

CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS E SERVIÇOS CONEXOS

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Gerais ("**Condições**") estabelecem os termos aplicáveis à prestação pela NOS Comunicações, S.A., sociedade anónima, com sede na Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, matriculada na CRC com o NIPC 502.604.751, com o capital social de €576.326.759,00 ("**NOS**"), ao Cliente, do Serviço devidamente identificado nas Condições Específicas e/ou Formulário(s) de Adesão do Cliente ("**Serviço**"), nos termos da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro ("**LCE**") e suas alterações e regulamentações, bem como à prestação de outros serviços adicionais, facilidades do Serviço e funcionalidades associadas, solicitados ou aceites pelo Cliente e disponibilizados pela NOS, através de qualquer dos meios de adesão a novos serviços.

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

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

1.4. O Cliente, enquanto titular do presente Contrato, declara, relativamente aos utilizadores dos serviços e, quando aplicável, aos seus representantes (como, por exemplo, gerentes, procuradores ou decisores de conta), que lhes deu conhecimento das presentes Condições, em especial do disposto na cláusula 18. (Dados Pessoais). Mais declara, no que respeita ao tratamento dos dados pessoais para o envio de comunicações de marketing e relativamente aos utilizadores ou representantes, que obteve previamente o respetivo consentimento ou os informou desse facto e da possibilidade de exercerem o direito de oposição, tudo nos termos do Formulário e da já referida cláusula 18..

1.5. O tipo de serviços de manutenção abrangidos pela prestação de cada Serviço são os que como tal se encontrarem estabelecidos nas Condições Específicas e/ou assinalados no Formulário.

2. FORMULÁRIO DE ADESÃO

2.1. O contrato singular de prestação do Serviço ("**Contrato**") que venha a resultar da aceitação pela NOS do Formulário do Cliente rege-se pelas presentes Condições, pelas Condições Específicas do Serviço e pelos termos do Formulário.

2.2. Para os efeitos do disposto no número anterior, o Formulário só será considerado e aceite quando devidamente preenchido e assinado e na medida em que resultem reunidos os pressupostos necessários à prestação do Serviço

nas modalidades solicitadas, ficando a aceitação condicionada, no caso do(s) Serviço(s) prestados em regime de pré-pagamento, à efetuação da chamada de ativação pelo Cliente.

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

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

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

3. ENTRADA EM VIGOR DO CONTRATO

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

4. DURAÇÃO DO CONTRATO E CONDIÇÕES DE RENOVAÇÃO

4.1. O Contrato ficará sujeito a um prazo mínimo de duração inicial coincidente com o período de fidelização indicado nas Condições Específicas ou no Formulário e cuja existência, no caso do Cliente consumidor, depende da atribuição de qualquer vantagem, identificada e quantificada, associada à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação, ativação do serviço, ofertas, descontos ou a outras condições promocionais. Na falta de disposição em contrário, o Contrato será automaticamente renovado por períodos sucessivos de 1 (um) mês quando não seja denunciado por qualquer das partes, mediante simples comunicação escrita à outra, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data do termo do período inicial do Contrato ou de qualquer das suas renovações.

4.2. Na falta de indicação de qualquer período de fidelização ou no caso de se verificar alguma irregularidade na sua indicação, o Contrato fica sujeito a um prazo mínimo de duração inicial de 1 (um) mês, sendo automaticamente renovável nos

termos da cláusula 4.1..

4.3. Durante a vigência do período de fidelização, o Cliente está obrigado a manter ativo o plano tarifário que subscreveu e, sempre que esse plano exija recarregamentos mínimos obrigatórios, a realizá-los nos termos e pelo período previamente definidos.

5. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

5.1. Sempre que a NOS proceda à alteração das presentes Condições nos termos do disposto no n.º 16 do artigo 48.º da LCE, notificará o Cliente dessa alteração por qualquer meio escrito, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data da respetiva entrada em vigor.

5.2. Caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá rescindir o Contrato, sem qualquer encargo, devendo para tanto notificar a NOS da sua intenção, por carta registada com aviso de receção, enviada para o Apartado indicado no Formulário ou nas Condições Específicas, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data de entrada em vigor das alterações. Nos casos previstos no presente número, a rescisão produzirá efeitos na data de entrada em vigor das alterações que a tiverem determinado.

5.3. O Cliente reconhece e aceita que o direito de rescisão sem qualquer encargo previsto no número anterior não se aplica **(i)** nos casos de mera atualização de preços por referência à taxa de inflação calculada com base no Índice de Preços no Consumidor conforme publicado em cada ano pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), nem **(ii)** nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício do Cliente.

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

6. DIREITO DE RESOLUÇÃO

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

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

entregues com a celebração do Contrato ou em virtude dessa celebração, suportando os custos associados a essa mesma devolução.

6.3. O exercício do direito legal de resolução do Contrato não desobriga o Cliente do pagamento do valor proporcional ao serviço prestado, nos casos em que a prestação tenha tido início durante o prazo legal de livre resolução.

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

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

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

6.7. O Cliente será integralmente responsável pela conservação dos bens até à resolução do Contrato e entrega dos mesmos à NOS, devendo restituí-los nas devidas condições, sendo também responsável perante a NOS pela depreciação dos bens se a manipulação efetuada exceder a que habitualmente é admitida no estabelecimento comercial, caso em que é devido pelo Cliente o valor comercial dos mesmos.

7. CONDIÇÕES DE ACESSO AO SERVIÇO

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

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

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

alternativamente, o ajustamento do valor de referência atribuído ou a sua manutenção.

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

8. GARANTIAS DO SERVIÇO

8.1. A NOS prestará o Serviço de forma regular e contínua, obrigando-se a reparar eventuais avarias que ocorram na sua prestação e comprometendo-se a cumprir os níveis de qualidade a que se encontra obrigada, de acordo com a legislação aplicável, e em conformidade com os parâmetros de qualidade dos serviços que em cada momento sejam definidos pela ANACOM.

8.2. Sem prejuízo do que se dispõe no número anterior, a NOS compromete-se a assegurar os níveis de qualidade de serviço devidamente indicados nas Condições Específicas.

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

9. INFRAESTRUTURAS OU EQUIPAMENTOS PARA O SERVIÇO

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

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

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

9.4. A NOS poderá disponibilizar ao Cliente, mediante venda, aluguer ou cedência temporária a título gratuito, os equipamentos necessários

para o acesso e utilização dos Serviços.

9.5. Nos casos em que os equipamentos sejam disponibilizados ao Cliente em regime de aluguer ou de cedência temporária gratuita, os mesmos constituem e permanecem propriedade da NOS e ficam, durante o período de utilização dos Serviços para os quais foram disponibilizados, sob a guarda e responsabilidade do Cliente, apenas devendo ser utilizados de forma lícita e para seu uso exclusivo, ficando aquele obrigado a indemnizar a NOS pelos prejuízos sofridos em caso de perda ou de furto e, em geral, por danos não resultantes de utilização normal, lícita e diligente ou resultantes de trabalhos de modificação da instalação que não tenham sido previamente autorizados pela NOS.

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

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

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

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

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

9.11. Na eventualidade de a desmontagem e remoção não poderem ser efetuadas no prazo de 30 (trinta) dias referido no número anterior

por motivos imputáveis ao Cliente, este obriga-se a indemnizar a NOS no montante equivalente ao valor de substituição das infraestruturas/equipamentos.

10. PREÇOS, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

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

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

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

10.4. Aos valores indicados no número anterior acresce, por cada fatura não paga dentro do correspondente prazo, o valor previsto no tarifário em vigor em cada momento a título de indemnização pelos encargos associados à cobrança da fatura em dívida, por incumprimento da obrigação de pagamento atempado, podendo o valor ser superior ao previsto no tarifário, caso os referidos encargos ultrapassem esse montante.

10.5. Sem prejuízo do disposto na lei, a alteração dos preços será precedida de divulgação à generalidade dos Clientes pelos meios indicados nas Condições Específicas, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data da sua entrada em vigor, quando se trate de agravamento das condições.

10.6. Sem prejuízo do disposto no número 8 da presente Cláusula e das eventuais limitações resultantes de normas aplicáveis em matéria de privacidade, nomeadamente no que diz respeito ao direito dos utilizadores autores das chamadas, a NOS disponibilizará ao Cliente faturação detalhada do Serviço utilizado, nos casos em que o Cliente o tenha expressamente solicitado. Neste caso, a NOS pode cobrar ao Cliente o custo adicional associado a essa disponibilização, de acordo com o Tarifário em vigor em cada momento. O detalhe da fatura será apresentado com ocultação dos últimos 5 dígitos dos números de destino.

