

# Condições de Oferta dos Serviços NOS Madeira

## ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR .....	3
2. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO QUE OFERECEM .....	3
2.1) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS .....	3
2.1.1) SERVIÇOS TELEFÓNICOS.....	3
2.1.1.1) SERVIÇO DE VOZ FIXA.....	3
2.1.2) OUTROS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS .....	5
2.1.2.1) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR CABO .....	5
2.1.2.2) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR FIBRA .....	6
2.1.2.3) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR SATÉLITE .....	7
2.1.2.4) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET .....	8
2.1.2.5) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL .....	8
2.2) EVENTUAIS RESTRIÇÕES NO ACESSO AOS SERVIÇOS .....	9
2.2.1) SERVIÇOS TELEFÓNICOS.....	9
2.2.1.1) SERVIÇO DE VOZ FIXA.....	9
2.2.1.2) SERVIÇO DE VOZ MÓVEL .....	10
2.2.2) OUTROS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS .....	10
2.2.2.1) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR CABO .....	10
2.2.2.2) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR FIBRA .....	10
2.2.2.3) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR SATÉLITE .....	11
2.2.2.4) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET .....	11
2.2.2.5) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL .....	11
2.3) COBERTURA DOS SERVIÇOS .....	11
2.3.1) OUTROS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS .....	11
2.3.1.1) SERVIÇO DE VOZ FIXA.....	11
2.3.1.2) SERVIÇO DE VOZ MÓVEL .....	11
2.3.1.3) SERVIÇO DE TELEVISÃO (que inclui o serviço de televisão por cabo, televisão por fibra e televisão por satélite).....	12
2.3.1.4) SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET .....	12
2.3.1.5) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL .....	12
2.4) NIVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO OFERECIDOS .....	12
2.4.1) NIVEIS DE QUALIDADE GERAIS PARA OS SERVIÇOS FIXOS .....	12

2.4.2)	NIVEIS DE QUALIDADE ESPECIFICOS PARA O SERVIÇO TIPO HOMEZONE.....	13
2.4.3)	NIVEIS DE QUALIDADE ESPECIFICOS PARA O SERVIÇO DE VOZ FIXA .....	13
2.4.4)	NIVEIS DE QUALIDADE ESPECIFICOS PARA O SERVIÇO DE VOZ MÓVEL.....	14
2.4.5)	SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET.....	14
2.4.6)	SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL .....	15
3.	PREÇOS NORMAIS .....	15
3.1)	SERVIÇO DE VOZ FIXA.....	15
3.2)	SERVIÇO DE VOZ MÓVEL.....	16
3.3)	SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET.....	18
3.4)	SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL .....	19
3.5)	SERVIÇO DE TELEVISÃO .....	19
3.6)	SERVIÇOS NOS .....	20
4.	SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÃO E REEMBOLSOS .....	20
5.	TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS.....	21
6.	CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS .....	22
7.	MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS .....	23

## 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 Madeira Comunicações, S.A. (doravante “**NOS Madeira**”), com sede na Rua Estados Unidos da América, n.º51, 9000-090 Funchal, registada na CRC do Funchal sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 511 040 741.

Os Clientes poderão obter mais informações sobre a oferta dos serviços descritos neste documento através do site [www.nosmadeira.pt](http://www.nosmadeira.pt) ou contactar o Apoio ao Cliente através do 16130 (chamada gratuita de redes fixas NOS Madeira. 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 Madeira pode optar entre 3 planos de chamadas.

#### Planos de telefone fixo:

##### a. ILIMITADO

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

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

#### Outros serviços:

O acesso ao serviço de emergência 112 é garantido pela plataforma NOS Madeira.

Os Clientes poderão solicitar à NOS Madeira a presença do seu número nas Listas e Serviço de Informações do Serviço Universal.

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

#### Funcionalidades do equipamento de telefone (NOS Phone):

O NOS Phone tem funcionalidades inovadoras e exclusivas:

##### a. Privacidade:

- Rejeição de chamadas anónimas
- Rejeição de números indesejados
- Número privado

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

- Remarcação automática
  - Conferência a 3
  - Visualização de chamada em Espera
- c. Sempre contactável:
- Voicemail
  - Reencaminhamento Chamadas
- d. Controlo de custos:
- Barramento de chamadas com lista de exceções

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 Madeira têm a garantia de 24 meses.

#### 2.1.1.2) **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 Madeira disponibiliza o tarifário 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). 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.

###### Z-Web

Para Clientes que utilizam frequentemente o serviço de internet no seu telemóvel. Saiba mais em <http://www.nos.pt/telemovel/Tarifarios/internet/Pages/default.aspx>

O Cliente pode configurar o seu telemóvel através das informações disponibilizadas pela NOS Madeira, para este efeito, em <http://www.nos.pt/particulares/ajuda/equipamentos-servicos/telemovel/Pages/default.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 16130 (Apoio ao Cliente) para saberem mais informações sobre o serviço de Roaming.

