

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

## 1. OBJETO

**1.1.** As 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 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**"), 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 Condições Específicas do Serviço, pelo Modelo Resumo do Contrato (MRC) quando aplicável, e pelos termos do Formulário.

**2.2.** 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 subsídio 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 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, 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) em qualquer caso, no valor mínimo de 50 cêntimos, nos termos previstos na cláusula 10.1., 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 devolver à NOS os equipamentos cedidos ou 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 o Cliente não devolver os equipamentos à NOS ou 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 em causa, publicado em nos.pt

## **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. As mensalidades dos Serviços serão atualizadas anualmente por referência à taxa de inflação calculada com base no Índice de Preços no Consumidor publicado em cada ano pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), em qualquer caso, no valor mínimo de 50 cêntimos.

**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.** O Serviço não poderá ser suspenso 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 pelo levantamento da suspensão e 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 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa 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 se 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](mailto: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 de email [cliente.privacidade@nos.pt](mailto: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](http://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](http://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](http://www.arbitragemdeconsumo.org)), CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa ([arbitragem.autonoma.pt](http://arbitragem.autonoma.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

do Algarve ([www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)), CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo ([www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra ([www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira ([www.srrh.gov-madeira.pt/cacc](http://www.srrh.gov-madeira.pt/cacc)) - e cujos contactos podem ser consultados em [www.nos.pt](http://www.nos.pt) e estão permanentemente disponíveis em [www.consumidor.pt](http://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 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa.

**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 lei portuguesa.

## **21. DEPÓSITO**

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

## **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE VOZ FIXA**

### **1. SERVIÇO**

Para os devidos efeitos das Condições Gerais ("**Condições**"), nomeadamente, da cláusula 1.1., o Serviço corresponde a um serviço de comunicações de voz acessível exclusivamente na morada indicada pelo Cliente, através de um terminal compatível e após a atribuição de um número de telefone geográfico de acordo com o definido no Plano de Numeração Nacional. O Serviço pode ser prestado através da rede de distribuição da NOS, por meio da tecnologia voz sobre IP ou, em alternativa, com recurso a tecnologia sem fios, sendo que neste último caso são utilizadas frequências e tecnologias móveis, com as inerentes eventuais limitações de acesso Indoor (eventuais dificuldades de captação de sinal de rede que decorrem da cobertura outdoor, equivalentes às registadas nas redes para prestação de serviço telefónico móvel, designadamente em zonas de caves ou garagens subterrâneas ou decorrentes

das características dos edifícios e dificuldades pontuais de acesso ao Serviço em determinadas alturas ou zonas de pico de tráfego), permitindo ao Cliente fazer e receber chamadas nacionais e internacionais, aceder aos serviços adicionais e facilidades descritas nos folhetos de descrição de produtos que tenham sido entregues ao Cliente no momento da subscrição, para a modalidade do Serviço que tiver sido subscrito, bem como aos serviços adicionais e facilidades a que o Cliente tiver aderido no Formulário de Adesão ("**Formulário**") ou, subsequentemente, nos termos da cláusula 2.5. das Condições e, ainda, aceder aos números de emergência, acedendo os serviços de emergência à informação de localização geográfica, no caso das chamadas realizadas para o número de emergência 112.

## **2. DISPONIBILIZAÇÃO COMERCIAL OU ATIVAÇÃO COMERCIAL**

Para os efeitos previstos nas Condições, as expressões "Disponibilização Comercial" ou "Ativação Comercial" do Serviço ocorrem e designam o momento em que a NOS ou agente do Serviço devidamente nomeado, confirma ao Cliente a aceitação do Formulário para prestação do Serviço, devidamente preenchida e subscrita pelo mesmo.

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

Para os efeitos previstos na cláusula 4.1. das Condições, o Contrato ficará sujeito a um prazo mínimo de duração inicial indicado no Formulário, renovando-se automaticamente por períodos de 1 (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.** No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS poderá, mediante simples comunicação escrita, efetuada no prazo de 10 (dez) dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de 30 (trinta) dias e a resolução automática do Contrato no caso de se manter o incumprimento após aquele período, e os meios ao dispor do Cliente para evitar as mesmas.

**3.2.** Ocorrendo a suspensão e resolução do Contrato a NOS pode exigir o pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, nomeadamente em consequência da recuperação de custos associados à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação, ativação do serviço, ofertas, descontos ou a outras condições promocionais. A resolução do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que não prejudicará o direito da NOS ao recebimento das quantias devidas pela prestação



dos serviços até ao momento em que a resolução produz efeitos. O disposto não obsta, no entanto, a que a NOS possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

**3.3.** Os encargos referidos no número anterior serão proporcionais à(s) vantagem(ns) que foi(ram) conferida(s) ao Cliente e **(i)** no caso de subsidiação de equipamentos terminais serão calculados nos termos da legislação aplicável e **(ii)** nas demais situações não serão superiores ao valor da vantagem conferida que, na proporção do período de fidelização fixado, ainda esteja por recuperar pela NOS na data em que produz efeitos a cessação antecipada.