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

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

10.9. Nos casos em que do Formulário conste a indicação de que o Serviço será prestado em

regime de Pré-Pagamento, o Cliente procederá ao seu pagamento antecipadamente, através de um sistema de carregamentos ou outro que para o efeito seja disponibilizado pela NOS, de acordo com os Tarifários.

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

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

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

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

11. DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO A TERCEIROS

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

12. CONDIÇÕES DE SUSPENSÃO OU CESSAÇÃO DO CONTRATO

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

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

a) sempre que a suspensão ou limitação se mostrar necessária para assegurar a segurança da rede, designadamente em situações de emergência ou de força maior, para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade, para evitar interferências entre sistemas técnicos e sempre que seja necessário para assegurar o cumprimento das normas relativas à proteção do Cliente contra riscos para a privacidade e para os dados pessoais, bem como,

para assegurar a manutenção da integridade da rede, a interoperabilidade dos serviços e a conformidade com os planos de ordenamento do território e respeito de condicionantes inerentes à proteção do ambiente e do património, mediante notificação ao Cliente, efetuada com uma antecedência mínima de 24 horas, salvo em caso de emergência ou força maior;

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

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

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

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

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

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

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

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

c) prestação pelo Cliente de falsas declarações sobre elementos que a NOS considere essenciais, prévia ou posteriormente à celebração do

Contrato, incluindo a prestação de falsas declarações no preenchimento do Formulário;

d) inobservância das Condições de Acesso ao Serviço;

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

12.7. O levantamento das restrições à oferta do Serviço decorrentes da mora do Cliente ou a celebração de novo contrato para a prestação ao Cliente de serviços de comunicações eletrónicas ou serviços conexos pela NOS dependem do pagamento integral das faturas em dívida, acrescidas de juros de mora à taxa legal supletiva aplicável às operações comerciais, dos valores indicados em 10.4. e, ainda, de quaisquer custos que sejam devidos pela reativação (taxas de reativação) de acordo com as condições que estejam em vigor à data do levantamento das restrições.

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

12.9. A NOS pode obstar à rescisão prevista no número anterior se, no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da carta prevista nesse número, efetuar a sua prestação em falta ou ressarcir o dano ocorrido, nos casos em que confirmem os fundamentos alegados pelo Cliente.

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

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

13. CESSAÇÃO DA OFERTA

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

13.2. No caso previsto no número anterior, o Contrato deixará de produzir efeitos a partir da data da referida cessação da oferta, sem prejuízo da obrigação do Cliente proceder ao pagamento de quaisquer valores decorrentes da utilização do Serviço até essa data.

14. EFEITOS DA CESSAÇÃO DO CONTRATO POR INICIATIVA OU INCUMPRIMENTO DO CLIENTE

Em caso de resolução do Contrato pela NOS no decurso do prazo fixado nos termos da cláusula 4.1. com fundamento no incumprimento do Cliente, bem como no caso de cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente, este ficará obrigado a pagar à NOS uma compensação calculada nos termos indicados no Formulário ou nas Condições Específicas, sem prejuízo do direito a eventuais valores vencidos e juros moratórios.

15. REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES

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

15.2. Quando ocorra falta de ativação inicial do Serviço ou interrupção do Serviço resultantes de avaria imputável à NOS por período superior ao previsto nos níveis de qualidade de serviço devidamente indicados nas Condições Específicas, não há lugar ao pagamento do valor correspondente ao período em falta, devendo o mesmo ser descontado ao preço da mensalidade eventualmente aplicável no período em questão.

16. FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

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

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

17. COMUNICAÇÕES AO CLIENTE

Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as Partes, fixadas no Contrato

ou que resultem de preceito legal imperativo, as notificações efetuadas ao Cliente que sejam relacionadas com o Serviço ou com a sua relação com a NOS, serão efetuadas por SMS ou por correio eletrónico, para os contactos indicados pelo Cliente, ou para a morada indicada pelo Cliente para efeitos de faturação.

18. DADOS PESSOAIS

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

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

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

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

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

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

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

reclamado, ou pelos períodos legalmente definidos para fins de investigação e ações judiciais de natureza penal.

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

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

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

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

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

18.13. Sem prejuízo da possibilidade de reclamar junto da NOS, o Cliente pode apresentar uma reclamação diretamente à autoridade de controlo, cujos contactos podem ser consultados em www.nos.pt/privacidade.

18.14. O Cliente pode obter informação completa e atualizada sobre a política de privacidade e tratamento de dados pessoais da NOS, disponível em www.nos.pt/privacidade nomeadamente

quanto às categorias de dados tratados, às finalidades e legitimidade para o tratamento, aos prazos de conservação e ao exercício de direitos.

19. PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E DE RECLAMAÇÕES

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

19.2. Para quaisquer questões emergentes do presente Contrato serão competentes os tribunais judiciais e as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, podendo os Clientes consumidores recorrer aos tribunais arbitrais a que a NOS se encontre legalmente vinculada - CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org), CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (arbitragem.autonoma.pt), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumoalgarve.pt), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (www.triave.pt), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt), CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (www.ciab.pt), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (www.srrh.gov-madeira.pt/cacc) - e cujos contactos podem ser consultados em www.nos.pt e estão permanentemente disponíveis em www.consumidor.pt

19.3. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, o Cliente poderá reclamar junto da NOS de atos ou omissões que violem as normas legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser apresentada no Apartado indicado no Formulário.

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

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

20. LEI

O Contrato rege-se pela legislação portuguesa.

21. DEPÓSITO

Estas Condições encontram-se depositadas na ANACOM e na Direção-Geral do Consumidor.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA PRESTAÇÃO

DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS E SERVIÇOS CONEXOS

1. SERVIÇO

Para os efeitos das Condições Gerais (adiante "**Condições**"), nomeadamente, da cláusula 1.1. o Serviço corresponde ao serviço telefónico móvel e/ou ao serviço telefónico em local fixo e ao serviço de acesso à Internet fixo e/ou móvel e/ou ao serviço de voz sobre GSM e/ou ao serviço de distribuição de Televisão e Multimédia, podendo ainda incluir um ou mais serviços adicionais assinalados no Formulário de Adesão ou a que o cliente tenha aderido subsequentemente ou que venham a ser acordadas.

1.1. Serviço Telefónico Móvel (STM)

1.1.1. O Serviço destina-se unicamente a permitir ao cliente a utilização dos serviços que estiverem expressamente contemplados no Formulário de Adesão a que o cliente aderiu e nos termos dos respetivos tarifários, não lhe podendo ser dada qualquer outra utilização, nomeadamente conversão ou reencaminhamento, sob qualquer forma, de tráfego, para qualquer tipo de fim, independentemente da respetiva origem, em tráfego móvel com destino à rede móvel, caso(s) em que a NOS se reserva o direito de recusar a ligação, efetuar o desligamento ou retirar de serviço cartões SIM. O cliente reconhece a existência de potenciais limitações de cobertura no interior de edifícios que são inerentes à tecnologia sem fios utilizada para prestar o Serviço esta tecnologia e aceita que, em resultado destas limitações, a NOS não pode garantir o funcionamento do Serviço em 100% dos potenciais locais de utilização.

1.1.2. Os tarifários do Serviço e serviços subscritos, aplicam-se às comunicações diretamente efetuadas entre o originador da chamada e o destinatário final e para os serviços que não sejam de valor acrescentado.

1.1.3. O serviço de roaming abrange a possibilidade de efetuar chamadas no estrangeiro ou chamadas de país estrangeiro para Portugal e a de receber chamadas em país estrangeiro, incluindo o serviço de Voice Mail, sempre que esteja ativado esse reencaminhamento, quando o equipamento terminal está desligado ou quando as chamadas não são atendidas. Nas chamadas em roaming e/ou internacionais, a NOS pode aplicar barramentos para determinados destinos e/ou serviços de valor acrescentado.

1.1.4. Se o Contrato incluir o serviço de roaming ou de comunicações internacionais, a NOS poderá, em qualquer momento, fazer depender a sua prestação de um pagamento em adiantado, nos termos do disposto na cláusula 10.11. das Condições, ou constituição de garantia, nos termos do disposto na respetiva cláusula 10.12.