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.

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 cláusulas 2.3, 2.4 e 2.5 das Condições Gerais do serviço telefónico por assinatura (em <http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de->

[servicos/Documents/condicoes\\_especificas\\_servico\\_voz\\_movel.pdf](#)) para saber mais sobre as condições de fornecimento do serviço de roaming.

## 2.1.2) OUTROS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 2.1.2.1) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR CABO

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

A oferta de pacotes cabo da NOS Madeira 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 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.
- 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.

O Cliente poderá consultar os pacotes disponíveis em <http://www.nos.pt/particulares/pacotes/todos-os-pacotes/Paginas/pacotes.aspx>

Todos os Clientes que adiram ao serviço de televisão por cabo e que tenham um equipamento digital têm acesso gratuito ao:

- a. **NOS Widgets** permite o acesso a aplicações interativas gratuitas que os permitem aceder a conteúdos interativos na sua TV através da NOS BOX.
- b. **NOS Videoclube** inclui mais de 19.000 títulos que os Clientes podem alugar, desde 0,99€ por título.

#### **Serviços adicionais**

A NOS Madeira disponibiliza aos seus Clientes com pacotes cabo 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 pode aceder ilimitadamente por uma mensalidade fixa. Consulte as subscrições mensais disponibilizadas pela NOS Madeira em <http://www.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://www.nos.pt/particulares/televisao/canais/premium/Pages/default.aspx>
- c. Pacotes de canais (requer que o Cliente tenha um equipamento digital)  
O Cliente poderá aderir ao *Pack Mais Alta Definição*. Este pacote inclui uma seleção de canais com a melhor qualidade de som e imagem.

## **Equipamentos**

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

Para Clientes que adiram a um pacote cabo:

- a. NOS BOX 1.0 HD+DVR  
Equipamento digital com capacidade de gravação. Para Clientes que valorizem poder gravar os seus programas favoritos.
- b. NOS BOX 1.0 HD  
Equipamento digital sem capacidade de gravação. Para Clientes que valorizem ter acesso ao NOS 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.

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

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

A NOS Madeira disponibiliza na sua oferta pacotes IRIS by NOS Fibra (doravante designada por 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. Timewarp – gravar de forma automática todos os programas e vê-los até 7 dias após a sua emissão (consulte os termos e condições em [www.nosmadeira.pt](http://www.nosmadeira.pt));
- b. Restart TV – ver do início programas que já começaram.
- c. Iris Online – Acesso gratuito a canais de TV e funcionalidades exclusivas a partir de equipamentos móveis com ligação à Internet. Saiba mais em <http://www.nos.pt/particulares/televisao/irisonline/Pages/default.aspx>.
- d. Gravar dois programas ao mesmo tempo.
- e. Gravar séries completas e tê-las organizadas por temporadas.
- f. Utilizar a pesquisa inteligente para encontrar e gravar o que mais lhe interessa.
- g. Personalizar a IRIS na gestão de conta - O Cliente pode escolher os canais e serviços que quer ter na sua televisão. Na área Gestão de Conta pode ver todos os canais e serviços subscritos, bem como os que tem disponíveis para subscrição. Se quiser trocar por outros ou aderir a novos, pode fazê-lo diretamente na TV, sem ter que ligar para a NOS Madeira. Os pacotes IRIS by NOS Fibra vêm com serviços adicionais por defeito que podem ser trocados de forma imediata pelo Cliente. 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 (s) com efeito imediato.
- h. Em destaques a IRIS faz-lhe recomendações de acordo com os seus gostos e preferências.
- i. Criar lista de favoritos no Videoclube.

Os pacotes IRIS 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:

- a. **NOS Widgets** - aplicações interativas gratuitas que permitem aceder a conteúdos interativos na sua TV através da NOS BOX.
- b. **NOS Videoclube** inclui mais de 19.000 títulos que os Clientes podem alugar, desde 0,99€ por título.

## **Serviços adicionais**

A NOS Madeira 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 NOS Videoclube

São pacotes temáticos com inúmeros títulos aos quais o Cliente pode aceder ilimitadamente por uma mensalidade fixa. Consulte as subscrições mensais disponibilizadas pela NOS Madeira 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/default.aspx>

c. Pacotes de canais

Existem pacotes de canais aos quais o Cliente pode aderir:

1. *Pack Mais Alta Definição*  
Uma seleção de canais com a melhor qualidade de som e imagem.
2. *Canais de Séries e Entretenimento*  
Os melhores canais de séries e documentários reunidos.
3. *Canais Infantis e de Desporto*  
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 Madeira disponibiliza aos seus Clientes, para aluguer, diferentes equipamentos de televisão.

