

CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TARIFA SOCIAL DE INTERNET

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, pela NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES S.A., sociedade anónima, com sede na Rua Estados Unidos da América, 51, 9000-090 Funchal, matriculada na CRC com o NIPC 511.040.741, com o capital social de €3.000.000,00, ou, conforme aplicável, pela NOS AÇORES COMUNICAÇÕES S.A., sociedade anónima, com sede na Avenida Antero de Quental, 9 C - 1º - 9500-160 Ponta Delgada, matriculada na CRC com o NIPC 512.033.498, com o capital social de €3.300.000,00 (doravante, individualmente ou em conjunto, designadas por "NOS", conforme aplicável) ao Cliente, do Serviço Tarifa Social de Internet regulado pelo Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho e pela Portaria n.º 274-A/2021, de 29 de novembro, 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.

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, 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.

1.6. Nos casos em que o Cliente integre a base

de dados a que se refere o artigo 46.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, a NOS poderá exigir a prestação de garantias para assegurar o fornecimento do Serviço.

1.7. O disposto no número anterior não se aplica nos casos em que o Cliente tenha invocado exceção de não cumprimento do Contrato anterior ou tenha reclamado ou impugnado a faturação apresentada.

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. 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, no prazo máximo de 10 dias após a confirmação da elegibilidade do Cliente para o Serviço pela ANACOM, tal como resulta do disposto nas Condições Específicas.

4. DURAÇÃO DO CONTRATO E CONDIÇÕES DE RENOVAÇÃO

4.1. O Contrato vigorará até ao momento em que se deixem de verificar as condições de elegibilidade para a atribuição do Serviço.

4.2. O Cliente e/ou a NOS poderão, ainda, denunciar o Contrato nos termos da cláusula 12.

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 morada indicada em 1.1., conforme a empresa aplicável, 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.

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, venda com pagamento faseado, aluguer ou cedência temporária a título gratuito, os equipamentos necessários para o acesso e utilização dos Serviços.

9.5. O Cliente poderá, ainda, optar pelo pagamento faseado do valor referente à ativação do Serviço.

9.6. Nos casos de pagamento faseado, o pagamento do preço associado aos serviços de ativação e/ou equipamentos de acesso deverá ser efetuado num prazo de 6, 12 ou 24 meses, conforme opção do Cliente.

9.7. Nos casos em que a ativação do Serviço e/ou equipamentos sejam pagos pelo Cliente em regime faseado, a mensalidade do Serviço incluirá este valor.

9.8. Nos casos em que a ativação do Serviço e/ou equipamentos sejam pagos pelo Cliente em regime faseado, o mesmo será responsável pelo pagamento remanescente sempre que se deixem de verificar as condições de elegibilidade para a atribuição do Serviço e/ou nos restantes casos de cessação.

9.9. 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, no valor máximo de 21,45 EUR +IVA, 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.

9.10. A NOS poderá cobrar um valor superior ao indicado no número anterior quando o Cliente solicite equipamentos adicionais num contexto que não se reconduza a uma utilização normal, lícita e diligente do equipamento originalmente disponibilizado, ou quando estejam em causa situações de extravio desse equipamento que não sejam pelo Cliente devidamente comprovadas ou documentadas.

9.11. 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.

9.12. 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.

9.13. 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.

9.14. No caso previsto no 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, no valor máximo de 21,45 EUR + IVA, nos termos das condições que lhes forem aplicáveis.

9.15. 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.

9.16. 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 valor máximo de 21,45 EUR + IVA.

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 de imposições legais específicas que determinem um prazo inferior, 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, disponível em Outros Custos em www.nos.pt/particulares/outros/Pages/Precarios-nos.aspx

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. 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.

10.10. 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.

10.11. 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.

10.12. 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 patrimônio, 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 a morada indicada em 1.1., conforme a empresa aplicável, 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.

13.3. Se o Cliente, por qualquer razão, deixar de reunir os requisitos de elegibilidade para o Serviço Tarifa Social de Internet, previstos no Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho e na Portaria n.º 274-A/2021, de 29 de novembro, deverá informar a NOS no prazo de 30 dias, contados da data em que tenha conhecimento da não elegibilidade.

14. REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES

14.1. 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.

14.2. 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.

15. FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

15.1. 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.

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

15.3. 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..

16. 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.