1.1.5. O âmbito do serviço de roaming prestado fica dependente da existência de cobertura e bem assim da existência e validade de acordo de roaming com operadores com cobertura no

local de onde ou para onde o cliente pretenda utilizar o serviço em questão, podendo o cliente, em qualquer momento, solicitar as informações necessárias sobre o serviço à NOS.

1.1.6. A possibilidade de o Cliente comunicar em roaming, no Espaço Económico Europeu ("**EEE**"), a preços equiparados aos nacionais, aplica-se a Clientes com residência habitual ou laços estáveis que impliquem uma presença frequente e significativa em Portugal. A NOS reserva-se o direito de, perante a existência de comportamentos abusivos, nomeadamente a prevalência de consumo (>50%) ou presença em roaming no EEE durante 4 meses, solicitar evidências que comprovem a residência e/ou demonstrem uma presença frequente e significativa em território nacional. Não é ainda permitida inatividade prolongada de um determinado cartão SIM, associada a uma utilização principal, se não exclusiva, em roaming, assim como a assinatura e utilização sequencial de vários cartões SIM pelo mesmo cliente, quando em roaming.

1.1.7. A NOS alerta previamente o Cliente sobre a deteção de qualquer comportamento que indicie um risco de utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, nos termos do número anterior. Caso não se verifique uma alteração do padrão de utilização que demonstre a presença ou o consumo efetivo em Portugal, a NOS pode aplicar uma sobretaxa a qualquer utilização posterior do serviço de roaming com o cartão SIM em questão após a data daquele alerta.

1.1.8. Sem prejuízo dos limites de volume domésticos aplicáveis, no caso de ofertas que incluam plafond de dados ou tráfego de dados ilimitado, os clientes em roaming no EEE têm a possibilidade de, quando viajam periodicamente no EEE, consumir um volume de dados ao preço aplicado em Portugal equivalente ao dobro do volume obtido dividindo o preço global doméstico de retalho dessa oferta, correspondente ao período de faturação, pela tarifa máxima de roaming regulamentada a nível grossista vigente a cada momento.

1.2. Serviço telefónico em local fixo (adiante designado Serviço Telefónico) e serviço de acesso à Internet (adiante designado "**Serviço ADSL**"), via acesso direto ou indireto, consoante a opção de acordo com as características e modalidades de produto devidamente selecionado no Formulário de Adesão do cliente ou em pedido de alteração de produto devidamente aceite pela NOS.

1.2.1. Para além do caso previsto no número anterior, os Serviços serão prestados via acesso indireto no caso de não ser possível a prestação do Serviço via acesso direto.

1.2.2. O Serviço Telefónico e o Serviço ADSL, via acesso direto, assentam na Oferta de Desagregação do Lacete Local apresentada pela PT Comunicações, S.A., (adiante PTC) e/ou através de uma rede de dados com endereçamento IP

(Internet Protocol) que possibilita a prestação do Serviço Telefónico e a disponibilização do acesso à Internet através da tecnologia "ADSL" (Asymmetric Digital Subscriber Line).

1.2.3. O Serviço Telefónico e o Serviço ADSL via acesso indireto assentam na funcionalidade de pré seleção, no realuguer da linha telefónica de assinante e na oferta grossista de ADSL da PT Comunicações denominada Rede ADSL PT.

1.3. Serviço de acesso à Internet Móvel

1.3.1. O Serviço permite o acesso genérico à Internet, direto e permanente, bem como o acesso a eventuais serviços complementares que venham a ser suportados sobre o mesmo.

1.3.2. A qualidade do serviço é garantida quando o mesmo seja efetuado através de equipamentos e sistemas operativos devidamente licenciados e, quando aplicável, com as especificações técnicas e as configurações recomendadas pela NOS. A NOS não assume quaisquer responsabilidades relativas a dificuldades ocorridas com outros equipamentos e especificações ou configurações que não aqueles por si recomendados ou com a utilização de equipamentos e sistemas operativos não licenciados.

1.3.3. O Serviço será prestado através da tecnologia sem fios UMTS/HSDPA, pelo que o cliente reconhece a existência de potenciais limitações de cobertura no interior dos edifícios que são inerentes a esta tecnologia e que aceita que em resultado destas limitações a NOS não pode garantir o funcionamento do Serviço em 100% dos potenciais locais de utilização.

1.3.4. No caso de subscrição de um tarifário fixo, o serviço será exclusivamente acessível na morada a partir da qual é realizada a primeira utilização do serviço, sendo que qualquer alteração a essa morada está sujeita a prévia aceitação da NOS de acordo com os procedimentos em vigor no momento da alteração.

1.3.5. A pormenorização das características e especificações técnicas do serviço e dos elementos necessários para a este aceder, encontra-se disponível em www.nosempresas.pt ou através da linha de apoio NOS Empresas 16100.

1.3.6. A NOS poderá definir e aplicar, se necessário, medidas de gestão de tráfego, de forma a garantir uma utilização eficaz dos recursos de rede e a melhoria global da qualidade de transmissão.

1.3.7. A NOS poderá, ainda, se necessário, aplicar medidas de gestão de tráfego mais gravosas, quando tal resulte da necessidade de implementar ordens judiciais, de autoridades administrativas ou dar cumprimento a atos legislativos, preservar a integridade e segurança da rede, prevenir congestionamentos iminentes da rede e atenuar efeitos de congestionamentos excecionais ou temporários.

1.3.8. A aplicação das medidas de gestão de tráfego referidas supra poderá diminuir transitoriamente as velocidades de transferência

de dados que tenham sido anunciadas, em todas ou algumas categorias de tráfego, conforme se revele mais adequado para minimizar o impacto destas medidas na qualidade do serviço de acesso à Internet, nomeadamente, na utilização de conteúdos, aplicações e serviços, sendo salvaguardados os direitos dos utilizadores relativos à privacidade e proteção de dados pessoais.

1.3.9. A NOS poderá oferecer serviços de acesso à Internet otimizados para conteúdos, aplicações ou serviços específicos, ou para uma combinação dos mesmos, caso a otimização seja necessária para cumprir os requisitos dos conteúdos, aplicações ou serviços para um nível específico de qualidade. O Cliente reconhece e aceita que, ao contratar serviços especializados, a capacidade de atingir a velocidade anunciada poderá ser afetada em situações de eventual congestão de rede ou na medida em que tal se revele necessário para garantir a qualidade de transmissão em cada momento.

1.3.10. A NOS publica e disponibiliza aos Clientes, em www.nos.pt, informações claras e compreensíveis sobre o débito mínimo, normalmente disponível, máximo e anunciado, no caso de redes fixas, ou sobre a estimativa do débito máximo e do débito anunciado, no caso de redes móveis, em observância do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, e demais legislação nacional conexa.

1.3.11. O exercício do direito de o Cliente aceder a informações e conteúdos e de os distribuir, bem como de utilizar e fornecer aplicações e serviços ou, ainda, de utilizar equipamento terminal à sua escolha, através do seu serviço de acesso à Internet, independentemente da sua localização, ou da localização, origem ou destino da informação, do conteúdo, da aplicação ou do serviço, não será vedado caso se verifiquem os desvios previstos no número 4 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, podendo, no entanto, nesses casos, ser transitoriamente restringido, com exceção do direito de utilizar equipamento terminal à sua escolha (que não será, em nenhuma situação, afetado).

1.3.12. Caso se verifique a discrepância prevista no número 4 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, o Cliente pode, sem prejuízo dos mecanismos previstos na Cláusula 19.^a das Condições, reclamar junto da NOS, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser apresentada no Apartado indicado no Formulário.

1.3.13. O disposto nos números 1.3.6. a 1.3.12. das presentes condições aplica-se também, com as necessárias adaptações, ao serviço de acesso à

Internet a que se refere a cláusula 1.2..

1.3.14. Ao serviço de roaming de dados aplicam-se, com as necessárias adaptações, as disposições das cláusulas 1.1.3 a 1.1.8 supra.

1.3.15. O Cliente poderá em qualquer altura e gratuitamente aderir a serviços locais de dados em roaming prestados diretamente numa rede visitada por um prestador alternativo, devendo para esse efeito cumprir os trâmites definidos pelo operador alternativo.

1.4. Serviço de comunicações de voz sobre GSM

1.4.1. O serviço é acessível exclusivamente na morada indicada pelo cliente, através de um terminal compatível e após a atribuição de um número de telefone geográfico de acordo com o definido no Plano de Numeração Nacional. Na prestação do Serviço NOS são utilizadas as frequências GSM da rede móvel da NOS, com as inerentes eventuais limitações de acesso Indoor (eventuais dificuldades de captação de sinal de rede que decorrem da cobertura Outdoor, equivalente às registadas nas redes para prestação de serviço telefónico móvel), permitindo ao cliente fazer e receber chamadas nacionais e internacionais, aceder aos serviços adicionais e facilidades assinalados no Formulário de Adesão ou a que o cliente tenha aderido subsequentemente e ainda aceder aos números de emergência sendo dada a informação de localização no caso das chamadas realizadas para o número de emergência 112.