1. NOS 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. NOS 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. POWERBOX

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

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

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

A NOS Madeira 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 Madeira 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/particulares/pacotes/todos-os-pacotes/Paginas/pacotes.aspx>

### **Serviços Adicionais**

Os Clientes do serviço de televisão por satélite podem aderir a canais premium, canais adicionais com temáticas especializadas como desporto, infantil, entre outros.

A listagem de canais premium pode ser consultada em <http://www.nos.pt/particulares/televisao/canais/premium/Pages/default.aspx>

### **Equipamentos**

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

NOS BOX disponíveis:

- a) NOS BOX 1.0 HD+DVR Satélite  
Equipamento digital com capacidade de gravação, permite gravar até 200 horas dos seus programas favoritos.
- b) NOS 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 Madeira também tem este equipamento disponível.

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

Os equipamentos comprados têm uma garantia de 2 anos.

Caso o Cliente pedir que seja a NOS Madeira a realizar a instalação, a NOS Madeira 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 Madeira não garante a cobertura.

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

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

A NOS Madeira disponibiliza um serviço de Internet fixa com tarifários que vão desde 6 Megas a 100 Megas. O Cliente poderá consultar as diferentes características destes tarifários em <http://www.nos.pt/particulares/internet/internet-fixa/Paginas/tarifarios.aspx>.

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

#### **Serviços adicionais:**

Todos os Clientes NOS podem dispor, sem encargos adicionais, de um serviço de e-mail com número de contas e espaço ilimitados (NOS Mail). Com o serviço NOS Mail, o Cliente tem acesso grátis a um serviço de “cloud storage” para guardar os seus documentos e fotografias, bem como às aplicações online de Microsoft Word, Excel, PowerPoint e OneNote.

#### **Equipamentos:**

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

- a. NOS HUB  
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 cabo.
- c. MODEM CABO  
O tarifário 6 Mb é o único tarifário com o qual a NOS instala este equipamento.

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

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



A NOS Madeira 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.

A NOS Madeira disponibiliza ao Cliente, durante 1 mês por ano, a possibilidade de alterar o seu tarifário Net Zero para o tarifário 1Mb.

Saiba mais sobre este tarifário em:

<http://www.nos.pt/net/internet-movel/tarifarios/Pages/default.aspx>

b. Tarifários de Assinatura

Ideal para uma utilização regular da internet sem limites de tráfego ou de tempo.

A NOS Madeira disponibiliza tarifários com velocidades de download de 2Mb a 14,4Mb.

A velocidade de navegação nos tarifários 2Mb, 5MB e 14,4MB é reduzida para 128Kbps, após o consumo de 1GB, 4GB e 15GB respetivamente, até ao final do mês.

Está também disponível um tarifário pré-pago de Banda Larga Móvel. O Net4tab é um tarifário que por ser recarregável não tem custos fixos mensais, ou seja, o cliente carrega consoante o que navega. A conversão de carregamentos em tempo de navegação é de €7 = 5 horas (300 minutos).

### **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 Madeira disponibiliza neste momento aos seus Clientes 2 tipos de equipamentos para que possam utilizar o serviço de Banda Larga Móvel:

a. Placa 3G NET Mobile 7,2 Mb

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/net/internet-movel/equipamentos/Pages/Placa-3G-7,2-Megas-black.aspx>

b. Placa 3G NET Mobile 21 Mb Huawei

Permite uma velocidade de download até 21,6 Mb.

Saiba mais em

<http://loja-equipamentos.nos.pt/particulares/montra/pens-routers/detalhe/18302/Huawei/Pen-3G-Huawei-E3131S>

### **Roaming**

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

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

### **2.2.1) SERVIÇOS TELEFÓNICOS**

#### **2.2.1.1) SERVIÇO DE VOZ FIXA**

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

A ativação dos serviços de Voz Fixa está dependente da:

- a. Existência de cobertura da rede de distribuição por cabo da NOS Madeira (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 Madeira; 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 Madeira aos seus Clientes, os quais estão disponíveis para consulta em [www.nosmadeira.pt](http://www.nosmadeira.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 Madeira o direito de adotar as medidas necessárias para efeitos de cessação das situações de utilização abusiva dos Serviços, nomeadamente nos termos da Cláusula 8 ou acionando a garantia prevista na Cláusula 6, ambas das Condições Gerais, sem prejuízo de recorrer aos meios legais ao seu dispor caso a utilização seja considerada ilícita. A utilização do serviço de voz fixa da NOS Madeira não restringe a utilização do serviço de acesso à Internet. O serviço de Voz Fixa disponibilizado pela NOS Madeira não suporta chamadas em pré-seleção.

#### **2.2.1.2) 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.

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

##### **2.2.2.1) SERVIÇO DE TELEVISÃO POR CABO**

(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 Madeira 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 cabo, o Cliente poderá aderir a qualquer oferta cabo. Não sendo permitido a adesão a ofertas satélite.

