



CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS DA PT COMUNICAÇÕES, S.A., com sede na Rua Andrade Corvo, n.º 6, 1050-009 Lisboa, inscrita na CRCL sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de 1.150 000 000,00 €, número de apoio ao Cliente 16200 e 16206, consoante seja cliente residencial ou empresarial, respetivamente.

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Gerais e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("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 eletrónicas e de serviços específicos [adiante "serviço(s)"] que disponibiliza, a todo o momento, no seu portfólio.

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. ADEÇÃO

2.1. A adesão a um serviço, que poderá ser efetuada 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 Condção 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 aceitação das condições contratuais aplicáveis ao serviço, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

2.4. Caso não seja possível à PT proceder à instalação e/ou ativação 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 fatura pelo CLIENTE implica a aceitação tácita das Condições Gerais e das Condições Específicas aplicáveis ao serviço a que a fatura respeita.

2.6. O(s) serviço(s) solicitado(s) pelo CLIENTE, mediante pedido válido, posteriormente ao primeiro pedido de adesão, integrarão o âmbito do contrato, o qual se considerará, conseqüentemente, modificado em conformidade.

3. EQUIPAMENTO TERMINAL

3.1. O CLIENTE só pode utilizar e ligar às redes de comunicações eletrónicas, equipamentos terminais ("equipamento") que satisfaçam todos os requisitos legais aplicáveis.

3.2. O equipamento pode ser disponibilizado, na modalidade de compra ou aluguer, sendo que:

a) em caso de compra, o equipamento é propriedade do CLIENTE a partir da data de pagamento da correspondente fatura;

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 respetivas 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 respetivo fabricante ou dos seus elementos, nos termos legais.

3.4. No caso previsto na alínea b) da Condção 3.2., o CLIENTE obriga-se a indemnizar a PT pelos prejuízos sofridos em caso de extravio, furto 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. Sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à substituição de equipamento alugado ou à reparação de equipamento propriedade do CLIENTE, a PT não se responsabiliza pelos conteúdos que esse equipamento possa porventura armazenar, os quais serão permanentemente eliminados.

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 avaria no equipamento do qual não seja proprietária.

4. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

4.1. A prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

4.2. A PT pode suspender total ou parcialmente a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s), após pré-aviso por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo CLIENTE, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, sendo o CLIENTE advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço.

4.3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de não pagamento de faturas, a PT pode suspender, de imediato, total ou parcialmente, o acesso a serviços específicos, ou seja, o acesso a serviços não enquadráveis no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas, tais como, serviços de valor acrescentado, conteúdos áudio e vídeo, serviços interativos e outros de idêntica natureza.

4.4. A prestação de um serviço de comunicações eletrónicas só pode ser suspensa em caso de falta de pagamento de um outro serviço se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis.

4.5. A PT pode ainda suspender, total ou parcialmente, a prestação de qualquer serviço nos seguintes casos:

a) utilização do(s) serviço(s) no âmbito de atividades ilícitas;

b) violação culposa e grave das obrigações contratuais;

c) situação de fraude;

d) sempre que o CLIENTE atinja um limite de consumo estabelecido para comunicações e/ou serviços específicos, nos termos previstos na Condção 8.7., após pré-aviso adequado por carta, correio eletrónico, SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) ou sistema de difusão de mensagens vocais para os contactos disponibilizados pelo CLIENTE, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço.

4.6. Em caso de serviços pré-pagos, a PT substitui o pré-aviso de suspensão pela prestação de informação prévia ao CLIENTE de que o seu saldo está próximo do "0", sendo o serviço interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da sua conta.

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 Condção, a PT assegura os níveis de qualidade de serviço que se encontrem fixados nas respetivas Condições Específicas.

5.3. A PT compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, com observância dos parâmetros de qualidade dos serviços a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações a definir pelo ICP-ANACOM.