17. DADOS PESSOAIS

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

17.2. 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

17.3. 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.

17.4. 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.

17.5. 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.

17.6. 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.

17.7. 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.

17.8. 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.

17.9. 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.

17.10. 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.

17.11. 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

17.12. 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

17.13. 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.

18. PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E DE RECLAMAÇÕES

18.1. 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.

18.2. 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

18.3. 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 na morada indicada em 1.1., conforme a empresa aplicável.

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

18.5. 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.

19. LEI

O Contrato rege-se pela lei portuguesa.

20. DEPÓSITO

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

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE TARIFA SOCIAL DE INTERNET PRESTADO EM REDE MÓVEL

1. SERVIÇO

Para os efeitos das Condições Gerais ("**Condições**"), nomeadamente, da cláusula 1.1., o Serviço corresponde ao serviço de Tarifa Social de Internet disponibilizado a partir de rede móvel. O valor e o modo da prestação do Serviço são regulados pelo

Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho e pela Portaria n.º 274-A/2021, de 29 de novembro.

1.1. 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.

1.2. 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. O Serviço será prestado através da tecnologia sem fios, pelo que o Cliente reconhece a existência de potenciais limitações de cobertura no interior dos edifícios que são inerentes a 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.

1.4. A informação sobre as zonas de cobertura do Serviço, a pormenorização das características, tarifário e especificações técnicas do Serviço e dos elementos necessários para a este aceder, nomeadamente os referidos na al. c) cláusula 2, encontram-se publicitados na Internet, no endereço eletrónico www.nos.pt ou em outro que o venha a substituir, podendo ainda ser obtidas informações através do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990, ou outro que o venha a substituir.

1.5. Poderão eventualmente existir limitações de acesso nas zonas identificadas como estando cobertas, devido às características intrínsecas da tecnologia de acesso sem fios, nomeadamente a obstrução por obstáculos e o desvanecimento por multipercurso.

1.6. As estimativas das velocidades máximas de Download (DL) e de Upload (UL) de acesso à Internet móvel, são as indicadas no Modelo Resumo do Contrato (MRC).

1.7. Para efeitos do número anterior, entende-se por: Estimativa da velocidade máxima, a velocidade máxima realisticamente atingível pelo Cliente, em diferentes locais e em condições típicas de utilização.

1.8. As velocidades associadas a cada tarifário de acesso à Internet através de tecnologia móvel sem fios são condicionadas por diversos fatores, nomeadamente **(i)** o número de utilizadores em simultâneo na área coberta pela célula a que o Cliente se encontra ligado **(ii)** as tecnologias e velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado **(iii)** a atividade e intensidade de tráfego cursado na área de cobertura da célula

(iv) a cobertura de rede nessa zona ou local **(v)** a utilização dentro de edifícios ou áreas interiores **(vi)** a utilização simultânea de outras aplicações **(vii)** o sistema operativo e configurações do equipamento terminal de acesso ao Serviço **(viii)** as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à Internet **(ix)** outros fatores alheios à NOS, nomeadamente as condições atmosféricas.

1.9. 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.

1.10. 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.

1.11. 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.

1.12. 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.

1.13. 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).

1.14. 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 na morada indicada em 1.1. das Condições, conforme a empresa aplicável.

2. DISPONIBILIZAÇÃO OU ATIVAÇÃO COMERCIAL

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

- a)** Confirmação das condições de elegibilidade do Cliente para o Serviço pela ANACOM;
- b)** Receção do Formulário, completa e corretamente preenchido;
- c)** Instalação, num computador com porta USB ou tecnologia wireless, do software específico fornecido para o efeito pela NOS;

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

3.1.1. 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.

3.1.2. 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.

3.1.3. A prestação de serviços será reativada se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos 30 (trinta) dias concedidos para o efeito nos termos do número 3.1.1. acima.

3.1.4. Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido do número 3.1.1., 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 3.1.2. acima.

3.1.5. A todos os montantes calculados nos

termos indicados na presente cláusula acresce o valor previsto no tarifário a título de despesas administrativas por cada fatura não paga dentro do correspondente prazo, de acordo com os tarifários em vigor em cada momento.

3.1.6. O Cliente poderá obter informações atualizadas sobre a prestação do Serviço através do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990, ou outro que o venha a substituir.