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

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

Um Cliente com um pacote cabo 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 Madeira ficando, durante o período de prestação do serviço, à disposição e sob a guarda e responsabilidade do Cliente, para seu uso exclusivo.

##### **2.2.2.2) 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 cabo ou IRIS. Não sendo permitido a adesão a ofertas satélite.

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

A NOS Madeira não se responsabiliza pela interrupção do fornecimento 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.

O acesso ao NOS Online está disponível para todos os Clientes IRIS e pode ser utilizado em território continental e nas ilhas.

A NOS Madeira reserva-se o direito de limitar, por Cliente, o número de equipamentos compatíveis com o NOS 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 Madeira ficando, durante o período de prestação do serviço, à disposição e sob a guarda e responsabilidade do Cliente, para seu uso exclusivo.

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

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

A NOS Madeira 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 Madeira 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 Madeira não tenha cobertura de cabo 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 Madeira não é responsável pela interrupção da prestação do serviço de televisão.

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

#### **2.2.2.4) 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/Documents/condicoes\\_especificas\\_servico\\_internet\\_movel.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/condicoes_especificas_servico_internet_movel.pdf)

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

#### **2.2.2.5) 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 Madeira basta ter um computador, portátil ou fixo, PC ou MAC com modem 3G integrado ou adquirir uma placa 3G NOS e aderir a um tarifário de Banda Larga Móvel da NOS.

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

### **2.3) COBERTURA DOS SERVIÇOS**

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

##### **2.3.1.1) SERVIÇO DE VOZ FIXA**

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

A NOS Madeira assegura a prestação do serviço de voz fixa em todas as zonas cobertas pela sua rede de distribuição por cabo. Consulte as zonas com cobertura de rede em <http://www.nosmadeira.pt/>.

##### **2.3.1.2) SERVIÇO DE VOZ MÓVEL**

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

O serviço de voz móvel da NOS Madeira tem cobertura nacional da rede 2G. Para informações sobre a cobertura do Serviço contacte o serviço de Apoio a Clientes 1693.

### **2.3.1.3) SERVIÇO DE TELEVISÃO (que inclui o serviço de televisão por cabo, 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 Madeira em [www.nosmadeira.pt](http://www.nosmadeira.pt)

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

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

A NOS Madeira garante a cobertura do serviço de acesso à Internet fixa em toda as zonas cobertas pela sua rede de distribuição por cabo. Consulte as zonas com cobertura de rede em <http://www.nosmadeira.pt/>.

### **2.3.1.5) 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 Madeira tem uma cobertura nacional. Pode consultar a cobertura nas várias localidades do país em <http://www.nos.pt/particulares/internet/internet-movel/Paginas/cobertura.aspx>

## **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 Madeira 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.nosmadeira.pt](http://www.nosmadeira.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 Madeira, relativo à instalação do serviço, encontra-se descrito na cláusula 2.3 das Condições Gerais *“Salvo se existir impossibilidade técnica ou 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 (i) pedido inicial de adesão válido efetuado pelo Cliente, ou por terceiros por si devidamente mandatados para o efeito ou (ii) 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 Produtos e/ou Serviços NOS Madeira prestados ao Cliente, ainda que em outras moradas de instalação. Quando não for possível a instalação, ligação ou ativação dos Produtos e Serviços no prazo referido ou quando se revele necessária a realização de trabalhos especiais, a NOS Madeira informará o Cliente do facto e a data de instalação, ligação ou ativação será acordada entre a NOS Madeira e o Cliente.”*

Os serviços fixos da NOS Madeira só estão disponíveis nas zonas geográficas cobertas pela rede de distribuição da NOS Madeira. A cobertura desta rede pode ser consultada em [www.nosmadeira.pt](http://www.nosmadeira.pt).

O nível de qualidade de prestação de serviço está descrito na cláusula 5.1 das Condições Gerais *“..., a NOS Madeira compromete-se a prestar os Serviços de forma regular e contínua, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível das redes de distribuição e/ou dos sistemas informáticos em que os mesmos se suportam ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à NOS Madeira e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a NOS Madeira poderá não garantir o seu funcionamento a 100% e durante as 24 horas do dia. Em caso de interrupção, a NOS Madeira regularizará a situação com a celeridade possível.”*

As condições em que a reparação de avarias e conservação da rede será realizada são reguladas pelas cláusulas 5.2, 5.3, 5.4, 5.5 e 5.6 das Condições Gerais ([http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/condicoes\\_gerais\\_especificas\\_NOS\\_Madeira.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/condicoes_gerais_especificas_NOS_Madeira.pdf)).

A NOS Madeira poderá realizar ações de conservação, manutenção e desenvolvimento da sua rede de distribuição por cabo 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 Madeira,

devido a ações de conservação, manutenção e desenvolvimento da sua rede de distribuição por cabo 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 (16130).