5.4. Constituem condições de acesso e utilização dos serviços as seguintes:

a) Adesão presencial, ao domicílio ou à distância às presentes Condições Gerais e respetivas Condições Específicas aplicáveis;

a) Cumprimento das normas relativas à instalação das infraestruturas de telecomunicações em edifícios, quando disso for o caso;

b) Prestação de garantia, respetivos reforços e adiantamentos, quando exigíveis, nos termos da Condção 8.;

c) Utilização do(s) serviço(s) em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor;

d) Utilização do(s) serviço(s) para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem utilizado para exploração comercial;

e) Respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos.

5.5. O CLIENTE é responsável pela utilização do(s) serviço(s), a qual, ainda que efetuada por terceiros, com ou sem autorização do CLIENTE, se presume, para todos os efeitos contratuais e legais, efetuada por este.

6. CONSERVAÇÃO, REPARAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

6.1. A PT assegura a conservação e reparação das infraestruturas 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 ato 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 infraestruturas, materiais e ou equipamentos.

6.4. Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a PT poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

6.5. A PT não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas 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 no sítio telecom.pt.

7.2. Em caso de avaria deve o CLIENTE informar, de imediato, a PT.

8. GARANTIAS E ADIANTAMENTOS

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 ofereçam redes e serviços de comunicações eletrónicas, 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 refere a alínea b) do número 1. desta Condção 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 ofereçam redes e serviços de comunicações eletrónicas, consoante o caso.

8.3. O valor da garantia nos casos previstos nas alíneas a), c) e e), do número 1. desta Condção corresponderá ao valor do equipamento e de 2 (duas) mensaldades 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. Não será exigida a prestação da garantia referida no número 4, desta Condção se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, o CLIENTE optar pelo sistema de débito direto ("SDD") como forma de pagamento do serviço.

8.6. As garantias previstas nesta Condção, bem como os respetivos reforços, podem ser prestados em numerário, cheque, transferência eletrónica, 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.

8.7. A PT poderá, em alternativa ou cumulativamente com o disposto nos números anteriores, definir limites de consumo genéricos ou específicos às comunicações a realizar pelo CLIENTE ou no âmbito da utilização de serviços específicos, que lhe são comunicados no momento da adesão ou no decurso do contrato, através de um dos meios previstos na Condção 15, caso em que é aplicável o disposto na Condção 19.. Os mencionados limites podem ser consultados em ptcom.pt e ptnegocios.pt.

8.8. Caso o CLIENTE atinja o seu limite de consumo, a PT reserva-se o direito de lhe exigir:

a) o pagamento antecipado do valor correspondente aos consumos já efetuados; e ou

b) a adesão à modalidade de pagamento por SDD.

8.9. Caso o Cliente não adira ao SDD, nos termos da alínea b) do número anterior, a PT reserva-se o direito de suspender, mediante pré-aviso adequado, o acesso às comunicações ou aos serviços específicos em causa.



8.10. Em caso de suspensão nos termos do número 8.9. anterior, o restabelecimento do acesso às comunicações ou aos serviços específicos em causa ocorre no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de adesão, pelo CLIENTE, ao SDD ou após o pagamento integral dos valores correspondentes aos consumos efetuados, consoante o caso.

9. INSCRIÇÃO EM BASE DE DADOS PARTILHADA

9.1. Em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de faturas relativas à prestação de serviços, a PT informa o CLIENTE de que:

a) os seus dados pessoais podem ser incluídos em base de dados partilhada, criada nos termos da lei, que permite identificar os Clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação;

b) a inscrição dos seus dados pessoais na mencionada base de dados só é admissível no caso do valor em dívida ser igual ou superior a 20% do salário mínimo nacional;

c) querendo, pode sanar o incumprimento contratual, mediante pagamento do valor em dívida através dos meios disponibilizados pela PT ou demonstração da inexigibilidade ou inexistência da dívida, obrigando-se a PT a notificar o CLIENTE dessa possibilidade com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data de inclusão na base de dados partilhada.

9.2. Ocorrendo a inclusão dos dados na base de dados partilhada, tal inclusão será comunicada ao CLIENTE no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da sua efetivação.