1.4.2. O Serviço destina-se unicamente a permitir ao cliente a utilização dos serviços que estiverem expressamente contemplados no Formulário de Adesão a que o cliente aderiu e nos termos dos respetivos tarifários, não lhe podendo ser dada qualquer outra utilização, caso em que a NOS se reserva o direito de recusar a ligação, efetuar o desligamento ou retirar de serviço cartões SIM.

1.4.3. Os tarifários do Serviço e serviços subscritos, aplicam-se às comunicações diretamente efetuadas entre o originador da chamada e o destinatário final e para os serviços que não sejam de valor acrescentado.

1.5. Serviço de Distribuição de Televisão e Multimédia

1.5.1. O Serviço de Distribuição de Televisão e Multimédia integra o produto base de acesso à rede de distribuição da NOS nas modalidades previstas no Tarifário (adiante designado "**Produto Base TV**"), o produto integrado com serviço de televisão (adiante "**Serviço de Televisão**"), canais adicionais (adiante designados "**Produtos Premium**" ou "**Serviços Adicionais**"), bem como o acesso a produtos interativos, a produtos Video-on-Demand (adiante designado "**VoD**") e outros que façam parte do portefólio da NOS. O cliente reconhece e aceita que a adesão aos Produtos Premium e/ou Serviços Adicionais poderá implicar a sua subscrição por um período mínimo de 30 (trinta) dias.

1.5.2. O cliente tem acesso à generalidade dos

canais de televisão que, em cada momento, integrem o Serviço de Distribuição de Televisão prestado pela NOS tal como emitidos e enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que o cliente disponha de equipamento de receção adequado e esses mesmos canais integrem o serviço assinalado no Formulário.

1.5.3. A disponibilização do Serviço de Distribuição de Televisão poderá implicar, para o cliente, a utilização de um descodificador (adiante designado "**Descodificador**"). A aquisição ou aluguer do Descodificador junto da NOS rege-se-á pelos termos e condições definidos nas Condições, em www.nos.pt e pelos que forem comunicados pela NOS ao cliente.

1.5.4. A utilização de produtos VoD apenas é possível através de Descodificador adequado ou com recurso ao serviço de televisão online, conforme indicado em www.nos.pt, devendo a utilização ser feita nas modalidades e de acordo com os preços previstos no Descodificador. Os montantes devidos pela solicitação dos produtos serão faturados mensalmente, com a mensalidade dos Serviços, sem prejuízo de outras modalidades de pagamento que venham a ser disponibilizadas pela NOS.

1.5.5. O Serviço de Televisão pode incluir recomendações genéricas ou com base nas preferências do Cliente, dependendo da oferta subscrita. Neste último caso, os dados relativos aos conteúdos visualizados serão tratados pela NOS.

1.6. O cliente poderá subscrever o serviço de cobertura específica da rede móvel em tecnologia sem fios UMTS, destinado a melhorar, reforçar ou instalar cobertura de rede no local de instalação do Serviço ADSL.

1.6.1. A subscrição do serviço de cobertura específica pressupõe a prévia ou simultânea subscrição do Serviço Telefónico Móvel e do Serviço ADSL.

1.7. Para efeitos das presentes condições específicas, são considerados serviço móvel (Serviço Móvel) o serviço telefónico móvel (STM), o serviço escritório NOS Empresas e o serviço de acesso à Internet Móvel e são considerados serviço fixo (Serviço Fixo) o serviço telefónico em local fixo e o serviço de acesso à Internet indicados no nº 1.2.

2. DISPONIBILIZAÇÃO OU ATIVAÇÃO COMERCIAL E ELEGIBILIDADE DA LINHA TELEFÓNICA

Para os efeitos previstos nas Condições, a Disponibilização ou Ativação Comercial do Serviço ocorre:

2.1. No Serviço telefónico móvel (STM)

2.1.1. com a aceitação pela NOS do Formulário de Adesão subscrito pelo cliente, no caso do serviço pós-pago,

2.1.2. com a conclusão, com sucesso, da chamada

de ativação do Serviço feita pelo cliente, no caso do serviço pré-pago,

2.2. No Serviço de acesso à Internet Móvel

2.2.1. No momento em que a NOS confirma ao cliente a aceitação do Formulário de Adesão que subscreveu para prestação do Serviço.

2.2.2. A Ativação Comercial fica sujeita à condição suspensiva correspondente à verificação cumulativa das seguintes situações:

a) receção do Formulário de Adesão, completa e corretamente preenchida;

b) instalação, num computador com porta USB, do software específico fornecido para o efeito pela NOS;

c) acesso à página de ativação disponível em www.nosempresas.pt, ou outro que o venha a substituir.

2.3. No Serviço fixo

2.3.1. Logo que disponha de toda a documentação correta e necessária, nomeadamente para efeitos de pré-seleção, realuguer da linha telefónica ou desagregação, e se encontrem reunidas as condições técnicas necessárias para que o cliente possa aceder ao Serviço, e indicadas na cláusula 4. das presentes Condições Específicas, dando disso conhecimento ao cliente.

2.3.2. A prestação do Serviço pela NOS, quer via acesso direto quer via acesso indireto, depende da confirmação, pela PTC, de que a linha telefónica em que assenta o pedido de ativação do Serviço pode ser utilizada para esse efeito nos termos solicitados pelo cliente. A NOS não tem qualquer controlo sobre o prazo dentro do qual a PTC fornece a tais confirmações, pelo que não se pode responsabilizar por quaisquer atrasos na sua verificação.

2.3.3. Nos casos de prestação do Serviço via acesso indireto, o incorreto preenchimento do Formulário de Adesão relativamente à pré-seleção impossibilitará a adesão do cliente àquela funcionalidade, reservando-se a NOS no direito de não aceitar o pedido de ativação.

2.3.4. O cliente aceita prescindir dos barramentos de chamadas que estejam ativos junto do seu atual prestador de serviços telefónicos de acesso direto.

2.3.5. A NOS não se responsabiliza pelos casos em que a pré-seleção não possa ser efetuada por motivos relacionados com limitações impostas pela PTC. Nestes casos, o Contrato extingue-se automaticamente em relação aos números que, tendo sido indicados para a pré-seleção, não puderam ser objeto desta.

2.3.6. A data da Ativação Comercial do Serviço não poderá ser prejudicada pelo facto de o acesso do cliente ao Serviço estar condicionado ou dependente de equipamentos, configurações ou quaisquer outras operações a cargo do próprio cliente ou de terceiro por este contratado.

2.3.7. O cliente compromete-se a comunicar previamente à NOS a solicitação de qualquer

alteração ao serviço telefónico em local fixo que se encontra(m) instalado(s) o(s) Serviço(s), nos casos em que essa alteração possa implicar o cancelamento do(s) mesmo(s).

3. PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO E PROCEDIMENTOS DE CESSAÇÃO DO CONTRATO

Para os efeitos previstos na cláusula 4.1. das Condições, o Contrato ficará sujeito a um prazo mínimo de duração inicial indicado no Formulário de Adesão, renovando-se automaticamente por períodos de um mês, salvo denúncia de qualquer das partes comunicada à outra por escrito com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência relativamente ao seu termo inicial ou de qualquer das suas renovações.

3.1. O conjunto de condições especiais concedido pela NOS ao cliente no quadro do presente Contrato, nomeadamente as relativas à cedência de equipamento e ao tarifário acordado (parte fixa mensal ("**Mensalidade**") e parte variável), pressupõem que o cliente cumpra pontualmente o Contrato pelo prazo estabelecido no Formulário de Adesão no campo "Obrigatoriedade de Permanência".