**3.4.** A prestação de serviços será reativada e a exigência do pagamento do valor indicado no número anterior ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos 30 (trinta) dias concedidos para o efeito nos termos do número 3.1. da presente cláusula.

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

**3.6.** Aos montantes calculados nos termos da 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.

**3.7.** O Cliente poderá obter informações atualizadas quanto ao período de fidelização decorrido e ao valor a pagar em caso de cessação antecipada do Contrato por sua iniciativa através do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990.

**3.8.** Caso o Cliente tenha adquirido equipamento bloqueado, poderá solicitar o desbloqueio do mesmo, o qual será efetuado mediante o pagamento do valor calculado nos termos indicados no DL 56/2010.

**3.9.** 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 3 da presente cláusula, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento dos valores devidos no período em causa.

**3.9.1.** Do pedido de denúncia contratual para o fim do prazo de fidelização em vigor, a que se refere o número anterior, deverão constar os elementos de identificação do Cliente, do(s) Serviço(s) ou Contrato(s) que pretende cessar, devendo o

pedido ser assinado pelo Cliente, de acordo com o documento de identificação cuja cópia deverá juntar, ou por um seu representante com poderes para o efeito, caso em que, para além do documento de identificação, deve ser feita prova dos poderes de representação. Em caso de reconhecimento da assinatura nos termos legalmente admitidos ou de apresentação do pedido de denúncia através da área reservada ao Cliente acessível em [www.nos.pt](http://www.nos.pt), não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

**3.9.2.** 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 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, ou nas lojas próprias da NOS.

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

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

**3.9.5.** 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 13. 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.

**3.9.6.** O pedido de denúncia contratual aceite pela NOS nos termos do número 3.9.4. ou do número 3.9.5. produzirá os seus efeitos no fim do período de aviso prévio indicado no número 3 da presente cláusula, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento durante esse período dos valores associados ao Serviço e ao equipamento cedido, sem prejuízo da obrigação de o Cliente devolver o equipamento propriedade da NOS nos termos previstos no Contrato.

**3.10.** Ao pedido de cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização por iniciativa do Cliente aplica-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números 3.9.1. e 3.9.2. da presente cláusula, devendo ainda o Cliente fundamentar o pedido de resolução antecipada do Contrato.

**3.11.** Uma vez recebido pela NOS o pedido de cessação do Contrato de acordo com o disposto no

número 3.9.2. 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 13. das presentes Condições Específicas.

**3.12.** A cessação do Contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente, importa o pagamento à NOS dos valores indicados nos termos do presente Contrato, nomeadamente os previstos no número 3.2. e 3.3. da presente cláusula.

**3.13.** O disposto nos números 3.9. e 3.10. não se aplica às declarações de denúncia no âmbito de pedidos de portabilidade.

#### **4. CONDIÇÕES DE ACESSO E DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ FIXA**

A possibilidade de prestação do Serviço depende de:

**a)** correta identificação do Cliente e da morada do telefone;

**b)** Inexistência de ligações na rede RITA/ITED, na morada de instalação indicada pelo Cliente, a redes de telefonia públicas comutadas utilizadas por outros operadores para a prestação de serviços de voz quando essas ligações sejam suscetíveis de interferir com a qualidade dos Serviços de Voz prestados pela NOS;

**c)** o Cliente estar munido de equipamento terminal cuja compatibilidade com o Serviço tenha sido confirmada pela NOS ou por fornecedor, agente ou distribuidor, devidamente nomeado ou autorizado pela NOS;

**d)** a morada do telefone do Serviço e a utilização correspondente estar compreendida numa zona de cobertura NOS como tal indicada pelos serviços de apoio ao cliente ou em [www.nos.pt](http://www.nos.pt), cujo endereço conste dos materiais promocionais e informativos.

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

**4.2.** A utilização do Serviço deve ser efetuada em conformidade como o disposto na Política de Utilização Aceitável, disponível para consulta em [www.nos.pt](http://www.nos.pt). A violação pelo Cliente das condições de acesso e de utilização do Serviço constitui fundamento para a suspensão ou cessação do acesso ao Serviço, nos termos previstos na cláusula 12. das Condições.

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

**4.4.** O equipamento cedido pela NOS poderá

ser por esta configurado de forma a assegurar a segurança e a fiabilidade do Serviço, bem como a sua utilização exclusiva para aceder ao Serviço.

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

#### **5. NÍVEIS PARA A LIGAÇÃO E REPOSIÇÃO DO SERVIÇO**

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

**a)** tempo máximo para a ativação inicial do serviço: 48 horas, a contar da data da Disponibilização Comercial nos termos definidos na cláusula 2. acima;

**b)** 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 a NOS tem conhecimento da avaria, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

**5.2.** Sem prejuízo do disposto na alínea b) do número anterior, o Cliente reconhece e aceita que as redes telefónicas fixas e as redes móveis constituem redes públicas de comunicações eletrónicas suscetíveis de utilização por vários utilizadores e, como tal, sujeitas a sobrecargas informáticas e de tráfego, pelo que a NOS não pode garantir a utilização dos Serviços de Voz suportados na tecnologia GSM sem interrupções, perda de informação ou atrasos, não sendo igualmente possível à NOS garantir a qualidade da interligação da rede GSM às redes telefónicas fixas ou às redes móveis nacionais.

