



PT Comunicações, S.A.,
Rua Andrade Corvo, 6 - 1050-009 Lisboa
Pessoa colectiva n.º 504 615 947 - Mat. 09406, 4ª Secção CRCL
Capital Social de €150 000 000,00.

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS DA PT COMUNICAÇÕES, S.A.

1. OBJECTO

1.1. As presentes Condições Gerais e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Electrónicas ("Formulário") visam regular os termos e condições por que se rege a prestação, pela PT Comunicações S.A. ("PT") ao CLIENTE, dos serviços de comunicações electrónicas [adiante "serviço(s)"] que disponibiliza, a todo o momento, no seu portfolio.
1.2. Cada serviço rege-se, ainda, por Condições Específicas que visam regular os termos e condições exclusivamente aplicáveis à prestação do mesmo que, após subscrição pelo CLIENTE, passam a fazer parte integrante das presentes Condições Gerais.

2. ADESÃO

2.1. A adesão a um serviço, que poderá ser efectuada presencialmente, ao domicílio ou por qualquer meio à distância (telefone, Internet ou outro), pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do CLIENTE, do disposto nas presentes Condições Gerais, bem como do disposto nas Condições Específicas aplicáveis.
2.2. No caso de contratação presencial ou ao domicílio a data da adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis ao(s) serviço(s) em causa, corresponde à data de subscrição das mesmas pelo CLIENTE, sem prejuízo do disposto na Condição 2.4..
2.3. No caso de contratação à distância a data de adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis ao(s) serviço(s) em causa corresponde à data da recepção, pela PT, do pedido de adesão ao serviço, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2.4. Caso não seja possível à PT proceder à instalação e/ou activação de qualquer serviço, por motivo que não lhe seja imputável ou por impossibilidade técnica, a adesão às Condições Específicas cessará após a comunicação de tal facto ao CLIENTE, não sendo devida qualquer indemnização ao mesmo por esse facto.
2.5. O pagamento da primeira factura pelo CLIENTE implica a aceitação tácita das Condições Gerais e das Condições Específicas aplicáveis ao serviço a que ela respeita.
2.6. O(s) serviço(s) solicitado(s) pelo CLIENTE, mediante pedido válido, para a mesma morada de instalação, posteriormente ao primeiro pedido adesão, integrarão o âmbito do contrato, o qual se considerará, consequentemente, modificado em conformidade.

3. EQUIPAMENTO TERMINAL

3.1. O CLIENTE só pode utilizar e ligar às redes de comunicações electrónicas, equipamentos terminais ("equipamento") que satisfaçam todos os requisitos legais aplicáveis.
3.2. O equipamento pode ser disponibilizado, na modalidade de compra ou aluguer, conforme regime disponível nas Condições Específicas aplicáveis a cada serviço, sendo que:
a) em caso de compra, o equipamento é propriedade do CLIENTE a partir da data de pagamento da correspondente factura;
b) em caso de aluguer, o equipamento permanecerá propriedade da PT, devendo o CLIENTE mantê-lo em perfeito estado de conservação, no local em que foi instalado e utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos nas respectivas Condições Específicas, abstendo-se de o ceder, disponibilizar a terceiros ou introduzir-lhe alterações.
3.3. No caso previsto na alínea a) do número anterior, a PT concede ao CLIENTE uma garantia relativa ao equipamento, nos termos da garantia concedida pelo respectivo fabricante ou dos seus elementos, nos termos legais.
3.4. No caso previsto na alínea b) da Condição 3.2., o CLIENTE obriga-se a indemnizar a PT pelos prejuízos sofridos em caso de extravio ou inutilização do material e equipamentos, bem como de danos não resultantes de utilização normal, salvo por motivo de força maior em que o risco corre por conta da PT.
3.5. O CLIENTE expressamente reconhece e aceita que, em caso de aluguer de equipamento a reparação de avarias pode implicar a substituição do mesmo por outro tecnicamente equivalente.
3.6. O CLIENTE expressamente reconhece e aceita que, em caso de compra, a alteração do equipamento, por motivo de avaria, não alarga o período de garantia para além do inicialmente estabelecido.
3.7. A PT não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao CLIENTE, trabalhos de modificação da instalação ou a avaria no equipamento do qual não seja proprietária.

4. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

A PT pode suspender total ou parcialmente a prestação de qualquer serviço em caso de:
a) não pagamento da(s) respectiva(s) factura(s);



- b) utilização do(s) serviço(s) no âmbito de actividades ilícitas;
- c) violação culposa e grave das obrigações contratuais, após pré-aviso por carta, correio electrónico ou SMS, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, ao CLIENTE, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar.