3.2. No caso de o cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS poderá - mediante simples comunicação escrita efetuada com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias, indicando o motivo da suspensão e os meios ao dispor do cliente para evitar a mesma e bem assim, para a retoma do serviço - suspender o serviço e exigir o pagamento antecipado das mensalidades vincendas que seriam devidas até ao fim do prazo contratado ou, no caso de ao Serviço não estar associado o pagamento de uma Mensalidade, exigir o pagamento da quantia correspondente €50 (IVA não incluído), a título de indemnização pelo incumprimento. É ainda devido pelo Cliente à NOS o valor de quaisquer serviços ou equipamentos (como sejam, por exemplo, pela ativação do Serviço, portabilidade da numeração, programação de centrais, disponibilização ou transferência de equipamento) que tenham sido disponibilizados ou fornecidos ao Cliente sem custos. O disposto não obsta, no entanto, a que a NOS possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

3.3. A prestação de serviços será reativada e a exigência de cumprimento das Mensalidades vincendas ficará sem efeito se o cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso no prazo indicado na notificação prevista no número anterior.

3.4. Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido do número anterior, a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente, mediante notificação de rescisão efetuada pela

NOS com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias, sem prejuízo do direito da NOS às quantias mencionadas no número 3.2. acima e no número seguinte.

3.5. A extinção do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que o disposto nos números anteriores não prejudica o direito da NOS ao pagamento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento dessa extinção, e aos montantes de que o cliente beneficiou no pressuposto do cumprimento do prazo contratado (como sejam, taxas de ativação do Serviço, portabilidade da numeração, créditos e ofertas concedidos, cedência de equipamentos ou outros), a título de contrapartida pelas condições especiais concedidas associadas ao Serviço e/ou à cedência de equipamento, nem os direitos do cliente sobre o equipamento cedido. No caso de o pagamento não ser efetuado dentro do respetivo prazo fixado, aos montantes calculados nos termos indicados na presente cláusula acrescem, a título de indemnização por incumprimento da obrigação de pagamento tempestivo, os encargos suportados pela NOS no âmbito do processo de cobrança extrajudicial ou judicial.

3.6. O cliente poderá obter informações atualizadas, quanto ao período de permanência decorrido e ao valor a pagar em caso de rescisão antecipada do Contrato, através da linha de apoio ao cliente NOS Empresas 16100.

3.7. Caso o cliente tenha adquirido equipamento bloqueado, poderá solicitar os correspondentes códigos de desbloqueio no final do Contrato ou no final do período de Obrigatoriedade de Permanência, os quais lhe serão cedidos mediante o pagamento do preço aplicável de acordo com os tarifários em vigor e que poderão ser consultados em www.nosempresas.pt.

3.8. Decorrido o período de duração inicial convencionado, o cliente poderá pôr termo ao Contrato, a qualquer momento, mediante pedido de denúncia em que solicite a desativação do Serviço, a qual ocorrerá no fim do período de pré-aviso contado nos termos indicados no número três das presentes Condições Específicas, permanecendo o cliente responsável pelo pagamento dos valores devidos no período em causa.

3.8.1. Do pedido de denúncia contratual para o fim do prazo de permanência em vigor, a que se refere o número anterior, deverão constar os elementos de identificação do cliente, do(s) Serviço(s) ou Contrato(s) que pretende cessar, devendo o pedido ser assinado por quem tenha poderes para o efeito, devendo ser feita prova dos mesmos, e de acordo com o documento de identificação cuja cópia também deverá juntar. Em caso de reconhecimento da assinatura nos termos legalmente admitidos não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

3.8.2. O pedido de denúncia contratual, que

preencha os requisitos identificados no número anterior, poderá ser comunicado pelo cliente à NOS por via postal, enviado para o Apartado indicado no Formulário de Adesão, ou nas lojas próprias da NOS.

3.8.3. O cliente poderá optar por utilizar o formulário de denúncia disponível na área reservada do cliente, acessível na página da Internet em nos.pt ou nas lojas próprias da NOS.

3.8.4. Após a receção do pedido de denúncia contratual nos termos previstos na presente Cláusula, a NOS confirmará ao cliente sua receção, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, por um dos meios indicados na cláusula 12 das presentes Condições Específicas.

3.8.5. Caso o pedido de denúncia contratual não esteja em conformidade com o disposto na presente Cláusula, nomeadamente por estar em falta informação ou a documentação necessária, a NOS deverá comunicar tal facto ao cliente, no prazo de 3 (três) dias úteis após a receção do pedido, por um dos meios indicados na cláusula 12 das presentes Condições Específicas, devendo o cliente enviar a informação ou documentação em falta no prazo de 30 (trinta) dias úteis, findo o qual, caso o cliente não o tenha cumprido, o pedido considerar-se-á caducado.

3.8.6. O pedido de denúncia contratual aceite pela NOS nos termos do número 3.8.4. ou do número 3.8.5. produzirá os seus efeitos no fim do período de aviso prévio indicado no número 3 das presentes Condições Específicas, permanecendo o cliente responsável pelo pagamento durante esse período dos valores associados ao Serviço e ao equipamento cedido, sem prejuízo da obrigação de o cliente devolver o equipamento propriedade da NOS nos termos previstos no Contrato.

3.9. Ao pedido de resolução do Contrato apresentado por iniciativa do cliente aplica-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números 3.8.1. e 3.8.2. da presente cláusula, devendo ainda o cliente fundamentar o pedido de resolução antecipada do Contrato.

3.9.1. Uma vez recebido pela NOS o pedido de resolução do Contrato de acordo com o disposto no número 3.8.2. da presente cláusula, a NOS, no prazo de 3 (três) dias úteis, confirmará a sua receção ou solicitará o envio de informação ou documentação em falta, por um dos meios indicados na cláusula 12 das presentes Condições Específicas.

3.9.2. A resolução do Contrato por iniciativa do cliente antes de terminado o prazo de permanência em vigor, importa o pagamento à NOS das mensalidades vincendas associadas ao Serviço e/ou os valores associados ao equipamento, bem como os valores indicados nos termos do presente Contrato, nomeadamente os previstos nos números 3.2. e 3.5. da presente cláusula.

3.10. O disposto nos números 3.8. e 3.9. não se aplica às declarações de denúncia no âmbito de

pedidos de portabilidade.

4. CONDIÇÕES DE ACESSO AO SERVIÇO

4.1. Serviço Móvel:

4.1.1. A possibilidade de utilização do Serviço depende de o cliente estar munido de um cartão SIM e de um equipamento cuja compatibilidade com o Serviço tenha sido confirmada pela NOS ou por fornecedor, agente ou distribuidor devidamente nomeado ou autorizado pela NOS ou ainda que satisfaça os requisitos essenciais adequados para ser ligado à rede da NOS e como tal esteja marcado pelo fabricante nos termos do disposto na legislação aplicável.

4.1.2. Em caso de perda, extravio, furto ou roubo do equipamento, de qualquer dos seus componentes ou do cartão, o cliente deverá comunicar esse facto imediatamente à NOS para que a mesma proceda à respetiva desativação a qual será executada, o mais tardar, 24 horas a contar da receção escrita da comunicação do cliente, sendo os custos dos serviços eventualmente utilizados até à desativação suportados pelo cliente.

4.1.3. A NOS poderá solicitar ao cliente o acesso ao equipamento para verificação dos requisitos mencionados na cláusula 4.1.1. destas Condições Específicas ou para comprovação da origem de perturbações na prestação do Serviço ou na receção de outras radiocomunicações, para os efeitos previstos na cláusula 12.2. das Condições, constituindo a recusa injustificada de acesso causa de suspensão da prestação do Serviço.

4.2. Serviço Fixo: Sem prejuízo das condições constantes do número 3 da presente cláusula, a possibilidade de prestação do Serviço via acesso direto depende da reunião, pelo cliente, das seguintes condições técnicas cumulativas:

4.2.1. Dispor e ser assinante de uma linha telefónica analógica ou RDIS da PTC, que esteja ativa, ou residir num local onde possa ser instalada essa linha;

4.2.2. Encontrar-se numa área geográfica onde a NOS se encontre capacitada para efetuar a desagregação do lacete local e onde seja tecnicamente possível executar a mesma;

4.2.3. Dispor de um computador que cumpra os requisitos mínimos definidos para suportar o Serviço, dependendo a velocidade de acesso da distância a que o cliente se encontra da central telefónica respetiva e da qualidade da linha telefónica;

4.2.4. Dispor de um equipamento telefónico compatível com o Serviço Telefónico devidamente instalado.

4.3. Sem prejuízo das condições constantes do número 3 da presente cláusula, a possibilidade de prestação do Serviço via acesso indireto, depende da reunião, pelo cliente, das seguintes condições técnicas cumulativas:

4.3.1. Dispor e ser assinante de uma linha telefónica analógica ou RDIS da PTC que esteja ativa ou de outro acesso entretanto tornado

compatível com o Serviço;

4.3.2. Encontrar-se numa área geográfica coberta pela oferta de Serviços ADSL da PTC e da NOS;

4.3.3. Dispor de um computador que cumpra os requisitos mínimos para suportar o Serviço, consoante as características e modalidade pretendida, dependendo a velocidade de acesso da distância a que o cliente se encontra da central telefónica respetiva e da qualidade da linha telefónica;

4.3.4. Para o Serviço Telefónico deverá ter também instalado um equipamento telefónico compatível.

4.3.5. A vigência do Contrato fica sujeita à condição suspensiva da verificação do pagamento pelo cliente da ativação do Serviço e, cumulativamente, da receção da confirmação, emitida pela PTC, de que a linha telefónica em que assenta o pedido de ativação do Serviço pode ser utilizada para esse efeito, nos termos solicitados pelo cliente.

