cliente é avisado por SMS – para o número de telemóvel referido na adesão aos serviços NOS Açores -da evolução do pedido.



Após a conclusão, caso Cliente não esteja a usar o número de telefone provisório que a NOS Açores ativou na instalação, deve ligar o telefone ao equipamento/modem da NOS Açores.

A portabilidade de números do serviço telefónico fixo não tem prazo máximo. A portabilidade demora no mínimo 1 dia útil, podendo este ser superior se o cliente assim o solicitar, a contar da apresentação do pedido pelo Cliente ou da sua receção pela NOS Açores.

No caso do pedido de portabilidade for realizado através de contacto à distância ou vendas “porta-aporta” o prazo para portabilidade é de 3 dias úteis.

Caso aquele prazo de 1 dia útil (ou de 3 dias úteis) não seja cumprido, o Cliente terá direito a uma compensação no valor de 2,50€ por cada número a portar e por cada dia de atraso.

Se após a data e hora marcada para a portabilidade do número do Cliente para a NOS Açores, o mesmo ficar sem serviço telefónico, o Cliente terá direito a uma compensação de 20€/dia, até um máximo de €5.000.

Sem dificuldades técnicas de maior, a portabilidade demora no mínimo 2 dias úteis, desde que a NOS Açores remete o seu pedido de portabilidade ao prestador atual. Se após a data e hora marcada para a portabilidade do número do Cliente para a NOS Açores, o mesmo ficar sem serviço telefónico, o Cliente terá direito a uma compensação de €20/dia, até um máximo de €5.000.

Para solicitar a transferência do seu número para o serviço Telefone, deverá seguir as instruções disponíveis em <http://www.nos.pt/particulares/telefone/tarifarios/Paginas/Portabilidade.aspx#tab3>

#### **Níveis de qualidade do serviço:**

a. A informação de qualidade de serviço disponibilizada pela NOS Açores foi definida pelo

ICP-ANACOM no Regulamento nº 372/2009

<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509>) publicado a 28 de agosto.

b. Informação sobre os valores trimestrais de qualidade serviço apurados pela NOS Açores:

<http://www.nos.pt/telefone/Pages/qualidade-de-servico.aspx>

Informação sobre os objectivos de desempenho definidos pela NOS Açores: <http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab3>

Informação sobre os valores de qualidade de serviço apurados pela NOS Açores: <http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab3>

#### 2.4.4) NIVEIS DE QUALIDADE ESPECIFICOS PARA O SERVIÇO DE VOZ MÓVEL

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

**Portabilidade:** Ao aderir à NOS, pode manter o seu número de telemóvel e ainda receber €5 no seu saldo. A NOS trata de todo o processo nos termos regulamentares, sem custos para o Cliente – apenas é necessária a apresentação do pedido de portabilidade, devidamente preenchido e a entrega/envio dos documentos de identificação, conforme mencionado em <http://www.nos.pt/telemovel/Portabilidade/Pages/Portabilidade.aspx>.

O prazo para a portabilidade do número de telemóvel é de 1 dia útil, a contar da apresentação do pedido pelo Cliente ou da sua receção pela NOS, podendo este ser superior se o Cliente assim o solicitar. No caso de o pedido de portabilidade for realizado através de contacto à distância ou vendas “porta-aporta” o prazo para a portabilidade é de 3 dias úteis.

Caso aquele prazo de 1 dia útil (ou de 3 dias úteis) não seja cumprido, o Cliente terá direito a uma compensação no valor de €2,5, por cada número a portar e por cada dia de atraso.

Se após a data e hora marcada para a portabilidade do número do Cliente para a NOS, o mesmo ficar sem serviço telefónico, o Cliente terá direito a uma compensação de €20/dia, até um máximo de €5.000.

#### Níveis de qualidade do serviço:

A NOS Açores assegurará, salvo casos fortuitos ou de força maior, a prestação do serviço de Voz Móvel de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura da rede da NOS Açores. Salvo por impossibilidade técnica, o prazo máximo de admissão a este serviço são 48 horas, a contar da data em que o Cliente aderiu ao serviço e o contrato é válido.