5. ACESSO, UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

- 5.1.** Os serviços dispõem de cobertura em todo o território nacional, sendo prestados de forma regular e contínua, salvo disposto em sentido contrário nas Condições Específicas.
- 5.2.** Sem prejuízo do disposto no número 1 desta Condição, a PT assegura os níveis de qualidade de serviço que se encontrem fixados nas respectivas Condições Específicas.
- 5.3.** Constituem condições de acesso e utilização dos serviços as seguintes:
 - a) Adesão presencial, ao domicílio ou à distância às presentes Condições Gerais e respectivas Condições Específicas aplicáveis;
 - b) Cumprimento das normas relativas à instalação das infra-estruturas de comunicações em edifícios, quando disso for o caso;
 - c) Prestação de garantia e respectivos reforços, quando exigíveis, nos termos da Condição 8ª;
 - d) Utilização do(s) serviço(s) em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor;
 - e) Utilização do(s) serviço(s) para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem utilizado para exploração comercial;
 - f) Respeitar os direitos de propriedade intelectual ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos.
- 5.4.** O CLIENTE é responsável pela utilização do(s) serviço(s), a qual, ainda que efectuada por terceiros, com ou sem autorização do CLIENTE, se presume, para todos os efeitos contratuais e legais, efectuada por este.

6. CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO

- 6.1.** A PT assegura a conservação e reparação das infra-estruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do(s) serviço(s).
- 6.2.** Sempre que, para efeitos do disposto no número anterior, seja indispensável aceder ao local de instalação, a PT acordará com o CLIENTE a data e período de tempo em que procederá ao acto de conservação ou reparação.
- 6.3.** O CLIENTE, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da PT, a fim de assegurar a conservação e reparação das infra-estruturas, materiais e ou equipamentos.
- 6.4.** A PT não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infra-estruturas de comunicação e equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efectuadas por causa imputável ao CLIENTE, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

- 7.1.** A PT assegura ao CLIENTE, para participação de avarias nos serviços, um serviço de atendimento permanente, através dos contactos disponibilizados nas Condições Específicas aplicáveis.
- 7.2.** Em caso de avaria deve o CLIENTE informar, de imediato, a PT.

8. GARANTIAS

- 8.1.** A PT pode exigir a clientes empresariais a prestação de garantias ou seu reforço, nos termos da lei, nas seguintes situações:
 - a) Para salvaguarda do cumprimento das obrigações contratuais do CLIENTE, designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, sempre que tal se mostre necessário;
 - b) Quando se verifique incumprimento, pelo CLIENTE, no âmbito do contrato ou de outros anteriormente celebrados com a PT ou com outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, motivado por mora no pagamento do serviço;
 - c) Quando o serviço seja prestado por um período de tempo limitado, em virtude da realização de um evento específico;
 - d) Sempre que o local de instalação do serviço, indicado pelo CLIENTE, não integre o conceito legal de bem imóvel;
 - e) Sempre que o CLIENTE não disponha de título legítimo, do direito de ocupação, do local de instalação do serviço.
- 8.2.** O valor da garantia a que se referem as alíneas a) e b) do número 1. desta Condição corresponderá a 100% (cem por cento) do valor da dívida à PT ou a 50% (cinquenta por cento) do valor da dívida a outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, consoante o caso.
- 8.3.** O valor da garantia nos casos previstos nas alíneas c) a e) do número 1. desta Condição corresponderá ao valor do equipamento e de 2 (duas) mensalidades do(s) serviço(s) em causa.
- 8.4.** A PT pode exigir a clientes particulares a prestação de garantias ou seu reforço nas situações de restabelecimento do serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao CLIENTE, no valor que vier a ser fixado pelo ICP-ANACOM.
- 8.5.** As garantias previstas nesta Condição, bem como os respectivos reforços, podem ser prestados em numerário, cheque, transferência electrónica, garantia bancária ou seguro-caução. No prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de extinção do serviço, a PT restituirá ao CLIENTE o valor da garantia prestada, deduzido dos montantes eventualmente em dívida.



9. INSCRIÇÃO EM BASE DE DADOS PARTILHADA

9.1. Em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de qualquer factura relativa à prestação de serviços, a PT, desde já, adverte o CLIENTE da possibilidade de inclusão dos seus dados pessoais em base de dados partilhada, criada nos termos da Lei, que permite identificar os Clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação. Ocorrendo tal inclusão, será a mesma comunicada ao CLIENTE no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da sua efectivação.

9.2. No caso previsto no número anterior, a PT garante ao CLIENTE o direito de acesso, rectificação e actualização dos seus dados, bem como a sua eliminação imediata da referida base de dados, após o pagamento das dívidas em causa.

10. PREÇO

10.1. O preço a pagar pelo CLIENTE, pela prestação do(s) serviço(s) corresponde ao que estiver fixado no tarifário em vigor.

10.2. O CLIENTE poderá obter informações actualizadas sobre o preço aplicável ao(s) serviço(s), através dos contactos disponibilizados nas Condições Específicas aplicáveis.

11. FACTURAÇÃO

11.1. O CLIENTE tem direito a receber facturas não detalhadas, bem como a receber facturas detalhadas quando solicitadas.

11.2. A PT obriga-se a emitir a factura(s) relativa(s) ao(s) serviço(s) prestado(s), de acordo com o pedido especificado pelo CLIENTE aquando da adesão às respectivas Condições Específicas.

11.3. A factura será emitida mensalmente, em formato electrónico ou em formato papel.

11.4. A subscrição, pelo CLIENTE, do formato electrónico da factura depende do seu registo no sítio na Internet www.ptcom.pt e aceitação das Condições de Adesão ao Serviço Factura Electrónica, que serão remetidas ao CLIENTE por correio electrónico, para o endereço por este fornecido no Formulário.