4.4. Serviço de Distribuição de Televisão e Multimédia.

4.4.1. O Serviço apenas está disponível nas zonas geográficas cobertas pela referida rede (informação sobre cobertura geográfica disponível em www.nos.pt) e, salvo disposição em contrário, disponibilidade da rede pré-existente ou qualquer motivo decorrente da natureza do Serviço e sem prejuízo do disposto nas Condições Específicas, **(i)** a sua instalação inclui o fornecimento e instalação do cabo necessário à rede de cliente e uma tomada (se solicitada instalação com tomada) e acessórios de instalação, bem como a respetiva ligação na morada de instalação; **(ii)** o cabo será instalado à vista, salvo se o local já dispuser de infraestruturas de passagem (sendo as soluções especiais de instalação a pedido do cliente objeto de orçamentação); **(iii)** às tomadas adicionais e outros equipamentos adicionais, além dos previstos nas Condições Específicas, são aplicáveis os preços e as condições de fornecimento específicos em vigor.

4.4.2. A instalação, ligação e/ou ativação do Serviço poderá implicar a realização prévia de testes técnicos. Se, após a sua realização, a NOS detetar não estarem reunidas as condições necessárias para a instalação, ligação e/ou ativação, a NOS 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 os Equipamentos disponibilizados por esta no âmbito da adesão aos Serviços, não sendo devida qualquer outra compensação pela NOS ao cliente por tal situação.

4.4.3. O cliente reconhece e aceita que o acesso aos Serviços poderá depender do fornecimento de energia elétrica, pelo que em caso de falha de energia o cliente não poderá utilizar os Serviços, não podendo a NOS ser responsabilizada por tal facto.

4.4.4. O Decodificador necessário para o

acesso ao Serviço de Distribuição de Televisão e Multimédia funciona com o cartão de acesso (adiante designado "**Cartão**") ou tecnologia equivalente (sem Cartão ou "smartcardless"), através do qual a NOS autoriza o cliente a aceder ao(s) Serviço(s) subscrito(s), desde que sejam observadas as restantes obrigações decorrentes das Condições Gerais. Quando disponibilizado ao cliente, o Cartão é sempre propriedade da NOS, que se reserva o direito de exigir ao cliente a sua restituição em caso de desligamento do(s) Serviço(s) para os quais o Cartão foi disponibilizado, ficando o cliente obrigado ao pagamento do preço devido pelo mesmo, estabelecido no Tarifário, caso o cartão não seja devolvido. É expressamente vedado ao cliente copiar, adulterar ou alterar os códigos de acesso constantes do Cartão ou da tecnologia equivalente instalada no Descodificador, sob pena de a NOS poder suspender o acesso do cliente ao(s) Serviço(s), sem prejuízo de outros direitos decorrentes de disposições legais ou das Condições.

4.4.5. O cliente reconhece e aceita que determinados Descodificadores disponibilizados pela NOS podem permitir a gravação de conteúdos (adiante designadas "**Gravações**"), no entanto, a NOS não assegura a integral preservação das gravações efetuadas, não sendo responsável pela perda de conteúdos previamente gravados pelo cliente. A NOS reserva-se o direito de eliminar as Gravações realizadas (incluindo as que o cliente protegeu através da funcionalidade "Proteger Gravação").

5. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. O cliente obriga-se a utilizar o Serviço para o fim para que foi contratado e quando o serviço for prestado em local fixo, o cliente obriga-se a utilizá-lo apenas na morada indicada de instalação do Serviço e em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigore com o estabelecido no presente Contrato, sendo responsável pela utilização do Serviço ainda que efetuada por terceiros, com ou sem a sua autorização.

5.2. Quando aplicável, a NOS fornecerá ao cliente identificações próprias ("user name") e códigos pessoais de acesso ("password") que garantam a legitimidade e a confidencialidade da utilização do Serviço.

5.3. As identificações próprias e os códigos pessoais que sejam atribuídos serão livremente escolhidos pela NOS, apenas podendo ser alterados pelo cliente nas condições divulgadas por aquela.

5.4. O cliente deverá manter em sigilo os elementos correspondentes à sua identificação própria e aos códigos pessoais, não sendo a NOS responsável pela utilização que terceiros, com ou sem a autorização do cliente, venham a fazer desses elementos.

5.5. O cliente, através da utilização do Serviço,

não poderá contribuir para a perturbação ou degradação da qualidade de idênticos serviços contratados por terceiros, nem para a integridade da rede, reservando-se a NOS o direito, no caso dos tarifários que incluem minutos, SMS ou MMS grátis, de definir uma política de utilização responsável que salvguarde a qualidade dos serviços que presta aos seus clientes e a integridade da rede.

5.6. O cliente não pode, ainda que de uma forma meramente tentada, atacar a rede ou os sistemas da NOS ou de terceiros, nem utilizar ilicitamente recursos de sistemas de terceiros, ainda que não provoque quaisquer danos, por meios que incluam, entre outros, spam, mail bombing, hacking, obtenção de acesso de root, tsunami, flood bots, nuke, flash, packet sniffers e flood pings ou outros tipos de atividades suscetíveis de provocar danos à NOS ou a terceiros.

5.7. O Serviço destina-se a ser utilizado exclusivamente pelo cliente e, quando aplicável, pelos respetivos utilizadores, sendo expressamente proibida, nomeadamente, a sua utilização em soluções M2M, como PBX, como interface de rede GSM, a utilização da linha para a realização de chamadas contínuas (como, por exemplo, o "walky talkie"), a disponibilização a quaisquer terceiros, a título oneroso ou gratuito, dos minutos, SMS e MMS incluídos no tarifário subscrito, a partilha da linha, a título oneroso ou gratuito, com quaisquer terceiros, e a utilização dos SMS ou MMS incluídos no tarifário subscrito para fins comerciais e/ou publicitários, designadamente, para ações de marketing direto, telemarketing (como, por exemplo, televenda, sondagens ou prospecção telefónica), campanhas de natureza publicitária e para contacto massivo com quaisquer terceiros.

5.8. O cliente reconhece e aceita que, quando o acesso ao Serviço depender do fornecimento de energia elétrica, não o poderá utilizar durante os períodos em que haja falha de energia elétrica, não podendo a NOS ser responsabilizada pelo facto.

5.9. Para utilização do Serviço fixo, o cliente poderá optar livremente pelos programas informáticos e equipamentos necessários para utilizar o Serviço, desde que compatíveis com a rede e o Serviço da NOS, correndo por sua conta os respetivos custos de aquisição ou de aluguer, instalação e manutenção, obrigando-se, porém, a utilizar apenas os que obedeçam às exigências legais em cada momento vigentes, devendo ainda assegurar-se que os mesmos cumprem as características e os requisitos técnicos necessários à boa e à eficaz utilização do Serviço e que não interferem com a rede de telecomunicações e/ou serviços prestados pela NOS.

5.9.1. O cliente responsabiliza-se pela adequada configuração dos seus equipamentos e/ou programas informáticos, incluindo a correta aposição dos parâmetros através dos quais

pretende efetuar a ligação ao(s) Serviço(s), nas várias aplicações onde o mesmo deva ser inserido.

5.10. No caso de a NOS instalar equipamentos de rede (Network Termination e/ou Integrated Access Device e ou Femtocell), na morada do cliente, o equipamento constitui propriedade da NOS, ficando, durante a vigência do Contrato, à disposição e sob a responsabilidade do cliente, para seu uso exclusivo e apenas na morada onde foi instalado pela NOS, não podendo o cliente **(i)** instalar o equipamento noutra local, ainda que na mesma morada, **(ii)** alterar as suas configurações, **(iii)** proceder à sua remoção ou desmontagem nem **(iv)** dar-lhe outra utilização nem efetuar qualquer intervenção seja de que natureza for.