3.2. O Cliente poderá pôr termo ao Contrato, a qualquer momento, mediante pedido de denúncia em que solicite a desativação do Serviço, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento dos valores devidos no período em causa.

3.2.1. Do pedido de denúncia contratual, 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, não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

3.2.2. 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 a morada indicada em 1.1. das Condições, conforme a empresa aplicável, ou nas lojas próprias da NOS., ou nas lojas próprias da NOS.

3.2.3. O Cliente poderá optar por utilizar o formulário de denúncia disponível na área reservada do Cliente, acessível em www.nos.pt., bem como nas lojas próprias da NOS.

3.2.4. 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 9. das presentes Condições Específicas.

3.2.5. 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 9. 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.

3.2.6. O pedido de denúncia contratual aceite pela NOS nos termos do número 3.2.4. ou do número 3.2.5. 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.

3.3 Uma vez recebido pela NOS o pedido de cessação do Contrato de acordo com o disposto no número 3.2.2. 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 9. das presentes Condições Específicas.

4. CONDIÇÕES DE ACESSO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

4.1.1. Sem prejuízo do disposto em outras cláusulas, para que o Cliente possa utilizar o Serviço deverá cumprir as seguintes condições:

a) dispor dos elementos técnicos necessários, nomeadamente um computador com porta USB ou tecnologia wireless, programas informáticos e um modem que permita aceder à Internet através da rede móvel da NOS, devendo todos estes elementos cumprir as especificações técnicas definidas em cada momento pela NOS para o efeito, podendo estas especificações ser alteradas devido à evolução do mercado ou da tecnologia de suporte ao Serviço, sem que a NOS possa ser responsabilizada pelo facto;

b) para acesso à Internet em banda larga, deverá ainda encontrar-se numa zona com cobertura NOS, de acordo com as informações disponibilizadas pelos serviços de apoio ao cliente, 931 699 000 ou 16990, ou no endereço eletrónico do Serviço, www.nos.pt ou outro que o venha a substituir.

4.1.2. Direito de cessação do Serviço Internet Móvel.

O Cliente dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias para cessar o Contrato na parte referente ao serviço de Internet Móvel, sem pagamento de indemnização pelo facto, mediante apresentação da comunicação por escrito à NOS devendo, juntamente com a referida comunicação, entregar o equipamento (modem e o material informativo) acompanhado da correspondente fatura ou documento equivalente, nomeadamente em caso de cedência de equipamento.

4.1.2.1. A não devolução do equipamento propriedade da NOS no prazo de 15 (quinze) dias ou a sua devolução incompleta ou em más condições, constitui o Cliente na obrigação de indemnizar a NOS no montante máximo de 21,45 EUR + IVA.

4.1.2.2. Após a receção do equipamento completo

e em devidas condições, a NOS considerará o contrato cessado relativamente ao Serviço Internet Móvel 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.

4.1.2.3. 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 4.1.2. e o equipamento aí indicado, acompanhado da correspondente fatura ou documento equivalente, deverão ser enviados à NOS dentro do referido prazo de 15 (quinze) dias, por via postal. Após a sua receção nas devidas condições, a NOS procederá ao reembolso do valor nos termos indicados no número 4.1.2.3., salvo o disposto no número seguinte.

4.1.3. O Serviço só deverá ser acedido e utilizado com o cartão SIM fornecido pela NOS. A tentativa de acesso e utilização do Serviço sem esse cartão constituirá uma violação das presentes Condições.

4.1.4. A NOS não controla os conteúdos alojados e/ou transmitidos pela Internet, não assumindo, por isso, qualquer responsabilidade por esses conteúdos, ainda que atentem contra os direitos do Cliente, não sendo também responsável por quaisquer danos que advenham para o Cliente pela utilização da Internet, incluindo os resultantes de perda de dados ou do seu extravio, vírus ou incorreta configuração de equipamentos e/ou de programas informáticos, salvo quando tal responsabilidade decorra da aplicação de disposições legais imperativas.

4.1.5. O Cliente assume a responsabilidade pela utilização do Serviço, obrigando-se a indemnizar a NOS pelos danos resultantes da utilização indevida do Serviço, assumindo também todas as despesas ou encargos que a NOS tenha de suportar por causa dessa utilização.

4.1.6. A NOS reserva-se o direito de remover ou de bloquear o acesso a quaisquer conteúdos disponibilizados pelo Cliente 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.