12. MODO E PRAZO DE PAGAMENTO

12.1. O CLIENTE obriga-se a proceder à liquidação das facturas no prazo e de acordo com as modalidades nelas indicadas.

12.2. O preço da instalação ou activação do(s) serviço(s) ou de compra de equipamento, quando devido, será em regra incluído na primeira factura a enviar ao CLIENTE relativa ao serviço em causa.

12.3. Sobre os valores em débito não liquidados pontualmente incidem juros de mora à taxa legal em vigor, nos termos do art. 102º §3 do Código Comercial.

13. RESPONSABILIDADE

13.1. A PT não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais quando tal não lhe seja imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por:

- (i) danos causados por culpa do CLIENTE, de outros utilizadores do serviço ou de quaisquer terceiros que não estejam ao serviço da PT, ou
- (ii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas, ou
- (iii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à PT e que pela mesma não possam ser controladas e que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações contratuais.

13.2. A PT garante que as redes de comunicações electrónicas utilizadas para a prestação dos serviços cumprem os requisitos necessários e adequados à segurança da prestação dos mesmos e da própria rede, não podendo, no entanto, garantir a sua inviolabilidade por terceiros não autorizados.

14. DESMONTAGEM

14.1. No prazo de 30 (trinta) dias após a extinção do serviço o CLIENTE obriga-se a entregar em qualquer loja da PT o equipamento alugado em perfeito estado de conservação salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo, excepto disposição em contrário nas Condições Específicas aplicáveis.

14.2. Em caso de incumprimento do disposto no número anterior a PT reserva-se o direito de facturar o valor do equipamento.

15. NOTIFICAÇÕES E CITAÇÕES/NOTIFICAÇÕES JUDICIAIS

15.1. Todas as notificações da PT ao CLIENTE poderão ser efectuadas por qualquer meio ou contacto facultado por este à PT, tais como, endereço postal, endereço de correio electrónico, SMS ou sistema automático de difusão de mensagens vocais.

15.2. As citações e notificações judiciais ao CLIENTE bem como o envio de facturas serão realizadas para o domicílio convencionado, para o efeito, no Formulário.

15.3. As notificações do CLIENTE à PT poderão ser efectuadas utilizando os contactos disponíveis em www.ptcom.pt ou através do número 16200, obrigando-se o CLIENTE a comunicar, por escrito, à PT qualquer alteração da morada e do domicílio referidos nos números anteriores.



16. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

16.1. Os dados pessoais identificados no Formulário como sendo de fornecimento obrigatório, são indispensáveis à prestação dos serviços pela PT. Nos termos previstos no referido Formulário, os dados pessoais constantes do mesmo ou fornecidos posteriormente pelo CLIENTE, em conformidade com o disposto na legislação aplicável, serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela PT no âmbito da relação contratual com o CLIENTE e ainda, em caso de não oposição do CLIENTE, para a comercialização de serviços e ou produtos, incluindo por meios que permitam a recepção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários.

16.2. Em caso de autorização do CLIENTE, os seus dados pessoais poderão ser disponibilizados a terceiros para efeitos de comercialização dos seus produtos e serviços.

16.3. Em caso de autorização do CLIENTE, os dados de tráfego, localização geográfica, perfil e ou consumo poderão ser tratados, pela PT, em conformidade com a legislação aplicável, pelo prazo máximo de 2 (dois) anos a contar da data do seu registo, para efeitos de:

- (i) comercialização de produtos e serviços, incluindo ofertas comerciais personalizadas;
- (ii) disponibilização a terceiros;
- (iii) cumprimento de obrigações legais;
- (iv) prossecução de interesses legítimos.

16.4. Em caso de autorização casuística do CLIENTE, os seus dados de tráfego, localização geográfica, perfil e ou consumo poderão ser utilizados para a prestação de serviços de valor acrescentado.

16.5. Para efeitos da manutenção de um registo comprovativo dos pedidos e ou instruções transmitidas entre o CLIENTE e a PT, esta fica desde já expressamente autorizada a:

- (i) manter e actualizar um registo informático dos acessos efectuados pelo CLIENTE e das instruções por ele ordenadas e executadas independentemente do meio ou suporte utilizado;
- (ii) utilizar os referidos registos e gravações como meio de prova dos pedidos efectuados e instruções transmitidas.

16.6. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao CLIENTE o direito de acesso, rectificação e actualização dos seus dados pessoais, directamente ou mediante pedido, por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais, pela PT, devendo para o efeito contactar a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais, PT Comunicações, S.A., Rua Andrade Corvo, n.º 6, 1050-009, Lisboa.

16.7 A omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo CLIENTE são da sua inteira responsabilidade.

17. RESOLUÇÃO

17.1. Em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, qualquer uma das Partes pode proceder à resolução da relação contratual, após pré-aviso adequado, de 8 (oito) dias, sem prejuízo da indemnização a que o referido incumprimento possa dar lugar.

17.2. Caso a adesão às Condições Gerais e ou às Condições Específicas seja realizada ao domicílio ou à distância, o CLIENTE, caso seja consumidor, poderá exercer o direito de livre resolução, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data de adesão ao serviço, mediante o envio, no mencionado prazo, de carta registada com aviso de recepção comunicando à PT a vontade de resolver o contrato.