#### **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)

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

- a. A informação de qualidade de serviço disponibilizada pela NOS Madeira foi definida pelo ICP-ANACOM no Regulamento nº372/2009 (<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 Madeira no segundo trimestre de 2014:  
[http://www.nos.pt/particulares/outros/Documents/qualidade\\_servico/objetivos\\_desempenho\\_nos\\_madeira\\_2014.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/Documents/qualidade_servico/objetivos_desempenho_nos_madeira_2014.pdf)
- c. Informação sobre os objetivos de desempenho definidos pela NOS Madeira para oferta no ano de 2014:  
[http://www.nos.pt/particulares/outros/Documents/qualidade\\_servico/pqs\\_integrados\\_2014\\_madeira.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/Documents/qualidade_servico/pqs_integrados_2014_madeira.pdf)
- d. Informação sobre os valores de qualidade de serviço apurados pela NOS Madeira relativamente ao ano de 2013:  
[http://www.nos.pt/particulares/outros/Documents/qualidade\\_servico/valores\\_apurados\\_zon\\_madeira\\_2013.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/Documents/qualidade_servico/valores_apurados_zon_madeira_2013.pdf)

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

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

##### **Portabilidade:**

Ao aderir ao NOS Phone, o Cliente poderá manter o seu número de sempre. A NOS Madeira 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 - da evolução do pedido.

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

A portabilidade demora no mínimo 3 dias úteis, podendo este ser superior se o Cliente assim o solicitar, a contar da apresentação do pedido pelo Cliente ou da sua receção pela NOS Madeira.

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 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 Madeira, 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 NOS Telefone, deverá seguir as instruções disponíveis em

[http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/AFe\\_FormPortabilidadeVoz.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/AFe_FormPortabilidadeVoz.pdf)

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

- a. A informação de qualidade de serviço disponibilizada pela NOS Madeira foi definida pelo ICP-ANACOM no Regulamento nº372/2009 (<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 Madeira no segundo trimestre de 2014:

[http://www.nos.pt/particulares/outros/Documents/qualidade\\_servico/objetivos\\_desempenho\\_nos\\_madeira\\_2014.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/Documents/qualidade_servico/objetivos_desempenho_nos_madeira_2014.pdf)

- c. Informação sobre os objetivos de desempenho definidos pela NOS Madeira para oferta no ano de 2014:  
[http://www.nos.pt/particulares/outros/Documents/qualidade\\_servico/pqs\\_integrados\\_2014\\_madeira.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/Documents/qualidade_servico/pqs_integrados_2014_madeira.pdf)
- d. Informação sobre os valores de qualidade de serviço apurados pela NOS Madeira relativamente ao ano de 2013:  
[http://www.nos.pt/particulares/outros/Documents/qualidade\\_servico/valores\\_apurados\\_zon\\_madeira\\_2013.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/Documents/qualidade_servico/valores_apurados_zon_madeira_2013.pdf)

#### **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 Madeira, pode manter o seu número de telemóvel e ainda receber €5 no seu saldo. A NOS Madeira 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/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/AFe\\_FormPortabilidadeMobile.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/AFe_FormPortabilidadeMobile.pdf)

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 Madeira, 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 €2,5, 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 Madeira, 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 Madeira 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 2G da NOS Madeira.

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 Madeira 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)

As velocidades máximas de acesso associadas ao Serviço de Acesso à Internet correspondem à capacidade máxima atingível nas transferências de informação (downstream e upstream). As velocidades máximas e médias de acesso não são 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.

Produtos	Velocidades máximas		Velocidades médias estimadas	
	Download	Upload	Download	Upload
6 Mb	6Mb	384Kb	6Mb	384Kb
12 Mb	12Mb	1Mb	12Mb	1Mb

15 Mb	30Mb	2 Mb	30Mb	2 Mb
100Mb	100 Mb	8 Mb	100 Mb	8 Mb

Para que o Cliente possa medir a velocidade do seu acesso de internet, a NOS Madeira disponibiliza o speedtest (<http://speedtest.netmadeira.com>), 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 <sup>1</sup> (em tráfego intenso)		Velocidade média <sup>2</sup> (em tráfego reduzido)	
	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
2 Mb	2 Mbps	384 Kbps	2 Mbps	384 Kbps	2 Mbps	384 Kbps
5 Mb	5 Mbps	640 Kbps	5Mbps	640 Kbps	5Mbps	640 Kbps
14.4 Mb	14,4Mbps	1,4 Mbps	6 Mbps	1,4Mbps	14,4Mbps	1,4Mbps

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 DE VOZ FIXA

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

##### Tarifário ILIMITADO:

O tarifário de voz fixa ilimitado inclui:

- Chamadas ilimitadas para as redes fixas nacionais (n<sup>os</sup> 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.)

##### Tarifários ilimitados e não ilimitados:

Com NOS 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-pacotes.aspx>

A NOS Madeira 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 Madeira todos os custos associados a este processo.