Salvo indisponibilidade técnica, a rede de voz móvel da NOS Açores tem um grau de disponibilidade, entendido como a percentagem de tempo ao longo do ano em que a rede se encontra disponível em função das áreas de cobertura definidas ao longo do tempo, de 98% para o sistema UMTS e 98% para o sistema GSM.

#### 2.4.5) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Produtos	Velocidades Máximas		Velocidades Médias	
	Download	Upload	Download	Upload
6Mb	6Mb	384Kb	6Mb	384Kb

12Mb	12Mb	1Mb	12Mb	1Mb
30Mb	30Mb	2Mb	30Mb	2Mb
100Mb	100Mb	8Mb	100Mb	8Mb

As velocidades máximas de acesso associadas ao Serviço de Acesso à Internet correspondem à capacidade máxima atingível nas transferências de informação (downstream e upstream) e não a velocidades garantidas. As velocidades efetivas de download e upload poderão variar em função de diversos fatores, nomeadamente o congestionamento de tráfego na rede e na Internet, bem como o desempenho e velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sites e conteúdos a que o Cliente pretende aceder.

Para que o Cliente possa medir a velocidade do seu acesso de internet, a NOS Açores disponibiliza o speedtest <http://www.nos.pt/particulares/internet/internet-fixa/Paginas/teste-de-velocidades.aspx>

um teste que mede a sua velocidade de navegação. O Cliente apenas poderá solicitar o downgrade ou o upgrade de serviços de acesso à Internet uma vez por mês. Os consumos de tráfego serão faturados de acordo com o preço aplicável ao produto ativo na data em que os consumos foram efetuados, pelo que o upgrade para um produto com limites de tráfego mais elevados não desonera o Cliente do pagamento dos consumos adicionais efetuados no âmbito do produto ativo antes do upgrade.

O upgrade ou downgrade de um serviço de acesso à Internet poderá ter associado o débito de um valor adicional pontual definido no preçário e/ou um novo período mínimo de adesão, consoante o produto contratado.

#### **2.4.6) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Tarifários de assinatura:

Tarifário	Velocidade Máxima		Velocidade Média (em tráfego intenso)		Velocidade Média (em tráfego reduzido)	
	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
2Mb	2Mbps	384Kbps	2Mbps	384Kbps	2Mbps	384Kbps
5Mb	5Mbps	640Kbps	5Mbps	640Kbps	5Mbps	640Kbps
14,4Mb	14,4Mbps	1,4Kbps	14,4Mbps	1,4Kbps	14,4Mbps	1,4Kbps

A velocidade média 1 corresponde ao valor médio obtido em medições efetuadas em condições normais de utilização durante períodos de tráfego intenso da rede.

A velocidade média 2 corresponde ao valor médio obtido em medições efetuadas em condições normais de utilização durante os períodos de tráfego reduzido.

As velocidades de acesso associadas ao Serviço de Banda Larga Móvel correspondem à capacidade máxima atingível nas transferências de informação (downstream e upstream) e não a velocidades garantidas. As velocidades efetivas de download e upload poderão variar em função de diversos fatores, nomeadamente o congestionamento de tráfego na rede e na Internet, bem como o desempenho e velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sites e conteúdos a que o Cliente pretende aceder.

### **3) PREÇOS NORMAIS**

#### **3.1) SERVIÇO DO TIPO HOMEZONE**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A oferta de planos de telefone para as zonas satélite deixou de ser comercializada pela NOS Açores em novembro de 2011, embora mantenha o parque de Clientes existente.