#### **6. 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.nos.pt](http://www.nos.pt) ou através do número de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990.

#### **7. COBERTURA DO SERVIÇO**

A informação detalhada sobre as zonas de cobertura do Serviço encontra-se disponível no endereço eletrónico [www.nos.pt](http://www.nos.pt) ou através do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990.

#### **8. DIREITO DE CESSAÇÃO DO SERVIÇO**

**8.1.** O Cliente dispõe do prazo de 15 (quinze) dias para cessar o Contrato na parte referente ao serviço de voz fixa, sem pagamento de indemnização pelo facto, mediante apresentação da comunicação por

escrito à NOS ou ao agente que tiver recebido o Formulário, devendo, juntamente com a referida comunicação, entregar o equipamento, bem como qualquer material e componentes, no estado de conservação em que o(s) tiver recebido. A não devolução do equipamento propriedade da NOS no prazo de 10 (dez) dias ou a sua devolução incompleta ou em más condições, constitui o Cliente na obrigação de indemnizar a NOS no montante equivalente ao valor de substituição do equipamento em causa, sem prejuízo da manutenção da obrigação de devolução do equipamento.

**8.2.** Após a receção do equipamento completo e em devidas condições, a NOS considerará o contrato cessado e reembolsará o Cliente dos valores que comprovadamente tiver pago pelo equipamento e/ou para aderir ao Serviço, ou deduzirá nos valores que tenha a receber os montantes que sejam devidos pelo Cliente à NOS, nomeadamente nos termos do número anterior. O referido prazo de 15 (quinze) dias conta-se da data de assinatura do Contrato ou da fatura ou documento equivalente.

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

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

## **9. LISTA TELEFÓNICA COMPLETA POSTA À DISPOSIÇÃO DO PÚBLICO PELO PRESTADOR DO SERVIÇO UNIVERSAL**

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

## **10. CONDIÇÕES DE ACESSO A SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO**

A NOS garante que os serviços nacionais de audiotexto eventualmente suportados no Serviço ou na respetiva rede se encontram, em regra, barrados sem quaisquer encargos, salvo na

medida em que se encontrem ativados, 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 bem como os serviços de audiotexto internacionais.

## **11. PORTABILIDADE**

**11.1.** No caso de pretender portar o seu número de outro operador para a NOS, ao abrigo das regras sobre portabilidade, deverá apresentar o pedido para o efeito, sendo da responsabilidade do Cliente eventuais encargos associados.

**11.2.** 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.

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

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

## **12. COMUNICAÇÕES PARA OS SERVIÇOS DA NOS**

As notificações e comunicações escritas do Cliente para a NOS deverão ser devidamente assinadas pelo Cliente, conforme documento de identificação cuja cópia deverá juntar, e enviadas para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, aplicando-se as formalidades previstas em cada caso.

## **13. 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.

## **MODELO DE FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO**

(conforme anexo do Decreto-Lei 24/2014)

(Só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver (desistir) o contrato durante o período dos 14 dias de livre resolução. Por favor, contacte o serviço de apoio ao cliente para qualquer informação sobre os procedimentos de preenchimento e/ou morada para envio do formulário.)

- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

- Pela presente comunico/comunicamos (\*) que resolvo/resolvemos (\*) do meu/nosso (\*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (\*)

- Solicitado em (\*)/recebido em (\*)

- Nome do(s) consumidor(es)

- Endereço do(s) consumidor(es)

- Número do documento de identificação

- Número de contribuinte

- Número de Identificação Bancária – NIB (o reembolso de eventuais valores será efetuado através de transferência bancária, para o NIB indicado, ou, na falta de indicação do NIB, por cheque)

- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

(\*) Riscar o que não interessa

## **LINHAS DE APOIO NOS**

### **1. Linhas de serviço de apoio ao cliente**

931699000: A chamada para o 931 699 000 tem um custo de uma chamada para rede móvel nacional.

16990: a partir da rede NOS, a chamada para o 16990 é gratuita para atendimento automático, vendas e atendimento técnico (entre as 7h00 e as 2h00).

O restante atendimento assistido tem o custo de uma chamada extra plafond para a rede NOS, até um máximo de €1,5.

Se o seu tarifário inclui minutos para a rede NOS, o custo é de €0,20/min até um máximo de €1,5.

A partir de outras redes: €0,51/min. Preços com IVA incluído.

Do estrangeiro: Custo de uma chamada internacional.

### **2. Linhas especializadas**

Informação de portabilidade – 1242: linha gratuita

Linha contencioso – 800 932 900: linha gratuita