A NOS Madeira 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/telefone/tarifarios/Paginas/tarifarios.aspx>

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

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

<http://www.nos.pt/particulares/televisao/Pages/precario-fibra.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 Gestão de Conta, bastando para isso seguir os seguintes passos:

1. Aceder a MyNOS
2. Selecionar Gestão de Conta
3. Selecionar a opção “Telefone”
4. Escolher Sub Menu “Chamadas”

Os consumos na Gestão de Conta 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 Madeira aos seus Clientes, os quais estão disponíveis para consulta em [www.nosmadeira.pt](http://www.nosmadeira.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 Madeira o direito de adotar as medidas necessárias para efeitos de cessação das situações de utilização abusiva dos Serviços, nomeadamente nos termos da Cláusula 8 ou acionando a garantia prevista na Cláusula 6, ambas das Condições Gerais, sem prejuízo de recorrer aos meios legais ao seu dispor caso a utilização seja considerada ilícita.

### **3.2) SERVIÇO DE VOZ MÓVEL**

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

#### **Pré-Pagos:**

- a. Z Super 8



O preçário 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 (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 NOS Mobile.

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

b. Z Simples

O preçário deste serviço pode ser consultado em <http://www.nos.pt/telemovel/Tarifarios/outros-tarifarios/Pages/Z-Simples.aspx>

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

c. Z Livre

O preçário deste serviço pode ser consultado em  
<http://www.nos.pt/telemovel/Tarifarios/outros-tarifarios/Pages/Z-Livre.aspx>

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

d. Z-Web

Saiba mais sobre as características e preçário associado a este tarifário em  
<http://www.nos.pt/telemovel/Tarifarios/internet/Pages/default.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 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 cláusulas 2.3, 2.4 e 2.5 das Condições Gerais do serviço telefónico por assinatura (em [http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/CG\\_VozFixa\\_NOS.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/CG_VozFixa_NOS.pdf)) para saber mais sobre as condições de fornecimento do serviço de roaming. De modo a controlar os seus consumos (esta funcionalidade encontra-se disponível para os países da União Europeia, bem como para os países fora da União Europeia), sugerimos que entre em contato connosco, ligando para 16130.

Um limite de 50 euros em consumos encontra-se ativo por defeito e caso desistir do mesmo, ligue 16130, ou se estiver no estrangeiro ligue +351 291707080 (a alteração será realizada no prazo de 1 dia útil a contar da receção do pedido).

Após atingir os 50 euros (sem IVA) o serviço fica bloqueado, caso pretenda ter o serviço após esse valor ligue 16130, ou se estiver no estrangeiro ligue +351 291707080

#### **Portabilidade:**

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

A NOS Madeira não tem um preçário 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 preçário 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) ou deslocando-se a uma Loja NOS Madeira.

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

**Aluguer ou compra de equipamentos:** - Não aplicável

**Condições de atribuição de descontos e créditos** – Não aplicável

**Controlo de consumos:**

O Cliente poderá consultar os consumos ao balcão das Lojas NOS Madeira ou através do nº 16130.

Os consumos são atualizados diariamente, podendo apresentar a contabilização dos consumos com 24 horas de atraso.

**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/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/CG\\_Movel\\_NOS.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/CG_Movel_NOS.pdf)

### **3.3) 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 Madeira incluem tráfego Nacional e Internacional ilimitados. 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 CABO/FIBRA poderá consultar o preço em:

<http://www.nos.pt/particulares/televisao/Pages/precario-fibra.aspx>

**Consumos mínimos** – Não aplicável

**Manutenção do serviço** – Não aplicável

**Serviços Adicionais:** - Não aplicável

**Aluguer ou compra de equipamentos:**

O valor do aluguer dos equipamentos de Internet disponibilizados pela NOS Madeira 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 Madeira (disponível nas lojas e em [www.nosmadeira.pt](http://www.nosmadeira.pt)).

**Condições de atribuição de descontos e créditos** – Não aplicável

**Controlo de consumos:**

O cliente poderá consultar os seus consumos de acesso à Internet fixo em <http://admin.netmadeira.com>,

bastando para isso seguir os seguintes passos:

1. Aceder ao seu MyNOS
2. Aceder à sua Área de Gestão de Contas
3. Selecionar a opção “NET”
4. Escolher “Consumos de Internet”

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

**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/Documents/condicoes\\_especificas\\_servico\\_internet\\_movel.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/condicoes_especificas_servico_internet_movel.pdf)

**3.4) SERVIÇO DE BANDA LARGA MÓVEL**

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

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

A velocidade de navegação nos tarifários 2Mb, 5MB e 14MB é reduzida para 128Kbps, após o consumo de 1GB,44 GB e 15GB respetivamente, até ao final do mês. Consulte os preços destes tarifários em:

<http://www.nos.pt/particulares/internet/internet-movel/tarifarios/Paginas/default.aspx>

Os tarifários pós-pagos de Banda Larga Móvel, disponibilizados pela NOS Madeira não têm limites de tráfego, não sendo o Cliente faturado por tráfego adicional.