4.1.7. O Cliente não pode, ainda que de uma forma meramente tentada, atuar ilicitamente através do Serviço, não podendo nomeadamente atacar ou aceder ilicitamente à rede ou aos 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.

4.1.8. Após a extinção do Contrato independentemente do motivo o Cliente obriga-se, nos casos em que a ativação do Serviço ou equipamentos sejam pagos pelo Cliente em regime faseado, ao pagamento do valor total em falta no prazo máximo de 30 dias.

4.1.9. A NOS informará o Cliente por escrito sempre que este atinja 80 % e 100 % do limite de tráfego contratado.

4.1.10. Sempre que o limite de tráfego associado à tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga seja atingido, a ativação de tráfego adicional depende do consentimento expresso e prévio do Cliente.

5. NÍVEIS PARA A LIGAÇÃO E REPOSIÇÃO DO SERVIÇO

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 do Serviço nos termos definidos nas presentes condições Específicas;

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.

6. TARIFÁRIO DO SERVIÇO

Para os efeitos do disposto na cláusula 10.5. das Condições, o Cliente poderá obter informações atualizadas sobre os tarifários em vigor em cada momento em www.nos.pt ou através do(s) serviço(s) de apoio ao cliente.

7. 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.

8. 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 a morada indicada em 1.1. das Condições, conforme a empresa aplicável, aplicando-se as formalidades

previstas em cada caso.

9. 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. As disposições constantes dos anexos prevalecerão sobre as demais condições do Contrato.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE TARIFA SOCIAL DE INTERNET PRESTADO EM BANDA LARGA FIXA

1. SERVIÇO

Para os efeitos das Condições Gerais de Serviço (“**Condições**”) nomeadamente da cláusula 1.1., o Serviço corresponde ao serviço Tarifa Social de Internet disponibilizado a partir de banda larga fixa.

2. DISPONIBILIZAÇÃO COMERCIAL OU ATIVAÇÃO COMERCIAL

2.1. Para os efeitos previstos nas Condições, as expressões “Disponibilização Comercial” ou Ativação Comercial” do Serviço ocorrem e designam o momento em que a NOS confirma ao Cliente a aceitação do Formulário que subscreveu para prestação do Serviço.

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

a) Confirmação das condições de elegibilidade do Cliente para o Serviço pela ANACOM nos termos legalmente estabelecidos;

b) receção do Formulário, completa e corretamente preenchido;

c) aceitação pela NOS mediante confirmação ao Cliente.

3. CONDIÇÕES DE ACESSO E DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. Sem prejuízo do disposto em outras cláusulas, para que o Cliente possa utilizar o Serviço deverá cumprir as seguintes condições:

a) dispor dos elementos técnicos necessários, nomeadamente um modem ou router que permita aceder à Internet através da rede de distribuição da NOS, ou da rede móvel, de um computador com porta ethernet, ou com wi-fi, programas informáticos e, devendo todos estes elementos cumprir as especificações técnicas definidas em cada momento pela NOS para o efeito, podendo estas especificações ser alteradas devido à evolução do mercado ou da tecnologia de suporte ao Serviço, sem que a NOS possa ser responsabilizada pelo facto;

b) para acesso à Internet em banda larga, deverá ainda encontrar-se numa zona com cobertura ou que esteja coberta pela rede de distribuição da NOS, consoante o acesso ao Serviço contratado seja efetuado através de rede móvel ou fixa, de acordo com as informações disponibilizadas pelos

serviços de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990, www.nos.pt ou outro que o venha a substituir.

3.2. No caso em que o Serviço seja prestado através da tecnologia sem fios, o mesmo só deverá ser acedido e utilizado com o cartão SIM fornecido pela NOS. A tentativa de acesso e utilização do Serviço sem esse cartão constituirá uma violação das presentes Condições.

3.3. 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.

3.4. Sempre que os equipamentos de acesso ao Serviço forem cedidos ao Cliente pela NOS, a propriedade dos mesmos 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 os retirar de serviço no caso de uso indevido ou abusivo.

3.5. 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.

3.6. 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 máximo de 21,45 EUR +IVA.

3.7. Após a extinção do Contrato, independentemente do motivo, o Cliente obriga-se, nos casos em que a ativação do Serviço e/ou equipamentos sejam contratados em regime faseado, ao pagamento do valor total em falta no prazo máximo de 30 dias.

4. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

4.1. O valor e o modo da prestação do Serviço são regulados pelo Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho e pela Portaria n.º 274-A/2021, de 29 de novembro.

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

4.3. A NOS informará o Cliente por escrito sempre que este atinja 80 % e 100 % do limite de tráfego contratado.

4.4. Sempre que o limite de tráfego associado à tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga seja atingido, a ativação de tráfego adicional depende do consentimento expresso e prévio do Cliente.

4.5. A qualidade do Serviço é garantida quando a sua utilização seja efetuada 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.

4.6. No caso do Serviço ser prestado através da tecnologia sem fios, o Cliente reconhece e aceita a existência de potenciais limitações de cobertura no interior de edifícios que são inerentes a 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.

4.7. A informação sobre as zonas de cobertura do Serviço, a pormenorização das características, tarifário e especificações técnicas do Serviço e dos elementos necessários para a este aceder, nomeadamente os referidos na al. b) da cláusula 3.1., encontram-se publicitados na Internet, no endereço eletrónico www.nos.pt ou em outro que o venha a substituir, podendo ainda ser obtidas informações através do serviço de apoio ao Cliente 931 699 000 ou 16990.

4.8. Nos casos em que o Serviço seja prestado através da tecnologia sem fios poderão eventualmente existir limitações de acesso nas zonas identificadas como estando cobertas, devido às características intrínsecas desta tecnologia, nomeadamente a obstrução por obstáculos e o desvanecimento por multipercurso.

4.9. 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.

4.10. 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.

4.11. 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.

4.12. 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 será 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.

4.13. As velocidades máximas, normalmente disponíveis e mínimas em tecnologias de fibra são as indicadas no Modelo Resumo do Contrato (MRC).

4.13.1 Para efeitos do número anterior entende-se por:

(i) Velocidade máxima, o valor máximo da velocidade de transmissão de dados que um utilizador final pode esperar pelo menos uma vez por dia, obtida em condições ótimas de utilização, atendendo às condicionantes específicas de utilização ou medição do Serviço contratado, identificadas nas presentes condições;

(ii) Velocidade normalmente disponível, o valor da velocidade de transmissão de dados que é expectável que o utilizador atinja, em 95% do tempo, em cada período de 24 horas, quando utiliza o Serviço, tecnicamente aferido nas condições específicas de utilização e medição do Serviço de acordo com o descrito nas presentes condições. O valor da velocidade normalmente disponível é igual ao valor da velocidade máxima na morada instalação do Serviço no Cliente e a central da NOS;

(iii) Velocidade mínima, o valor mínimo da velocidade de transmissão de dados disponibilizado ao utilizador, exceto em situações de interrupção do Serviço ou de congestão excecional e pontual da rede.

4.13.2. As velocidades associadas a cada Tarifário são condicionadas por diversos fatores, nomeadamente **(i)** o meio físico de acesso entre o equipamento do Cliente e o router **(ii)** a atividade na rede local do Cliente em cada momento **(iii)** a capacidade de processamento do equipamento de acesso utilizado pelo Cliente, incluindo as próprias características do equipamento, do software e as aplicações em execução em simultâneo **(iiii)** a interligação a servidores dispersos na Internet, nomeadamente o nível de utilização de tráfego concorrente em servidores bem como as condições da rede do operador.

4.14. As estimativas das velocidades máximas em tecnologias móveis de acesso em local fixo são as indicadas no Modelo Resumo de Contrato (MRC).

4.14.1. Para efeitos do número anterior entende-se por estimativa da velocidade máxima, a velocidade máxima realisticamente atingível pelo Cliente

em diferentes locais e em condições típicas de utilização.

4.14.2. As velocidades associadas a cada Tarifário são condicionadas por diversos fatores, nomeadamente **(i)** o número de utilizadores em simultâneo na área coberta pela célula a que o Cliente se encontra ligado **(ii)** as tecnologias e velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado **(iii)** a atividade e intensidade de tráfego cursado na área de cobertura da célula **(iv)** a cobertura de rede nessa zona ou local **(v)** a utilização dentro de edifícios ou áreas interiores **(vi)** a utilização simultânea de outras aplicações **(vii)** o sistema operativo e configurações do equipamento terminal de acesso ao Serviço **(viii)** as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à internet **(ix)** outros fatores alheios à NOS, nomeadamente as condições atmosféricas.