5.10.1. O cliente fica fiel depositário do equipamento, sendo responsável perante a NOS pela sua eventual perda ou deterioração e comprometendo-se a permitir o acesso ao equipamento pela NOS, nomeadamente, para efeitos de verificação técnica, manutenção ou levantamento do equipamento em caso de cessação do contrato.

5.10.2. O cliente compromete-se a devolver o equipamento à NOS nas mesmas condições de conservação em que o mesmo foi cedido, sendo responsável, nos termos da lei, por quaisquer danos que o equipamento apresente.

5.10.3. O cliente obriga-se a respeitar as condições de acondicionamento e de utilização do equipamento propriedade da NOS colocado nas suas instalações e a protegê-lo da utilização ou da apropriação indevida por terceiros. O cliente é responsável pela boa conservação da área onde o equipamento ficará instalado, bem como pela manutenção das condições de instalação do mesmo.

5.10.4. O cliente é responsável perante a NOS pelo equipamento obrigando-se a indemnizá-la por todos os danos verificados no mesmo que não resultem da sua utilização normal, incluindo os danos resultantes da alteração da instalação ou do local da instalação, bem como a indemnizá-la pelo furto ou extravio daquele equipamento ou por quaisquer outras situações que impeçam a sua devolução à NOS, salvo quando os danos verificados sejam exclusivamente imputáveis à NOS.

5.10.5. O cliente obriga-se a devolver o equipamento cedido ou a permitir a sua desinstalação e recolha pela NOS, consoante o caso:

5.10.5.1. No final do prazo de duração do Contrato,

5.10.5.2. Na data de cessação do Contrato, independentemente do motivo, ou

5.10.5.3. Mediante pedido da NOS, a qualquer momento, para o efeito.

5.10.5.4. Não sendo o equipamento devolvido nos termos do número anterior ou caso não o seja nas devidas condições, por motivo imputável ao cliente, a NOS poderá considerar que o mesmo

não foi devolvido, devendo o cliente indemnizar a NOS pelo montante equivalente ao valor de substituição desse equipamento.

6. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO INICIAL (APENAS APLICÁVEL QUANDO O CLIENTE OS TENHA SOLICITADO).

6.1. Nos casos abrangidos pelo presente número, a NOS garante a instalação dos equipamentos identificados no Formulário de Adesão, nas condições aí assinaladas, nos locais designados pelo cliente e dentro dos prazos acordados com o mesmo, assim como a sua configuração.

6.2. A instalação e configuração inicial compreenderá as seguintes ações:

6.2.1. Verificação do cumprimento dos requisitos técnicos mínimos para o acesso e utilização do Serviço;

6.2.2. Desempacotamento dos equipamentos e acessórios necessários à instalação;

6.2.3. Montagem física dos equipamentos;

6.2.4. Instalação do software PPP licenciado;

6.2.5. Ligação física dos equipamentos aos pontos de acesso a rede local de dados do cliente;

6.2.6. Verificação do funcionamento dos equipamentos.

6.3. Para possibilitar a instalação e configuração pela NOS, o cliente obriga-se a facultar o acesso do pessoal autorizado da NOS aos locais onde as instalações deverão ser efetuadas e a assegurar as seguintes condições:

6.3.1. Garantir a existência de espaço físico necessário às instalações;

6.3.2. Garantir a existência de pontos de energia elétrica (220 V) protegidos contra correntes excessivas ou curto-circuitos através de ligações à terra apropriadas;

6.3.3. Garantir a existência e a operacionalidade de pontos de acesso à sua rede local;

6.3.4. Disponibilizar todos os meios referidos nas alíneas anteriores dentro de um raio máximo de 1 metro medido a partir do local da instalação.

6.4. Uma vez terminados os serviços descritos na presente cláusula e que o cliente tenha contratado, este deverá assinar a folha de trabalho que o técnico lhe apresente, certificação a execução e conformidade dos serviços.

6.5. Nos casos em que a instalação dos equipamentos terminais não possa ser efetuada dentro do período de tempo acordado por facto imputável ao cliente, este deverá efetuar o pagamento correspondente às despesas de deslocação do pessoal da NOS de acordo com o precário em vigor, sendo acordada uma nova data para essa instalação.

7. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DO EQUIPAMENTO (APENAS APLICÁVEL QUANDO O CLIENTE OS TENHA SOLICITADO)

7.1. Os Serviços de Manutenção incluem a reparação ou a substituição do equipamento e/ou dos componentes que tenham sido fornecidos pela NOS e que estejam identificados

no Formulário de Adesão, caso os mesmos não funcionem corretamente para os fins a que se destinem, bem como a deslocação ao local dos meios humanos, de acordo com o preçário de serviços de manutenção em vigor.

7.2. Em caso de avaria do equipamento e/ou componentes cobertos pelos serviços de manutenção, o cliente deverá contactar os serviços de apoio ao cliente da NOS, comunicando a falha verificada.

7.3. Não estão abrangidas pelos serviços de manutenção referidos no número anterior, as intervenções motivadas por alguma das seguintes situações:

7.3.1. Acondicionamento ou utilização indevidas do equipamento;

7.3.2. Deslocações do equipamento ou alterações da instalação não autorizadas pela NOS;

7.3.3. Modificações da configuração ou da programação que não sejam efetuadas pela NOS;

7.3.4. Caso de força maior;

7.3.5. Ato de terceiro.

7.4. Não estão igualmente abrangidas pelos serviços de manutenção e de assistência técnica as ações de:

7.4.1. Desmontagem de equipamento;

7.4.2. Reconfiguração de equipamento;

7.4.3. Fornecimento de programas excetuando versões corretivas dos mesmos que vierem a ser necessárias para a **garantia dos Serviços**;

7.4.4. Realização de trabalhos nas redes locais do cliente

7.4.5. Realização e manutenção de cópias de segurança de programas.

7.5. Nos casos em que o cliente solicite intervenções que se encontrem excluídas dos serviços de manutenção e assistência previstos nesta cláusula e a NOS aceite efetuá-las, essas intervenções deverão ser pagas pelo cliente de acordo com o preçário em vigor, incluindo os valores correspondentes à deslocação dos técnicos.

7.6. Para possibilitar a correta prestação dos serviços de manutenção e de assistência referidos nesta cláusula, o cliente assume as obrigações de:

7.6.1. participar imediatamente à NOS a ocorrência de qualquer tipo de anomalia, comprometendo-se a não efetuar nenhum tipo de intervenção nos equipamentos, diretamente ou através de terceiros;

7.6.2. facultar o acesso aos locais de instalação dos equipamentos para realização de eventuais inspeções ou de quaisquer outras intervenções necessárias para a garantia do Serviço.

7.7. Os serviços de manutenção e assistência serão prestados dentro do horário e do período de intervenção acordados com o cliente, correspondendo o período de intervenção ao período de tempo decorrente desde o momento da comunicação da avaria pelo cliente e do seu reconhecimento pela NOS até ao momento do

início da intervenção técnica para a respetiva resolução; a contagem do período de intervenção interrompe-se fora do horário de intervenção, quando este não seja contínuo, só prosseguindo a contagem a partir do início do horário de intervenção seguinte. As intervenções que tenham lugar fora do horário de intervenção, por expressa requisição do cliente, nos casos em que a NOS aceite prestar esse serviço, não são incluídas nos serviços de manutenção e assistência prestados ao abrigo do Contrato, sendo debitados ao cliente, respetivamente, os custos de deslocação, de reparação, de substituição e ou de modificação de acordo com o preçário em vigor.

7.8. A NOS não será responsável por atrasos ou deficiências na prestação dos serviços de manutenção e de assistência quando as mesmas resultem de causas que estejam fora do seu controlo, nomeadamente em caso de força maior ou em caso de ato ou omissão imputável ao cliente ou a qualquer terceiro.

8. RESPONSABILIDADE PELO CONTEÚDO E INFORMAÇÕES

8.1. A NOS não controla o conteúdo das informações por si alojadas e/ou transmitidas pela Internet que não sejam da sua autoria, não assumindo por isso qualquer responsabilidade por essas informações, ainda que atentem contra os direitos do cliente ou de terceiros, excetuadas as situações em que essa responsabilidade resulte de disposição legal imperativa.