**Roaming:**

Os tarifários disponibilizados pela NOS Madeira 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://loja-equipamentos.nos.pt/particulares/montra/pens-routers/pesquisa/>

**Condições de atribuição de descontos e créditos** – Não aplicável

**Controlo de consumos:**

O Cliente poderá consultar os seus consumos de Banda Larga Móvel através de acesso à página Gestão de Contas (<http://admin.netmadeira.com/>). Estes poderão ter um atraso de 7 dias.

**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/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/condicoes\\_especificas\\_servico\\_internet\\_movel.pdf](http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Documents/condicoes_especificas_servico_internet_movel.pdf)

**3.5) 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/televisao/Pages/precario-satelite.aspx>

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

<http://www.nos.pt/particulares/televisao/Pages/precario-fibra.aspx>

**Consumos mínimos** – Não aplicável

**Manutenção do serviço** – Não aplicável

**Serviços Adicionais:**

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

<http://www.nos.pt/particulares/televisao/packs-de-conteudos/Pages/default.aspx>

Se Cliente IRIS by NOS Fibra: O preço associado à adesão dos serviços adicionais poderá ser consultado em

<http://www.nos.pt/particulares/televisao/packs-de-conteudos/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/particulares/televisao/canais/premium/Pages/default.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 CABO/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 Cabo: Poderá consultar o seu portfolio de serviços adicionais através do 16130.

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 16130.

### **3.6) SERVIÇOS NOS**

(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 Madeira, 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 Madeira em: <http://www.nos.pt/particulares/pacotes/todos-os-pacotes/Paginas/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/Paginalnicial.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 2.4 das Condições Gerais: “Em caso de incumprimento dos prazos previstos no número anterior, por motivos comprovadamente imputáveis à NOS Madeira, o Cliente terá direito a (i) uma redução do montante correspondente ao preço de instalação/ligação ou ativação em 50% ou (ii) à devolução da totalidade desse valor, caso já tenha sido pago e não pretenda a prestação dos Produtos e Serviços. Sempre que a instalação não possa ser efetuada dentro dos referidos prazos, por motivos imputáveis ao Cliente, a NOS Madeira poderá exigir uma compensação no valor correspondente a 50% do preço da instalação/ligação e/ou ativação.”

**Cobertura dos serviços:**

O reembolso no caso de a NOS Madeira verificar que o Cliente não tem cobertura na zona da instalação do serviço é descrita na cláusula 2.8 das Condições Gerais: “A instalação, ligação e/ou ativação dos Produtos e Serviços disponibilizados pela NOS Madeira poderá implicar a realização prévia de testes técnicos. Se, após a sua realização, a NOS Madeira detetar não estarem reunidas as condições necessárias para a instalação, ligação e/ou ativação, a NOS Madeira reembolsará o Cliente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, dos valores relativos à instalação/ligação e/ou ativação que tenham, entretanto, sido pagos pelo Cliente, devendo este devolver à NOS Madeira os Equipamentos disponibilizados por esta no âmbito da adesão aos Produtos e Serviços, não sendo devida qualquer outra compensação pela NOS Madeira ao Cliente por tal situação.”.

#### **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 Madeira, 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 Madeira.

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 €2,5, 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 Madeira, 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 Madeira, 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 €2,5, 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 Madeira, o mesmo ficar sem serviço telefónico, o Cliente terá direito a uma compensação de €20/dia, até um máximo 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 Madeira poderá realizar ações de conservação, manutenção e desenvolvimento da sua rede de distribuição por cabo 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 Madeira, devido a ações de conservação, manutenção e desenvolvimento da sua rede de distribuição por cabo 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 Madeira 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 Madeira acordará com este a data e período de tempo em que realizará as ações de conservação ou reparação.

A NOS Madeira 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 Madeira. 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 Cabo 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 Madeira apenas assumirá a responsabilidade pelos danos nos Equipamentos que decorram diretamente dos trabalhos realizados pela NOS Madeira.

No caso da ocorrência de uma avaria, os Clientes deverão reportar a mesma para o serviço de Apoio ao Cliente através do 16130 (chamada gratuita de redes fixas NOS. De outras redes: custo da chamada: 0,30€/ min (IVA incluído à taxa legal em vigor)), estando este serviço disponível todos os dias das 8:00 às 23:00.

## 6. CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS

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

A utilização dos serviços disponibilizados pela NOS Madeira 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/madeira.aspx>

### **Adesão aos serviços NOS Madeira:**

A adesão aos serviços da NOS Madeira 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 na cláusula 10.1 das Condições Gerais (<http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Pages/madeira.aspx>).