17.3. O CLIENTE não dispõe do direito de livre resolução caso a adesão às Condições Gerais e ou às Condições Específicas seja realizada à distância e a prestação do serviço tenha tido início, com o seu consentimento, antes do decurso do prazo de 14 (catorze) dias a que se refere o número anterior.

18. VIGÊNCIA

As presentes Condições Gerais produzem efeitos na data da adesão, pelo CLIENTE, ao(s) primeiro(s) serviço(s), nos termos das respectivas Condições Específicas e vigoram por período indeterminado, caducando na data de cessação de prestação do(s) último(s) serviço(s) contratado(s) pelo CLIENTE à PT.

19. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS E CESSAÇÃO DA OFERTA

19.1. A PT poderá alterar as presentes Condições Gerais bem como as Condições Específicas aplicáveis a cada serviço.

19.2. No caso previsto no número anterior desta Condição o CLIENTE será notificado, por escrito, pelos meios indicados na Condição 15.1, com a antecedência mínima de 1 (um) mês, sobre a data de entrada em vigor das novas condições contratuais, salvo disposição em contrário nas Condições Específicas. Caso delas discorde, o CLIENTE dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias, para, por escrito, rescindir a relação contratual em causa, sem qualquer penalidade associada. A referida rescisão produzirá efeitos à data da entrada em vigor das alterações contratuais.

19.3. Em caso de cessação da oferta de qualquer serviço, a PT compromete-se a notificar o CLIENTE, por escrito, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data da sua verificação.

20. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

20.1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direcção-Geral do Consumidor, o CLIENTE pode submeter quaisquer conflitos contratuais, aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da PT de actos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do serviço.

20.2. A reclamação a apresentar pelo CLIENTE deverá ser apresentada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo CLIENTE, sendo registada nos sistemas de informação da PT que deverá



decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da sua recepção.

20.3. Caso a PT verifique que a decisão da reclamação não ocorrerá no prazo fixado no número anterior desta Condição, compromete-se a contactar o CLIENTE, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação relativo à situação reclamada.

20.4. As reclamações sobre facturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da factura reclamada até à sua decisão pela PT.

21. GRAVAÇÃO DE CHAMADAS TELEFÓNICAS

No âmbito da relação contratual, a PT poderá proceder à gravação de chamadas telefónicas, desde que o CLIENTE seja disso, previamente, informado e dê o seu consentimento, caso em que as gravações constituem meio de prova, designadamente dos pedidos efectuados pelo CLIENTE, bem como das instruções transmitidas pela PT.

22. APROVAÇÃO

Nos termos legais, as presentes Condições Gerais foram aprovadas pelo ICP-ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações. Imposto do Selo a cargo do CLIENTE pago nos termos legais.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET SAPO OU TELEPAC ADSL

1. OBJECTO

1.1. As presentes Condições Específicas, os respectivos Anexos I, II e III e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Electrónicas (“Formulário”) visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela PT Comunicações, S.A. (“PT”) ao CLIENTE, do serviço de acesso à Internet SAPO e ou TELEPAC ADSL, recorrendo à tecnologia ADSL através dos protocolos TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), o qual inclui, nomeadamente, a disponibilização de serviços de correio electrónico e páginas pessoais (adiante “serviço”).

1.2. O CLIENTE poderá ainda aderir a serviços adicionais que a PT tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.

1.3. O CLIENTE poderá também contratar a prestação do serviço de instalação dos equipamentos utilizados para acesso e utilização do serviço, desde que os mesmos observem os requisitos técnicos e recomendações da PT em www.ptcom.pt.

1.4. A PT faculta ao CLIENTE a prestação do serviço, via rede telefónica analógica ou RDIS.

1.5. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas da PT (“Condições Gerais”).

2. ADESÃO E ACTIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Antes de proceder à activação do serviço o CLIENTE deverá assegurar que se encontram preenchidos os requisitos mínimos previstos no Anexo

I e acessíveis no sítio na Internet www.ptcom.pt, podendo a activação (“Pedido de Activação do Serviço”) ser efectuada por uma das seguintes formas:

(i) telefonicamente, mediante a prestação de informações que lhe sejam requeridas pela PT;

(ii) on-line, através do preenchimento e envio do formulário de adesão disponível no sítio na Internet www.ptcom.pt;

(iii) através de um agente autorizado PT mediante subscrição do Formulário ou por qualquer outra forma indicada nas embalagens de comercialização do serviço.

2.2. O Pedido de Activação do Serviço efectuado pelo CLIENTE implica o conhecimento e aceitação pelo mesmo do disposto nas presentes

Condições Específicas, que se encontram nas embalagens de comercialização do serviço e estão disponíveis para consulta em www.ptcom.pt.

2.3. A PT pode recusar a activação do serviço, após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:

(a) Inexistência de cobertura ADSL, ou seja, quando o par de fios que serve de suporte à Linha Telefónica disponibilizada não esteja directamente ligado entre as instalações do CLIENTE e a central telefónica da PT na qual se encontra instalado o equipamento agregador de acessos locais com tecnologia ADSL;

(b) A infra-estrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído electromagnético na componente de acesso local da Linha Telefónica;

(c) A Linha Telefónica afecta à prestação do serviço venha a ser utilizada para outras finalidades que interfiram ou sejam susceptíveis de interferir com o serviço, nomeadamente sistemas de alarme, serviços de Dataover-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco), ou outros que utilizem a gama de frequências supra-vocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;

(d) O CLIENTE proceda à alteração da Linha Telefónica de analógico para RDIS ou vice-versa, solicite uma mudança exterior da Linha Telefónica ou uma alteração de número da Linha Telefónica.