8.2. Na utilização do Serviço, o cliente obriga-se a omitir qualquer conduta que infrinja a ordem jurídica vigente ou que lese, de alguma forma, interesses ou posições juridicamente protegidas e, em especial, direitos de autor, reservando-se a NOS o direito de não aceitar o alojamento de informação disponibilizada pelo cliente, de remover essa informação ou de bloquear o acesso à mesma quando essa informação não cumpra estas exigências.

8.3. A NOS reserva-se ainda o direito de remover ou de bloquear o acesso a quaisquer conteúdos disponibilizados pelo cliente na Internet que sejam manifestamente ilícitos ou em relação aos quais haja fundadas suspeitas de ilicitude, nomeadamente quando tal remoção ou bloqueio lhe seja solicitado por terceiros com fundamento na respetiva ilicitude, bem como nos casos em que seja notificada para o efeito pelas autoridades competentes.

8.4. Com exceção da informação de que seja autora direta e que respeite a serviços por si prestados, a NOS não é responsável pela integridade e confidencialidade do conteúdo das informações por si alojadas e ou transmitidas na Internet, pelo seu aproveitamento ilícito, por erro ou por deficiente utilização dos equipamentos, programas informáticos e/ou rede da NOS, pelo acesso ilegítimo à rede da NOS ou à informação nela transmitida ou alojada nem, salvo dolo ou

culpa grave, por falha técnica da rede, sendo neste último caso responsável apenas pela promoção das diligências adequadas à rápida reparação da falha técnica, não se responsabilizando por quaisquer atrasos, extravios ou perdas de informações ou outras situações causadas por falhas da sua rede, salvo dolo ou culpa grave e apenas quando tais falhas não respeitem os níveis de qualidade em cada momento aplicáveis ao desempenho de rede.

8.5. Nos casos em que o Serviço inclua o registo de nomes de domínio a favor do cliente, a NOS não assume qualquer responsabilidade pela recusa de registo pelas entidades competentes, comprometendo-se apenas a efetuar as diligências necessárias para solicitar o registo junto dessas entidades, cabendo ao cliente propor várias alternativas de nomes de domínio que pretenda registar.

8.6. Os conteúdos disponibilizados ou acedidos no âmbito do Serviço de Distribuição de Televisão e Multimédia estão protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos.

8.7. Os conteúdos mencionados no número anterior são exclusivamente para uso privado do cliente e apenas na(s) morada(s) de instalação, indicado no Formulário ou quaisquer outras que venham a ser comunicadas à NOS. Qualquer outra utilização desses conteúdos fora do uso referido, nomeadamente a sua comunicação pública, para além de sujeita ao cumprimento das condições aplicáveis, apenas poderá ocorrer mediante:

8.7.1. Autorização expressa da NOS;

8.7.2. Autorização expressa, a assegurar pelo cliente, dos titulares de direitos referidos em 8.6., nomeadamente através de entidades de gestão coletiva de direitos e pagamento da correspondente remuneração que seja devida.

8.8. O preço devido à NOS pela prestação do Serviço de Distribuição de Televisão e Multimédia não inclui qualquer eventual remuneração devida a titulares de direitos referidos em 8.6. como contrapartida de autorização para qualquer outra utilização além do uso privado do cliente e não pode ser considerada como autorização, ainda que implícita.

9. NÍVEIS DE SERVIÇO

Para os efeitos do disposto na cláusula 8.2. das Condições, a NOS assegurará os seguintes níveis de qualidade de serviço:

9.1. Níveis para a ligação e reposição do Serviço móvel:

9.1.1. 48 horas úteis para ligação do Serviço, a contar da receção do Formulário de Adesão preenchido e assinado de forma correta e completa e como tal aceite pela NOS;

9.1.2. no caso de avarias da responsabilidade da NOS que originem interrupções na prestação do Serviço, a NOS procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 48 horas úteis, a

contar do momento em que tem conhecimento da avaria, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

9.2. Níveis para ligação inicial e reposição do Serviço fixo:

9.2.1. 48 horas úteis, a contar da data da disponibilização ou ativação comercial do Serviço nos termos definidos na cláusula 2.3 acima;

9.2.2. Em caso de avarias da responsabilidade da NOS que originem interrupções na prestação do Serviço, a NOS procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 72 horas úteis, a contar do momento em que a NOS tem conhecimento da avaria, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

10. TARIFÁRIO DO SERVIÇO

Para os efeitos do disposto na cláusula 10.4. das Condições, o cliente poderá obter informações atualizadas sobre os tarifários em vigor em cada momento em www.nosempresas.pt ou através da linha de apoio NOS Empresas 16100.

11. CONDIÇÕES DE ACESSO A SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO E DE VALOR ACRESCENTADO

Os serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem incluindo SMS ou MMS, bem como os serviços nacionais de audiotexto eventualmente suportados no Serviço ou na respetiva rede encontram-se, em regra, barrados sem quaisquer encargos, salvo na medida em que se encontrem ativadas, genérica ou seletivamente, após pedido escrito do cliente nesse sentido; excluem-se do disposto na parte inicial da presente cláusula os serviços de audiotexto de televoto.

12. COMUNICAÇÕES AO CLIENTE

Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as Partes, fixadas no Contrato ou que resultem de preceito legal imperativo, as notificações efetuadas ao cliente que sejam relacionadas com o Serviço ou com a sua relação com a NOS, serão efetuadas por SMS, para o número indicado pelo cliente, para a Caixa de Correio Eletrónico se tiver sido atribuída pela NOS ou indicada pelo cliente ou para a morada indicada pelo cliente para efeitos de faturação.

13. COMUNICAÇÕES PARA OS SERVIÇOS DA NOS

As notificações e comunicações escritas do cliente para a NOS nos termos das presentes Condições Específicas, nomeadamente para denúncia ou rescisão do Contrato, deverão ser devidamente assinadas pelo cliente, conforme documento de identificação cuja cópia deverá juntar, acompanhado do documento que comprove os correspondentes poderes, e enviadas para o Apartado indicado no Formulário de Adesão, aplicando-se as formalidades previstas em cada caso.

14. PORTABILIDADE

14.1. No caso de pretender portar numeração de outro operador para a NOS, ao abrigo das regras

sobre portabilidade, deverá apresentar o pedido para o efeito, sendo da responsabilidade do Cliente eventuais encargos associados.

14.2. Caso tenha um serviço na modalidade de pré-pagamento, os dados fornecidos no âmbito do processo de portabilidade poderão ser disponibilizados ao operador de origem.

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

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

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

14.6. Após a portabilidade, o Cliente deixará de poder fazer chamadas com o cartão inicial, pelo que no caso de cartões na modalidade de pré-pagamento será automaticamente perdido o saldo que eventualmente tenha à data da portabilidade.

14.7. A NOS disponibiliza aos utilizadores finais, mediante pedido expresso e sem encargos, um aviso gratuito na origem de chamadas nacionais entre redes do serviço telefónico móvel destinadas a números portados, no caso de estarem em causa tarifários que possam implicar um custo superior ao anteriormente à portabilidade. Os utilizadores finais podem solicitar a ativação e a desativação do aviso sem encargos, através do número gratuito disponibilizado pela NOS para o efeito.

14.8. A NOS disponibiliza, através de um número gratuito, informações dos preços de chamadas e de SMS e MMS para números portados.

15. ANEXOS

Ao Contrato onde se inserem as presentes Condições Gerais e Específicas poderão ser anexados documentos que, desde que previamente aceites pela NOS, dele passarão a fazer parte integrante do Contrato. As disposições constantes dos anexos prevalecerão sobre as demais condições do Contrato.

CONDIÇÕES DOS EQUIPAMENTOS

1. Os equipamentos são propriedade da NOS, sendo cedidos ao Cliente para sua utilização durante o período do Contrato celebrado com a NOS.

2. O Cliente obriga-se a pagar os valores que sejam faturados pela NOS relativos ao valor de adesão ao serviço e à cedência dos equipamentos propriedade da NOS, bem como a fazer uma utilização prudente dos mesmos e a utilizá-los apenas para cumprimento do Contrato.

3. Os equipamentos servem de garante do pontual cumprimento do Contrato, podendo a NOS inibir o Cliente da sua utilização enquanto ocorrer o incumprimento.

4. A garantia dos equipamentos contra defeitos de fabrico será prestada nos termos das condições de garantia fixadas pelo fabricante, sendo que toda e qualquer avaria que ocorra fora do período de garantia ou se não encontre abrangida por esta é da responsabilidade do Cliente, sendo também da sua responsabilidade todos os danos resultantes da perda, furto ou roubo dos mesmos, nos termos do artigo 1044º do Código Civil.