### **Instalação e cobertura dos serviços NOS Madeira:**

Os serviços fornecidos pela NOS Madeira encontram-se disponíveis exclusivamente nas zonas geográficas cobertas pela rede NOS Madeira. Para saber a cobertura total desta rede o Cliente pode consultar [www.nosmadeira.pt](http://www.nosmadeira.pt).

As condições de instalação dos serviços prestados pela NOS Madeira encontram-se reguladas nas cláusulas 2.7 e 2.8 das Condições Gerais dos Serviços da NOS Madeira que podem ser consultadas em <http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Pages/madeira.aspx>

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

### **Cessaçã dos serviços NOS Madeira:**

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

Condições para cessação do contrato após o período de fidelização estar cumprido:

Cláusula 10.2 das Condições Gerais: “*Sem prejuízo do direito de resolução imediata em caso de violação por qualquer das partes das Condições dos Produtos e Serviços NOS Madeira e eventual indemnização por danos, o fornecimento dos Produtos ou a prestação dos Serviços poderá cessar mediante pedido de desativação/desligamento efetuado pelo Cliente presencialmente ou por escrito, para o endereço indicado no formulário de denúncia disponibilizado pela NOS Madeira em [www.nosmadeira.pt](http://www.nosmadeira.pt) ou em qualquer Loja NOS Madeira, devidamente assinado pelo Cliente, ou por representante com poderes para o efeito, e ao qual deverá ser anexa cópia do respetivo documento de identificação, o qual deverá ser recebida pela NOS Madeira com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do período inicial ou de qualquer das suas renovações. O pedido de desligamento e/ou desativação poderá abranger todos ou apenas parte dos Produtos e Serviços a que o Cliente aderiu desde que, em caso de desativação parcial, o pedido de desativação não inclua o produto base de televisão (...)*”-

Cláusula 10.3 de Condições Gerais: “*Salvo condições específicas aplicáveis à faturação de determinados Produtos e Serviços, por regra se o pedido de desativação/desligamento dos Produtos e Serviços for recebido pela NOS Madeira com uma antecedência de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do período*

*inicial ou de qualquer das suas renovações, a desativação/desligamento será efetuada até ao final do mês em curso. Caso o pedido não seja recebido com a referida antecedência, a desativação/desligamento será efetuada até ao final do mês seguinte.”*

Condições para a cessação do contrato antes do termo do período de fidelização:

Cláusula 10.2 das Condições Gerais: *“...Fora dos casos previstos na Cláusula 13., em caso de desativação dos Produtos e Serviços por iniciativa do Cliente ou cessação da relação contratual por motivo imputável ao Cliente, antes de decorrido o período mínimo inicial referido no número anterior, fica o Cliente obrigado ao pagamento imediato à NOS Madeira de uma indemnização calculada de acordo com a seguinte fórmula: [n.º de meses do período de fidelização - n.º de meses em que os Produtos e Serviços estiveram ativos] x [valor da mensalidade relativa aos serviços em causa]. O período inicial e a indemnização devida pelo seu incumprimento têm por base condições de comercialização e investimento em equipamentos terminais ou condições especiais de preços e descontos acordados para serviços prestados.”*

Os Clientes que desejem pedir a cessação dos serviços de Voz fixa com portabilidade do número para outro operador, só necessitam de apresentar o formulário de portabilidade junto do novo operador para dar início ao processo. A NOS Madeira não aplica qualquer custo associado ao processo de portabilidade para outro operador.

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

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

Cláusula 14 das Condições Gerais (<http://www.nos.pt/particulares/outros/condicoes-da-oferta-de-servicos/Pages/madeira.aspx>):

*“14.1 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 Madeira de atos ou omissões que considere violadores das Condições, devendo fazê-lo, no prazo de 30 (trinta) dias após o conhecimento do facto que deu origem à violação, comprometendo-se a NOS Madeira a, salvo situações excecionais, analisar as reclamações e a informar o Cliente da sua decisão no mesmo prazo, após a receção da reclamação apresentada.*

*14.2 Para resolução de qualquer litígio relativo aos Produtos e Serviços fornecidos/prestados pela NOS Madeira, à interpretação ou à validade das Condições, as partes escolhem como competente o tribunal da comarca da morada de instalação dos Produtos e Serviços, sem prejuízo das normas aplicáveis em matéria de arbitragem.*

*14.3 As Condições dos Produtos e Serviços NOS Madeira regem-se pelo disposto na lei portuguesa, designadamente pelo disposto na Lei n.º 5/2004 de 10 de fevereiro (“Lei das Comunicações Eletrónicas”).”*

Os Clientes poderão apresentar as suas reclamações através do Apoio ao Cliente através do 16130 (chamada gratuita de redes fixas NOS. De outras redes: custo da chamada: 0,30€/ min (IVA incluído à taxa legal em vigor)).