Poderá consultar os preços associados aos planos de telefone para as zonas satélite em vigor em:

**Para chamadas nacionais:** <http://www.nos.pt/particulares/telefone/Paginas/telefone-pacotes-fibra.aspx#tab1>

**Para chamadas internacionais:**

[http://www.nos.pt/particulares/pacotes/Documents/tarifas\\_chamadas\\_internacionais.pdf](http://www.nos.pt/particulares/pacotes/Documents/tarifas_chamadas_internacionais.pdf)

**Para chamadas para números especiais:**

[http://www.nos.pt/particulares/pacotes/Documents/PVPs\\_Servi%C3%A7os\\_Especiais\\_NOS.pdf](http://www.nos.pt/particulares/pacotes/Documents/PVPs_Servi%C3%A7os_Especiais_NOS.pdf)

A NOS Açores não aplica um preço específico para chamadas efetuadas intra-rede. Não existe uma diferenciação por escalões geográficos dos preços aplicados às comunicações fixas.

**Portabilidade:**

O processo de portabilidade não tem custos para o Cliente, suportando a NOS Açores todos os custos associados a este processo.

A NOS Açores não tem um preço específico para números portados, sendo o preço da chamada igual ao preço de uma chamada para o operador para onde o número foi portado. Poderá consultar o preço em:

<http://www.nos.pt/particulares/telefone/Paginas/telefone-pacotes-fibra.aspx#tab1>

Instalação, reinstalação e desinstalação:

A oferta de planos de telefone para as zonas satélite deixou de ser comercializada pela NOS Açores em novembro de 2011, embora mantenha o parque de Clientes existente.

Aluguer ou compra de equipamentos: A oferta de planos de telefone para as zonas satélite deixou de ser comercializada pela NOS Açores em novembro de 2011, sendo que todos os equipamentos foram adquiridos pelos Clientes no ato de adesão ao serviço.

Condições de atribuição de descontos e créditos – Não aplicável

### **3.2) SERVIÇO DE TELEFONE**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

#### **Tarifário ILIMITADO:**

O tarifário de Telefone ilimitado inclui:

- a. Chamadas Ilimitadas para as redes fixas nacionais (nºs iniciados por 2 e 3), todos dias em qualquer horário (24h)
- b. Chamadas Ilimitadas para as redes fixas de 50 destinos internacionais\* nos dias úteis das 21h às 9h, fins de semana e Feriados nacionais todo o dia. (\* Redes fixas de África do Sul, Alemanha, Andorra, Austrália, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chile, China, Coreia do Sul, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Hong Kong, Índia, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Letónia, Liechtenstein, Luxemburgo, Macau, Malta, Marrocos, México, Noruega, Peru, Polónia, Reino Unido, República Checa, Rússia, Suécia, Suíça, Tailândia, Taiwan, Turquia, Vaticano, Venezuela e redes fixas e móveis do Canadá e EUA (inclui os estados do Alaska e do Hawai.)

Tarifários ilimitados e não ilimitados: Com Telefone, a tarifação é feita ao segundo, por isso o Cliente só paga o que realmente fala. As chamadas internacionais, assim como as chamadas para alguns números especiais (707x, 707 45x, 707 12x, 808x) assumem uma tarifação diferente mediante o período em que são efetuadas:

- a. Horário Normal: dias úteis das 09h às 21h
- b. Horário Económico: dias úteis das 21h às 09h e durante todo o dia aos fins de semana e feriados. Poderá consultar os preços em vigor para estes horários em:

<http://www.nos.pt/particulares/pacotes/Paginas/tarifas-outros.aspx>

A NOS Açores não aplica um preço específico para chamadas efetuadas intra-rede. Não existe uma diferenciação por escalões geográficos dos preços aplicados às comunicações fixas.

**Portabilidade:**

O processo de portabilidade não tem custos para o Cliente, suportando a NOS Açores todos os custos associados a este processo.