2.4. A recusa de activação do serviço prevista no número 2.3. deve ser comunicada ao CLIENTE no prazo máximo de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação ou conhecimento por parte da PT, dispondo o CLIENTE, no caso das alíneas (a) e (b) desse número, de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comunicação, para solicitar o reembolso dos montantes relativos à adesão ao serviço.



2.5. Caso a PT recuse a activação do serviço com fundamento na verificação de alguma das situações previstas no número 2.3, o CLIENTE poderá efectuar novo Pedido de Activação do Serviço à PT desde que proceda à correcção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da activação do serviço.

2.6. A PT não será responsável pela configuração da conectividade ADSL, nem pela prestação do serviço, caso a Linha Telefónica não reúna as condições técnicas necessárias, nomeadamente caso esta não suporte a conectividade ADSL.

2.7. A PT compromete-se a activar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de recepção do Pedido de Activação do Serviço. O prazo máximo para a activação do serviço previsto na presente Condição não se aplica quando a activação do serviço não for possível por motivos imputáveis ao CLIENTE.

2.8. A activação dos serviços adicionais será efectuada de acordo com as respectivas condições particulares.

3. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

3.1. Para o acesso ao serviço e aos serviços adicionais a PT fornece ao CLIENTE um código de identificação pessoal ("Nome de Utilizador"/"Username"), um código de entrada na Rede Internet ("Código de Acesso"/"Password") e um código para a configuração do serviço e solicitação dos serviços adicionais ("Códigos de Administração"), bem como um Nome de Utilizador e um Código de Acesso para o acesso a cada serviço adicional contratado ("Códigos dos Serviços"), os quais constituem os elementos de identificação do CLIENTE e, como tal, têm carácter pessoal e intransmissível.

3.2. Os Códigos de Acesso/Password são para conhecimento e uso exclusivo do CLIENTE, devendo este assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente, não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia. Após a activação do(s) serviço(s), o CLIENTE pode alterar o(s) Código(s) de Acesso/Password(s) inicialmente disponibilizado(s) pela PT.

3.3. A PT não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que lhe não sejam directamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

3.4. A eventual utilização do(s) serviço(s) por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela PT ao CLIENTE, com ou sem autorização deste último, considera-se realizada pelo CLIENTE, salvo prova em contrário.

3.5. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos à Internet em simultâneo, com o mesmo Nome de Utilizador e Código de Acesso.

4. UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

4.1. O CLIENTE compromete-se a utilizar o serviço sempre na Linha Telefónica indicada à PT no Pedido de Activação do Serviço ou no Formulário para o acesso ADSL à Internet, não podendo o CLIENTE utilizar a Linha Telefónica afectada à prestação do serviço para outras finalidades que interfiram ou sejam susceptíveis de interferir com o serviço, designadamente as referidas nas alíneas (c) e (d) da Condição 2.3.

4.2. O CLIENTE compromete-se ainda a identificar-se sempre através do Username que lhe tenha sido atribuído pela PT no acesso ao serviço.

4.3. O CLIENTE compromete-se a observar as Regras de Utilização do serviço constantes do Anexo II, sob pena de a PT suspender ou desactivar o serviço.

4.4. A PT compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, excepto nos casos previstos na Condição 7.1. das presentes Condições Específicas, e bem assim quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à PT e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a PT não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

4.5. O CLIENTE reconhece e aceita que o modem/router que permite o acesso ao serviço encontra-se configurado para utilização exclusiva nos sistemas em que se suporta o serviço, podendo o CLIENTE, após a cessação das presentes Condições Específicas, solicitar o seu desbloqueio à PT, suportando o respectivo valor, o qual é em cada momento o que consta do sítio na Internet www.ptcom.pt.

5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

Caso o CLIENTE detecte qualquer avaria ou falha no funcionamento do serviço, deve contactar a PT através do contacto disponibilizado no sítio na Internet www.ptcom.pt, que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia.

6. PREÇO E FACTURAÇÃO

6.1. Os preços devidos pelo CLIENTE à PT pelo(s) serviço(s), pela activação, re-activação, downgrade, e desactivação do(s) serviço(s), e ainda o preço do desbloqueio do equipamento (modem/router) previsto na Condição 4.5. correspondem aos que estiverem fixados no tarifário em vigor, sempre disponíveis e detalhados em www.ptcom.pt, disponibilizado ao CLIENTE no momento de adesão ao serviço e que das presentes Condições Específicas faz parte integrante.

6.2. O CLIENTE pode obter informações actualizadas sobre os serviços adicionais disponibilizados pela PT no sítio na Internet www.ptcom.pt.

6.3. No Pedido de Activação do Serviço ou no Formulário, o CLIENTE informará a PT se pretende aderir a um tarifário pré-pago, cujas condições particulares constam do Anexo III, ou se pretende aderir a um tarifário pós-pago.