9.3. No caso previsto no número anterior, a PT garante ao CLIENTE o direito de acesso, retificação e atualização 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 atualizadas sobre o preço aplicável ao(s) serviço(s), através dos contactos disponibilizados nas Condições Específicas aplicáveis.

11. FATURAÇÃO

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

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

11.3. A fatura será emitida mensalmente, em formato eletrónico ou em formato papel, de acordo com a opção feita pelo CLIENTE no Formulário. Caso o CLIENTE nada assinale no Formulário, o detalhe da fatura é disponibilizado em formato eletrónico, na área privada de cliente no sítio ptcliente.pt, sendo facultado em formato papel, sempre que o Cliente manifeste essa opção no Formulário no momento da adesão ou posteriormente, por escrito, junto da PT.

11.4. O CLIENTE tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte dos serviços constantes da fatura, exceto se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

12. MODO E PRAZO DE PAGAMENTO

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

12.2. O preço da instalação ou ativação do(s) serviço(s) ou de compra de equipamento, quando devido, será em regra incluído na primeira fatura 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 eletrónicas 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. Caso a PT conceba soluções técnicas que se destinem a evitar o risco de inviolabilidade, dará disso conhecimento ao CLIENTE, informando-o igualmente dos custos por ela suportados.

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.

14.2. Em caso de incumprimento do disposto no número anterior a PT reserva-se o direito de faturar ao CLIENTE uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue ou danificado.

15. NOTIFICAÇÕES E CITAÇÕES/NOTIFICAÇÕES JUDICIAIS

15.1. Todas as notificações da PT ao CLIENTE poderão ser efetuadas por qualquer meio ou contacto facultado por este à PT, tais como, endereço postal, endereço de correio eletrónico, sistema automático de difusão de mensagens vocais e SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), para os contactos disponibilizados pelo CLIENTE à PT e, complementarmente e quando aplicável, através do ecrã do equipamento utilizado pelo CLIENTE.

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

15.3. As notificações do CLIENTE à PT poderão ser efetuadas utilizando os contactos disponíveis no sítio ptcliente.pt ou através do número de apoio ao cliente, 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 fornecimen-

to 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 receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários.

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

16.3. Em caso de autorização do CLIENTE, os seus dados pessoais poderão ser cedidos a empresas do Grupo PT para fins de comercialização de produtos e serviços e para fins de marketing ou ser cedidos a terceiros para efeitos de listas de prestação de serviços informativos.

16.4. Em caso de autorização do CLIENTE, os seus dados de tráfego, localização geográfica, perfil e ou consumo poderão ser tratados, pela PT, em conformidade com a legislação aplicável, pelo prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data do seu registo, para efeitos de:

(i) comercialização de produtos e serviços, incluindo ofertas comerciais personalizadas;

(ii) disponibilização a empresas do Grupo PT, para a comercialização de produtos e serviços da PT e para fins de prestação de serviços de valor acrescentado.

16.5. Para efeitos de prova de transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual, a PT poderá gravar comunicações, mediante informação prévia ao CLIENTE e recolha do seu consentimento.

16.6. Nos termos da respetiva autorização legal, a PT poderá gravar comunicações realizadas para o Serviço de Apoio ao Cliente, para efeitos de monitorização da qualidade do atendimento.

16.7. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao CLIENTE o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente 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.

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

16.9. A PT dispõe de uma Política de Privacidade relativa ao tratamento de dados pessoais publicada em telecom.pt, na qual identifica as medidas de proteção contra riscos associados, designadamente à segurança pessoal e privacidade dos clientes e utilizadores dos seus serviços.