A NOS Açores não tem um preço específico para números portados, sendo o preço da chamada igual ao preço de uma chamada para o operador para onde o número foi portado. Caso o Cliente não tenha aderido ao tarifário ilimitado, poderá consultar este preço em:

<http://www.nos.pt/particulares/pacotes/Paginas/tarifas-outros.aspx>

Instalação, reinstalação e desinstalação:

Se o Cliente residir numa zona FIBRA/FIBRA poderá consultar o preço em:  
<http://www.nos.pt/particulares/pacotes/Paginas/tarifas-outros.aspx>

Consumos mínimos – Não aplicável

Manutenção do serviço – Não aplicável

Aluguer ou compra de equipamentos:

O Cliente pode consultar os preços associados à compra de equipamentos em:  
<http://www.nos.pt/particulares/televisao/Pages/precario-fibra.aspx>

Condições de atribuição de descontos e créditos – Não aplicável

Controlo de consumos:

O Cliente poderá consultar os seus consumos de telefone fixo em Área de Cliente, bastando para isso seguir os seguintes passos:

1. Aceder ao seu Área de Cliente
2. Selecionar a opção “Telefone”
3. Escolher “Consumos de Telefone”

Os consumos no Área de Cliente poderão ser apresentados com 24 horas de atraso.

Condições de utilização do serviço:

A utilização do serviço de Voz está sujeita a limites de utilização responsável, de modo a garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço da NOS Açores aos seus Clientes, os quais estão disponíveis para consulta em

<http://www.nos.pt/particulares/telefone/tarifarios/Paginas/condicoes-gerais.aspx>

O valor máximo de utilização responsável é definido com base nos perfis de utilização do Cliente em comparação com a base de Clientes dos Serviços e pode variar em função da evolução desses perfis. A violação destas condições confere à NOS Açores o direito de adotar as medidas necessárias para efeitos de cessação das situações de utilização abusiva dos Serviços, nomeadamente as previstas nas Condições Gerais, sem prejuízo de recorrer aos meios legais ao seu dispor caso a utilização seja considerada ilícita.

### **3.3) SERVIÇO DE VOZ MÓVEL**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Pré-Pagos:

**a. ZSuper8** O preço deste produto pode ser consultado em <http://www.nos.pt/telemovel/Tarifarios/ZSuper8/Pages/default.aspx> Ao aderir a este produto, o Cliente pode beneficiar de um serviço de carregamento em fatura Z Super 8 (gerido pelas condições de Pós-Pago).

Este serviço permite ao Cliente NOS Açores (com subscrição do Serviço Base de Televisão NOS) desfrutar da comodidade de um pagamento na fatura mensal, mantendo todas as vantagens de controlo dos gastos com o seu telemóvel.

Adicionalmente, o serviço tem uma oferta de 5€ todos os meses, ou seja, são faturados 10€ mas o Cliente recebe 15€ no saldo do seu telemóvel pré-pago ZON Mobile.

O Cliente poderá realizar o número de chamadas que desejar até esgotar o seu saldo.

**ZSimple** O preço deste serviço pode ser consultado

<http://www.nos.pt/particulares/telemovel/tarifarios/Paginas/tarifarios.aspx>

O Cliente poderá realizar o número de chamadas que desejar até esgotar o seu saldo.

**Z Livre** O preço deste serviço pode ser consultado em

<http://www.nos.pt/particulares/telemovel/tarifarios/Paginas/tarifarios.aspx>

O Cliente poderá realizar o número de chamadas que desejar até esgotar o seu saldo.

**Z-Web** Saiba mais sobre as características e preço associado a este tarifário em <http://www.nos.pt/particulares/telemovel/tarifarios/Paginas/tarifarios.aspx>

O Cliente poderá realizar o número de chamadas que desejar até esgotar o seu saldo.

**Roaming:** O serviço de Roaming está ativo, não sendo necessário o Cliente fazer um pedido para que o mesmo seja ativo.

Caso o Cliente necessite de utilizar este serviço, poderá consultar em <http://www.nos.pt/particulares/telemovel/servicos/Paginas/roaming.aspx>

a informação do preço quando em Roaming isto é, o preço a ser aplicado por Operadores estrangeiros durante estadias e utilização do serviço fora de Portugal Continental e Ilhas.

**Portabilidade:**

O processo de portabilidade não tem custos para o Cliente, suportando a NOS Açores todos os custos associados a este processo.