6.4. Em caso de adesão ao tarifário pós-pago, a facturação tem início a partir da data da activação do serviço.

6.5. O CLIENTE pode solicitar aquando do Pedido de Activação do Serviço, no Formulário ou em momento posterior, o fornecimento de factura detalhada, a qual contém os seguintes elementos mínimos: valor da conectividade de acordo com a modalidade de tarifário escolhida pelo CLIENTE, serviços adicionais subscritos e ainda consumos adicionais de conectividade ou de serviço, caso existam.

6.6. Em caso de suspensão do serviço por não pagamento de facturas o CLIENTE tem a faculdade de pagar e obter



quitação de apenas parte dos serviços constantes da factura, limitando-se a suspensão ao serviço em causa, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

7. SUSPENSÃO E DESACTIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Sem prejuízo do disposto na Condição 4. das Condições Gerais, a PT pode proceder à suspensão dos serviços quando se verifique qualquer uma das situações previstas na Condição 2.3. das presentes Condições Específicas, comprometendo-se a PT a comunicar tal suspensão ao CLIENTE com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias sobre a data da sua verificação, não se responsabilizando pela qualidade de serviço até à suspensão.

7.2. Qualquer alteração da Linha Telefónica afecta à prestação do serviço imputável ao CLIENTE, para além de poder resultar na impossibilidade de o CLIENTE utilizar o serviço, implica o pagamento de uma nova activação, de acordo com o tarifário em vigor na data da alteração.

7.3. A PT pode igualmente suspender ou desactivar o serviço, caso o CLIENTE não cumpra as regras estabelecidas no Anexo II às presentes Condições Específicas.

8. REEMBOLSO

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado para na Condição 2.7. para activação do serviço por motivos comprovadamente imputáveis à PT, o CLIENTE poderá exigir à PT o reembolso do montante correspondente ao valor da activação do serviço.

9. VIGÊNCIA

9.1. As presentes Condições Específicas entram em vigor na data de adesão e vigoram pelo período mínimo inicial que, naquela data, estiver definido nas condições de oferta do serviço, devidamente publicitadas pela PT; se nada estiver definido nas condições de oferta do serviço, considera-se que tal período tem a vigência mínima de 1 (um) ano.

9.2. A PT poderá, mediante acordo do CLIENTE e em caso de adesão a serviços adicionais ou a ofertas comerciais específicas relacionadas com o serviço, prorrogar o período mínimo inicial de vigência fixado nos termos do número anterior desta Condição ou ainda sujeitar as presentes Condições Específicas a um novo período mínimo de vigência. Em qualquer destes casos, o CLIENTE será sempre previamente informado desse facto, nomeadamente nas condições particulares aplicáveis aos serviços adicionais ou no âmbito das ofertas comerciais em causa, estando a prorrogação daquele período ou o seu início de produção de efeitos sujeito ao acordo expresso do CLIENTE.

9.3. As presentes Condições Específicas renovam-se automaticamente, seja após o decurso do período de vigência inicial, seja após o termo do novo período mínimo de vigência acordado, por períodos iguais e sucessivos de 1 (um) ano, salvo denúncia por qualquer uma das Partes nos termos dos números seguintes.

9.4. Sem prejuízo do disposto na Condição 11., cada uma das Partes poderá, fora do período mínimo de vigência das presentes Condições Específicas, quer inicial ou subsequente, proceder à sua denúncia em qualquer momento, mediante comunicação escrita remetida para o efeito para o endereço de correio postal da outra Parte com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data pretendida.

9.5. Em caso de rescisão das presentes Condições Específicas, pelo CLIENTE ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período mínimo de vigência, inicial ou subsequente, a PT terá direito a receber uma indemnização calculada da seguinte forma: [período mínimo de vigência – nº de meses em que o serviço estiver activo] x [valor da mensalidade]

9.6. Para efeitos do disposto na Condição anterior, o valor a tomar em consideração será o valor da mensalidade aplicável de acordo com a modalidade de produto/tarifário escolhida, pelo CLIENTE, em vigor na data de adesão.

10. COMUNICAÇÕES

10.1. As comunicações efectuadas ao CLIENTE que sejam relacionadas com os serviços ou com a sua relação com a PT, poderão ser efectuadas para o endereço de correio electrónico atribuído pela PT ou por SMS, comprometendo-se desde já o CLIENTE a assegurar a manutenção do endereço de correio electrónico atribuído.

10.2. Caso o CLIENTE pretenda contactar com a PT, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados no sítio na Internet www.ptcom.pt.

11. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

A PT poderá alterar as presentes Condições Específicas, sendo o CLIENTE notificado, por escrito, mediante envio de comunicação para endereço postal ou de correio electrónico, indicado pelo CLIENTE, no Formulário, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a data de entrada em vigor das novas Condições e de que caso delas discorde, dispõe de igual prazo, para, por escrito, rescindir as presentes Condições Específicas, sem qualquer penalidade associada. A referida rescisão produzirá efeitos à data da entrada em vigor das alterações contratuais.

12. CONFIGURAÇÕES DE REDE

Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade, a PT poderá reformular remotamente as configurações de rede.

13. APROVAÇÃO

Nos termos legais, as presentes Condições Específicas foram aprovadas pelo ICP-ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações.