4.15. 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 (EU) 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).

4.16. Caso se verifique a discrepância prevista no número 4 do artigo 4.º do Regulamento (EU) 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 na morada indicada em 1.1. das Condições, conforme a empresa aplicável.

5. RESPONSABILIDADE DA NOS E DO CLIENTE

5.1. A NOS não controla os conteúdos alojados e/ou transmitidos pela Internet, não assumindo, por isso, qualquer responsabilidade por esses conteúdos, ainda que atentem contra os direitos do Cliente, não sendo também responsável por quaisquer danos que advenham para o Cliente pela utilização da Internet, incluindo os resultantes de perda de dados ou do seu extravio, vírus ou incorreta configuração de equipamentos e/ou de programas informáticos, salvo quando tal responsabilidade decorra da aplicação de disposições legais imperativas.

5.2. O Cliente assume a responsabilidade pela

utilização do Serviço, obrigando-se a indemnizar a NOS pelos danos resultantes da utilização indevida do Serviço, assumindo também todas as despesas ou encargos que a NOS tenha de suportar por causa dessa utilização.

5.3. A NOS reserva-se o direito de remover ou de bloquear o acesso a quaisquer conteúdos disponibilizados pelo Cliente 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.

5.4. O Cliente não pode, ainda que de uma forma meramente tentada, atuar ilicitamente através do Serviço, não podendo nomeadamente atacar ou aceder ilicitamente à rede ou aos 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, devendo o acesso ao Serviço ser efetuado em conformidade com o disposto na Política de Utilização Aceitável, disponível para consulta em www.nos.pt

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

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. A prestação de serviços será reativada e a exigência do pagamento dos encargos ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso no prazo dentro dos 30 (trinta) dias concedidos para o efeito nos termos do número 6.1 da presente cláusula.

6.4. Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido no número anterior, a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente.

6.5. 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.

6.6. O Cliente poderá obter informações atualizadas sobre a prestação do Serviço através do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990.

6.7. O Cliente poderá pôr termo ao Contrato, a qualquer momento, mediante pedido de denúncia em que solicite a desativação do Serviço, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento dos valores devidos no período em causa.

6.7.1. Do pedido de denúncia contratual 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 através do site www.nos.pt, não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

6.7.2. 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 a morada indicada em 1.1. das Condições, conforme a empresa aplicável, ou nas lojas próprias da NOS.

6.7.3. O Cliente poderá optar por utilizar o formulário de denúncia disponível na área reservada do Cliente, acessível em www.nos.pt bem como nas lojas próprias da NOS.

6.7.4. 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 10. das presentes Condições Específicas.

6.7.5. 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 10. 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.

6.7.6. O pedido de denúncia contratual aceite pela NOS nos termos do número 6.7.4. ou do número 6.7.5. produzirá os seus efeitos no fim do período de aviso prévio indicado no número 1 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 que seja propriedade da NOS, nos termos previstos no Contrato.

6.8. Uma vez recebido pela NOS o pedido de cessação do Contrato, de acordo com o disposto no número 6.7.2. 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 10. das presentes Condições Específicas.

7. DIREITO DE CESSAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET FIXA

7.1. O Cliente dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias para cessar o Contrato na parte referente ao serviço de Internet fixa, sem pagamento de indemnização pelo facto, mediante apresentação da comunicação por escrito à NOS devendo, juntamente com a referida comunicação, entregar todos os equipamentos (modem, router e o equipamento telefónico, quando aplicável, bem como o material informativo) acompanhado da correspondente fatura ou documento equivalente, nomeadamente em caso de cedência de equipamento.

7.2. A não devolução dos equipamentos 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 máximo de 21,45 EUR +IVA.

7.3. A cessação do Contrato ocorrerá após a receção dos equipamentos completos e em devidas condições, caso em que a NOS reembolsará o Cliente dos valores que comprovadamente tiver pago pelos 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.

7.4. 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 2 da presente cláusula, salvo o disposto no número seguinte.

8. NÍVEIS PARA A LIGAÇÃO E REPOSIÇÃO DO SERVIÇO

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

a) tempo máximo para a ativação inicial do Serviço: 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data da Disponibilização Comercial do Serviço, 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.

9. 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 a morada indicada em 1.1., conforme a empresa aplicável, aplicando-se as formalidades previstas em cada caso.

10. 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
- 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