A NOS Açores não tem um preço específico para números portados, sendo o preço da chamada igual ao preço de uma chamada para o operador para onde o número foi portado.

Instalação, reinstalação e desinstalação – Não aplicável

Consumos mínimos e Manutenção do Serviço:

A manutenção do preço associado aos produtos Z-Super 8 e Z-Simples requer que os Clientes efetuem carregamentos mínimos de €12,50/ mês. Caso o Cliente não efetue estes carregamentos mínimos, o seu serviço é convertido para a modalidade Z-Livre, que é um tarifário sem carregamentos obrigatórios.

Contudo, o Cliente terá de efetuar um carregamento de €12,50 de 4 em 4 meses para que permaneça ativo o número no Z-Livre.

O Cliente pode efetuar estes carregamentos mediante pagamento bancário (multibanco ou homebanking).

Para efetuar o pagamento ZON Mobile nas caixas Multibanco o Cliente deve selecionar as seguintes opções: Telemóveis» Outros Operadores. Após selecionar Zon Mobile, deve introduzir o número do telemóvel e escolher o montante pretendido para carregar.



### **Aluguer ou compra de equipamentos:**

O Cliente pode consultar os preços associados à compra de equipamentos em:  
<http://www.nos.pt/particulares/loja-equipamentos/pages/store.aspx#telemoveis>

Condições de atribuição de descontos e créditos – Não aplicável

### **Condições de utilização dos serviços:**

O Cliente poderá consultar as condições de utilização do serviço de telefone móvel que contratou, em:

Para o serviço Pré-pago:

<http://www.nos.pt/particulares/telemovel/servicos/Paginas/servicos.aspx>

Para o serviço Pós-pago:

<http://www.nos.pt/particulares/telemovel/servicos/Paginas/servicos.aspx>

## **3.4) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Todos os tarifários, atualmente, disponibilizados pela NOS Açores incluem tráfego ilimitado. Não existindo a diferenciação entre tráfego nacional e tráfego internacional.

O Cliente poderá consumir o tráfego que necessitar, sendo que deverá sempre efetuar uma utilização aceitável.

### **Instalação, reinstalação e desinstalação:**

Se o Cliente residir numa zona FIBRA/FIBRA poderá consultar o preço em:

<http://www.nos.pt/tv/Pages/Precario-Fibra.aspx>

Consumos mínimos – Não aplicável

Manutenção do serviço – Não aplicável

### **Aluguer ou compra de equipamentos:**

O valor do aluguer dos equipamentos de Internet disponibilizados pela NOS Açores já se encontra incluído no pacote comercial que o Cliente contratou.

Contudo, se um Cliente desejar um equipamento com mais ou outras funcionalidades, poderá solicitar a alteração de equipamento mediante o pagamento do preço previsto no Preçário NOS Açores (disponível nas lojas e em <http://www.nos.pt/particulares/televisao/Pages/precario-fibra.aspx>)

Condições de atribuição de descontos e créditos – Não aplicável

**Condições de utilização do serviço:**

O Cliente deverá respeitar as regras de utilização, do serviço de acesso à Internet, expressas no documento “Política de Utilização Aceitável” (PUA), disponível para consulta em <http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Pages/internet-fixa.aspx>

**3.5) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Tarifário	Velocidade Máxima	
	Download	Upload
2Mb	2Mb	384Kbps
5Mb	5Mb	640Kbps
14,4Mb	14,4Mb	1,4Mbps

A velocidade de navegação nos tarifários 1Mb, 2Mb e 4MB é reduzida para 128Kbps, após o consumo de 1GB, 2GB e 4 GB respetivamente, até ao final do mês. Nos tarifários 7 Mb e 21Mb a velocidade de navegação é reduzida para os 128Kbps após o consumo de 15GB até ao final do mês.

Consulte os preços destes tarifários em: <http://www.nos.pt/particulares/internet/internet-movel/tarifarios/Paginas/default.aspx>

Todos os tarifários de Banda Larga Móvel, atualmente, disponibilizados pela NOS Açores são pós – pagos e são tarifários sem limites de tráfego. Não existindo a diferenciação entre tráfego nacional e tráfego internacional.