ANEXO I

REQUISITOS MÍNIMOS

- > Contrato de STF celebrado com o Prestador de STF Aderente em vigor
- > Linha analógica ou RDIS com cobertura ADSL
- > Software Windows XP/Vista ou Macintosh9.x/10.x
- > Hardware:
 - Processador Pentium, equivalente ou superior
 - Leitor de CD-ROM
 - Porta USB disponível
 - Memória: 64 MB
 - 50 MB de espaço livre em disco
- > Tomadas telefónicas do tipo RITA (RJ-11)
- > Software que permita o acesso ao serviço com a segurança adequada.
- > Porta USB ou Ethernet disponível

ANEXO II

REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

A. SEGURANÇA DE REDE E SISTEMAS

1. Não é permitido ao CLIENTE a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:
 - 1.1. Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade).
 - 1.2. Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer detecção sistemática de resposta a serviços (Scan).
 - 1.3. Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).
2. Não é permitido ao CLIENTE interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:
 - 2.1. Acções de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de services (Denial of Service).
 - 2.2. Envio em massa de pacotes (Flooding).
 - 2.3. Quaisquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes.
3. Não é permitida a interceptação de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
4. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os receptores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem se limitarem a isso:
 - 4.1. Alteração de endereços IP (IP Spoofing).
 - 4.2. Alteração da identificação de mensagens de Correio Electrónico ou News.
5. Ao CLIENTE não é permitido utilizar computadores remotos como "proxies" para fins de encaminhamento de tráfego.

B. CORREIO ELECTRÓNICO

1. A utilização abusiva do correio electrónico pode causar transtornos e prejuízos aos restantes utilizadores da rede, quer directamente, quer indirectamente, ao pôr em causa o normal funcionamento dos sistemas de suporte ao serviço. Assim sendo, não é permitido:
 - 1.1. O envio de mensagens de correio electrónico a quem tenha (expressamente) declarado não as desejar receber.
 - 1.2. A difusão de uma mensagem ou de mensagens de teor igual ou idêntico para um número total de destinatários superior a 50, excepto em situações especiais devidamente reconhecidas como tal pela PT.
 - 1.3. O envio de mensagens de dimensão superior a 5 MB, sem o acordo dos respectivos destinatários.
 - 1.4. A utilização de outros servidores de correio electrónico que não os disponibilizados pela PT para esse efeito, sem autorização (expressa) dos respectivos responsáveis.
2. News
 - 2.1. A PT não controla o conteúdo dos vários grupos disponíveis para os seus utilizadores. A responsabilidade do conteúdo de qualquer mensagem enviada é inteira e exclusivamente do respectivo remetente.
 - 2.2. As mensagens enviadas para cada grupo devem estar de acordo com o tema de discussão desse grupo. É da responsabilidade do CLIENTE, averiguar qual é esse tema, o que poderá obter da leitura das "Perguntas Frequentes" (FAQ) do grupo ou perguntando directamente a outros utilizadores do grupo.
 - 2.3. Não é permitido:
 - (a) o envio simultâneo de mensagens para mais de 5 grupos (Cross Posting);
 - (b) o envio de ficheiros binários fora dos grupos criados para esse fim;
 - (c) o cancelamento de mensagens enviadas por outrem;
 - (d) solicitar ou incentivar o envio de mensagens para endereços de outrem sem o seu consentimento expresso.
3. SPAM
 - 3.1. Não é permitido o envio indiscriminado e não solicitado de mensagens de natureza publicitária ou para fins de marketing directo (SPAM) para pessoas singulares sem o seu consentimento prévio e expresso.
 - 3.2. O CLIENTE reconhece e compreende que não pode usar o serviço para envio indiscriminado de mensagens para



newsgroups.

3.3. Não é permitido:

- (a) o envio de mensagens para newsgroups que não respeitem o tema específico ou que viole as regras definidas por cada newsgroup;
- (b) o envio repetido, sistemático e periódico de mensagens para o mesmo ou para vários newsgroups, em simultâneo ou não;
- (c) o envio de mensagens não solicitadas para um ou mais destinatários, sistematizados, indiscriminados ou seleccionados, que não tenham previamente e por escrito autorizado ou solicitado a recepção dessas mensagens;
- (d) usar o endereço de outrem para a realização de SPAM mas usar um endereço de e-mail do SAPO para receber eventuais respostas;
- (e) disponibilizar, transmitir, enviar qualquer conteúdo não solicitado ou não autorizado, nomeadamente, material promocional, "junk mail", "SPAM", "chain letters", "pyramid schemes" ou qualquer outra forma de solicitação ao receptor de tais conteúdos.

C. IRC (INTERNET RELAY CHAT)

A PT participa na Rede Portuguesa de IRC - Ptnet. As regras de conduta da Ptnet foram acordadas por todas as entidades que a constituem e encontram-se disponíveis em <http://www.ptnet.org>, documento AUP - Política Aceitável de Utilização.

Os Clientes deste serviço deverão respeitar as regras de conduta da Ptnet.

D. REGRAS DO SERVIÇO DE ALOJAMENTO

- 1. A PT coloca ao dispor dos seus Clientes espaço (Mbytes) para alojamento nos seus servidores e um endereço personalizado para acesso às páginas alojadas.
- 2. O conteúdo das páginas alojadas é da exclusiva responsabilidade do CLIENTE e não deverá, de modo algum, conter informação que:
 - 2.1. viole os direitos de autor;
 - 2.2. seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica ou discriminatória com base em religião, sexo ou raça;
 - 2.3. incite à prática de actos criminosos;
 - 2.4. promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;
 - 2.5. explore ou incite a exploração de menores.