Não sendo o Cliente faturado por tráfego adicional.

Roaming:

Os tarifários disponibilizados pela NOS não suportam o serviço de roaming, pelo que não podem ser utilizados fora de Portugal Continental e Ilhas.

Instalação, reinstalação e desinstalação – Não aplicável

Consumos mínimos – Não aplicável

Manutenção do serviço – Não aplicável

Aluguer ou compra de equipamentos:

O Cliente pode consultar os preços associados à compra de equipamentos em:

<http://www.nos.pt/particulares/loja-equipamentos/pages/store.aspx#pens-routers>

Condições de atribuição de descontos e créditos – Não aplicável

Condições de utilização do serviço e Gestão de tráfego:

O Cliente deverá respeitar as regras de utilização, do serviço de Banda Larga Móvel, expressas no documento “Política de Utilização Aceitável” (PUA), disponível para consulta em <http://www.nos.pt/Suporte/Pages/Política-de-Utilização-Aceitável-da-Internet-ZON.aspx>

### **3.6) SERVIÇO DE TELEVISÃO**

(Data de publicação: 21/05/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Instalação, reinstalação e desinstalação:

Caso o Cliente resida numa zona satélite, poderá consultar o preço em

<http://www.nos.pt/particulares/pacotes/todos-os-pacotes/Paginas/pacotes.aspx>

e o Cliente residir numa zona FIBRA/FIBRA poderá consultar o preço em:

<http://www.nos.pt/particulares/pacotes/todos-os-pacotes/Paginas/pacotes.aspx>

Consumos mínimos – Não aplicável

Manutenção do serviço – Não aplicável

#### **Serviços Adicionais:**

Se Cliente do serviço de Televisão por Fibra: Consulte os preços associados a estes serviços em

<http://www.nos.pt/tv/videoclube/subscricoes-mensais/Pages/subscricoes-mensais.aspx>Se

Cliente IRIS by ZON Fibra: O preço associado à adesão dos serviços adicionais poderá ser

<http://www.nos.pt/tv/iris/personalizacao/Pages/default.aspx>

Se Cliente do serviço de Televisão por Satélite: A listagem de canais premiums e respetivos preços poderá ser consultada em <http://www.nos.pt/tv/canais/canais-premium/Pages/CanaisPremium.aspx>

### **Aluguer ou compra de equipamentos:**

Caso o Cliente resida numa zona satélite, poderá consultar o preço associado à compra ou aluguer do equipamento em: <http://www.nos.pt/particulares/televisao/Pages/precario-satelite.aspx>

Se o Cliente residir numa zona FIBRA/FIBRA poderá consultar o preço associado ao aluguer do equipamento em: <http://www.nos.pt/particulares/televisao/Pages/precario-fibra.aspx>

Condições de atribuição de descontos e créditos – Não aplicável

### **Controlo de consumos:**

Para Clientes com televisão por Fibra: Poderá consultar o seu portfolio de serviços adicionais no Área de Cliente da BOX, no Iris Online e através do 16161.

Para Clientes com televisão por Fibra: O Cliente poderá consultar e gerir o seu portfolio de serviços adicionais na Gestão de conta.

Para Clientes com televisão por satélite: Os Clientes podem gerir os seus serviços adicionais e pacotes comerciais através do 16161.

### **3.7) SERVIÇOS NOS Açores**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Os custos associados com o pagamento da TMDP (Taxa Municipal dos Direitos de Passagem) são suportados pela NOS Açores, não tendo o Cliente que incorrer em custos no caso desta taxa se aplicar.

O Cliente poderá consultar as diferentes ofertas e preços dos pacotes disponibilizados pela NOS Açores em: <http://www.nos.pt/PACOTES/pacotes/Pages/Pacotes.aspx>

Para aceder ao Observatório de Tarifários do ICP ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, o Cliente deverá clicar em: <http://www.anacom.pt/tarifarios/PaginaInicial.do>

#### **4. SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÃO E REEMBOLSOS**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Instalação dos serviços:

A indemnização prevista para o caso de não cumprimento da instalação encontra-se descrita na cláusula nas Condições Gerais.

##### **Cobertura dos serviços:**

O reembolso no caso de a NOS Açores verificar que o Cliente não tem cobertura na zona da instalação do serviço está descrito nas Condições Gerais.

##### **Interrupção dos serviços:**

Em caso de interrupção temporária dos Produtos e Serviços, por período superior a 24 horas seguidas, por motivos comprovadamente imputáveis à NOS Açores, o Cliente terá direito a um desconto, de valor correspondente à duração da interrupção, no preço mensal devido pelos Produtos e Serviços afetados.

Portabilidade:

A portabilidade de números do serviço telefónico fixo e de números não geográficos não tem prazo máximo. A portabilidade demora no mínimo 1 dia útil, podendo este ser superior se o Cliente assim o solicitar, a contar da apresentação do pedido pelo Cliente ou da sua receção pela NOS.

No caso de o pedido de portabilidade for realizado através de contacto à distância ou vendas “porta-aporta” o prazo para a portabilidade é de 3 dias úteis.

Caso aquele prazo de 1 dia útil (ou de 3 dias úteis) não seja cumprido, o Cliente terá direito a uma compensação no valor de €2,5, por cada número a portar e por cada dia de atraso.

Se após a data e hora marcada para a portabilidade do número do Cliente para a NOS, o mesmo ficar sem serviço telefónico, o Cliente terá direito a uma compensação de €20/dia, até um máximo de €5.000.

O prazo para a portabilidade do número de telemóvel é de 1 dia útil, a contar da apresentação do pedido pelo Cliente ou da sua receção pela NOS, podendo este ser superior se o Cliente assim o

solicitar. No caso de o pedido de portabilidade for realizado através de contacto à distância ou vendas “porta-a-porta” o prazo para a portabilidade é de 3 dias úteis.

Caso aquele prazo de 1 dia útil (ou de 3 dias úteis) não seja cumprido, o Cliente terá direito a uma compensação no valor de €2,50, por cada número a portar e por cada dia de atraso.

Se após a data e hora marcada para a portabilidade do número do Cliente para a NOS, o mesmo ficar sem serviço telefónico, o Cliente terá direito a uma compensação de €20/dia, até um máximo de de €5.000.

## **5. TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A NOS Açores poderá realizar ações de conservação, manutenção e desenvolvimento da sua rede de distribuição por fibra ou satélite e sistemas de informação de suporte devendo, porém, quando for previsível a interrupção da prestação dos Serviços, informar o Cliente, por meio adequado, e com a antecedência de 8 (oito) dias sobre as referidas ações. A interrupção dos Serviços pela NOS Açores, devido a ações de conservação, manutenção e desenvolvimento da sua rede de distribuição por fibra ou satélite e sistemas de informação de suporte não deverá exceder as 24 (vinte e quatro) horas seguidas.

Após o conhecimento ou a deteção de avarias ou anomalias, a NOS Açores contactará o Cliente no prazo de 24 (vinte e quatro) horas informando-o desse facto, e assegurará a reparação de avarias e a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e Equipamentos de rede que seja proprietária ou que utilize na prestação dos Serviços no prazo de 4 (quatro) dias úteis após a deteção de avaria ou anomalia ou após comunicação do Cliente.

Sempre que, para efeitos do disposto no número anterior, seja indispensável aceder às instalações do Cliente, a NOS Açores acordará com este a data e período de tempo em que realizará as ações de conservação ou reparação.