E. REGRAS DO REGISTO DE DOMÍNIOS

- 1. O registo de domínios é efectuado pela entidade responsável (em princípio a FCCN, para os domínios ".pt" e a REGISTER.com, para os outros tipos). A PT funcionará como intermediária entre o CLIENTE e estas entidades, inclusive para efeitos de facturação.
- 2. As regras de registo de domínios são estabelecidas pelas entidades referidas no número 1.
- 3. A PT não é responsável pela recusa, cancelamento, ou quaisquer outras modificações relativas a domínios, realizadas pela entidade responsável, nos termos do número 1.
- 4. A utilização do serviço de domínios em servidores DNS geridos pela PT implica que a administração dos mesmos se encontra a cargo da PT, não se responsabilizando esta entidade por dupla facturação e/ou quebras de serviço caso não se efectue tal delegação na PT.
- 5. A propriedade dos domínios será sempre do CLIENTE responsável pelo seu registo, assegurando a PT o funcionamento e configuração técnica do domínio e os pagamentos às entidades referidas no número 1.
- 6. Os registos de domínios são efectuados por um período inicial de 12 (doze) meses, renovando-se automaticamente por igual período caso o CLIENTE mantenha o serviço contratado activo.

F. REGRAS DE MEDIÇÃO DE TRÁFEGO

O critério utilizado para distinguir o tráfego, ou seja, para determinar se o tráfego é nacional ou internacional tendo em vista apurar a tarifa a aplicar, é a existência de um acordo de interligação entre a PT e o Prestador de Serviços (ou Sistemas Autónomos). A lista de Prestadores de Serviços (ou Sistemas Autónomos), pode ser consultada na página SAPO ADSL, em www.ptcom.pt.

G. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

O CLIENTE expressamente reconhece e aceita que os textos, software, música, som, fotografias, vídeo, gráficos ou qualquer outro material a que o CLIENTE tenha acesso através do serviço são protegidos nacional e internacionalmente pelas disposições aplicáveis em matéria de direitos de autor e de propriedade industrial, pelo que qualquer utilização desses materiais só poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa dos respectivos titulares.

ANEXO III

CONDIÇÕES PARTICULARES DO TARIFÁRIO FREE

1. CONTA DE ACESSO

1.1. Sem prejuízo das Condições Específicas aplicáveis à prestação do serviço, caso o CLIENTE adira ao tarifário Free, a utilização do serviço implica o aprovisionamento da conta de acesso ao SAPO ADSL ("Conta de Acesso"), que será efectuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta na embalagem do referido produto, no site www.ptcom.pt e nos locais de venda de produtos PT.



1.2. Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respectiva dedução no saldo da Conta de Acesso do CLIENTE, sendo o CLIENTE responsável por manter um saldo da Conta de Acesso que tenha um valor suficiente para o pagamento dos diversos serviços a que tenha aderido e que pretenda utilizar.

1.3. Para efeitos do disposto no número 1.1., será atribuído ao CLIENTE, com a adesão ao serviço, um número de conta, cujo valor do saldo pode ser aumentado por carregamento efectuado através do Multibanco.

2. SUSPENSÃO E DESACTIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Caso o CLIENTE, ao fim de cada 12 meses, não proceda ao pagamento da anuidade definida no tarifário, a prestação do serviço poderá ser suspensa pela PT, mediante o envio de comunicação escrita remetida para o endereço de correio electrónico do CLIENTE, por SMS, ou por qualquer outro meio, com a antecedência mínima de 8 (oito) dias relativamente à data de suspensão do serviço, na qual informará igualmente o CLIENTE que, caso este não proceda ao pagamento da anuidade da Conta de Acesso no prazo de 15 (quinze) dias consecutivos contados a partir da data da suspensão, a prestação do mesmo poderá ser cancelada pela PT.

2.2. Caso a prestação do serviço venha a ser cancelada nos termos dos números anteriores, o CLIENTE perderá todos os serviços e montantes que constem da Conta de Acesso, na data do cancelamento, sem prejuízo do pagamento dos montantes que resultam da aplicação das cláusulas 9.5. e 9.6. das Condições Específicas.

2.3. Caso o CLIENTE não efectue qualquer login de acesso à Internet com os dados da sua Conta de Acesso num período continuado de 180 (cento e oitenta dias), os créditos que disponha serão automaticamente perdidos a favor da PT. Após o referido período, caso o CLIENTE pretenda aceder à Internet através do serviço pré-pago, deverá aprovisionar a sua Conta de Acesso.

3. DENÚNCIA

A denúncia do Contrato nos termos da Cláusula 9. das Condições Específicas apenas produz efeitos a partir do dia 1 (um) do mês seguinte ao da comunicação e não implica o direito a qualquer indemnização ou outra compensação a pagar pela PT e importa a perda de todos os montantes que constem do saldo da Conta de Acesso, na data em que a mesma produza efeitos, nos termos da Cláusula 9.4.. das Condições Específicas.