A NOS Açores não poderá ser responsabilizada por eventuais danos resultantes de avarias nas infraestruturas, materiais e Equipamentos se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação dos mesmos não forem efetuadas por causa imputável ao Cliente, designadamente quando não for possível o acesso às instalações do Cliente pelo pessoal ao serviço da NOS Açores. Caso a avaria ou anomalia verificada seja, direta ou indiretamente, imputável ao Cliente, o custo da intervenção realizada será suportado pelo Cliente, de acordo com o Preçário em vigor. O Cliente poderá consultar este preçário

em: Para Clientes com serviços de Fibra ou Fibra  
<http://www.nos.pt/particulares/televisao/Pages/precario-fibra.aspx>

Para Clientes com serviços de Satélite:  
<http://www.nos.pt/particulares/televisao/Pages/precario-satelite.aspx>

Em caso de necessidade de intervenções em infraestruturas, materiais e Equipamentos, após assinatura da ordem de trabalho pelo Cliente, a NOS Açores apenas assumirá a responsabilidade pelos danos nos Equipamentos que decorram diretamente dos trabalhos realizados pela NOS Açores.

No caso da ocorrência de uma avaria, os Clientes deverão reportar a mesma para o serviço de Apoio ao Cliente através do 16161 (chamada gratuita de redes fixas ZON Açores. De outras redes: custo da chamada: 0,30€/ min (IVA incluído à taxa legal em vigor))

## **6. CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

A utilização dos serviços disponibilizados pela NOS implica a aceitação das condições explícitas nas Condições Gerais, que podem ser consultadas em  
<http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Pages/condicoes-gerais.aspx>

Adesão aos serviços:

A adesão aos serviços da NOS Açores pressupõe a subscrição do serviço base de TV e um período de permanência mínima de 12 meses ou de 24 meses (dependendo das condições promocionais ou especiais a que o Cliente aderiu) tal como indicado nos materiais de comunicação e nas Condições Gerais (<http://www.nosacores.pt/clientes/condicoesgerais.aspx>)

Instalação e cobertura dos serviços NOS Açores:

Os serviços fornecidos pela NOS Açores encontram-se disponíveis exclusivamente nas zonas geográficas cobertas pela rede NOS Açores. Para saber a cobertura total desta rede o Cliente pode ligar 16161. As condições de instalação dos serviços prestados pela NOS Açores encontram-se reguladas nas Condições Gerais dos Serviços da NOS Açores que podem ser consultadas em  
<http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Pages/condicoes-gerais.aspx>

Após o Cliente pedir a adesão a um pacote NOS Açores, salvo se existir impossibilidade técnica ou devido a outro motivo de força maior, a NOS Açores irá instalar os serviços contratados no prazo máximo de 30 dias a contar da data do pedido de adesão.

#### **Cessação dos serviços NOS Açores:**

Os Clientes podem pedir a desativação/ desligamento dos serviços e produtos fornecidos pela NOS Açores, em conformidade com os termos constantes das Condições Gerais.

### **7. MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

(Data de publicação: 30/03/2012 Data de última atualização: 16/05/2014)

Sem prejuízo do recurso aos tribunais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, o Cliente poderá reclamar perante a NOS Açores de atos ou omissões que considere violadores das Condições dos Produtos e Serviços NOS Açores, devendo fazê-lo, sob pena de caducidade do direito, no prazo de 30 (trinta) dias após o conhecimento do facto que deu origem à violação, ficando a NOS Açores obrigada a analisar as reclamações e a informar o Cliente da sua decisão no mesmo prazo, após a receção da reclamação apresentada.

Para resolução de qualquer litígio relativo aos Produtos e Serviços fornecidos/prestados pela NOS Açores, à interpretação ou à validade das Condições dos Produtos e Serviços NOS Açores, as partes escolhem como competente o tribunal da comarca da morada de instalação dos Produtos e Serviços.

As Condições dos Produtos e Serviços NOS Açores regem-se pelo disposto na lei portuguesa, designadamente pelo disposto na Lei nº 5/2004 de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas).”

Os Clientes poderão apresentar as suas reclamações através do Apoio ao Cliente através do 16161 (chamada gratuita de redes fixas NOS Açores. De outras redes: custo da chamada: 0,30€/min (IVA incluído à taxa legal em vigor)).