17. RESOLUÇÃO

17.1. Sem prejuízo do disposto na Condição 4.2. das Condições Gerais, 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 às condições contratuais ou da data de início da prestação do serviço, caso esta data seja posterior à data da adesão às condições contratuais, mediante o envio, no mencionado prazo, de carta registada com aviso de receção 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 respetivas 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 correio eletrónico, SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) ou correio postal, com a antecedência mínima de 1 (um) mês sobre a data de entrada em vigor das novas condições contratuais. 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. Sempre que uma alteração contratual constitua uma vantagem objetiva para o CLIENTE não é aplicável o disposto no número anterior.

19.4. Qualquer alteração realizada nos termos do n.º 1 que seja fundamento de rescisão do contrato, não afasta o regime de contrapartidas previsto nas Condições Específicas para rescisão antecipada, caso esteja em curso um período contratual mínimo.

19.5. 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 Direção-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 atos 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 receção.

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

21. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

O CLIENTE autoriza desde já a PT a ceder a posição contratual que esta assume no contrato à TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A..



22. DEPÓSITO

Nos termos legais, as presentes Condições Gerais e Específicas de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas foram depositadas junto do ICP-ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações e da Direção-Geral do Consumidor.

ANEXO I CONDIÇÕES MASTER USER

1. A adesão a Serviços PT por parte de Clientes empresariais, implica obrigatoriamente a indicação, no Formulário, da(s) pessoa(s) que será(ão) o(s) representantes(s) do CLIENTE, adiante designada(s) por Master User, para qualquer pedido relacionado com os serviços contratados à PT.
2. O CLIENTE poderá indicar, eliminar ou alterar, por escrito, um ou mais Master Users, o(s) qual(is) será(ão) para todos os efeitos legais e contratuais, o(s) representante(s) do CLIENTE, ou seja, a(s) pessoa(s) com poderes para atuar, no âmbito da execução contratual, em nome e representação do CLIENTE.
3. A PT avisa o CLIENTE de que o(s) Master User(s) por si indicado(s) será(ão), igualmente, o(s) legal(is) representante(s) do CLIENTE, no relacionamento contratual que tenha ou venha a estabelecer com a TMN- Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A., empresa do Grupo Portugal Telecom.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ DA PT COMUNICAÇÕES, S.A.

1. OBJETO

- 1.1. As presentes Condições Específicas, o respetivo Anexo I e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário") visam regular os termos e as condições por que se rege a prestação, pela PT Comunicações, S.A. ("PT") ao CLIENTE, do serviço de voz ("serviço").
- 1.2. O serviço permite ao CLIENTE fazer e receber, em local fixo, chamadas nacionais e internacionais e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.
- 1.3. 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 Eletrónicas da PT ("Condições Gerais").

2. ACESSO

- 2.1. O serviço, quando prestado sobre par de fios de cobre, dispõe de cobertura em todo o território nacional, sendo prestado de forma regular e contínua e de acordo com os indicadores de qualidade e objetivos de desempenho específicos fixados e publicados pelo ICP-ANACOM.
- 2.2. O serviço, quando prestado com recurso ao protocolo IP ("Internet Protocol"), apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede, que poderão ser consultadas nas lojas PT, através do número de apoio ao cliente e no sítio ptcom.pt e pode ser prestado com atribuição de numeração não-geográfica ("VoIP Nómada"), caso em que é possibilitado o acesso ao serviço a partir de diferentes localizações geográficas, ou com atribuição de numeração geográfica ("VoIP Fixo"), caso em que o acesso ao serviço só poderá ser efetuado a partir de um único local fixo.
- 2.3. Sem prejuízo do regime legal em vigor, a PT pode disponibilizar o serviço com recurso ao protocolo IP ("VoIP") na condição do CLIENTE subscrever um ou mais serviços de comunicações eletrónicas da PT que assegurem a conectividade Internet entre a morada de instalação do serviço e a central telefónica da PT, sendo neste caso aplicáveis à prestação do serviço, cumulativamente com as presentes Condições Específicas, as condições particulares constantes do Anexo I.
- 2.4. Sempre que prestado sobre IP, a prestação do serviço pressupõe:
 - a) que o CLIENTE disponha de equipamento compatível com a rede IP disponibilizada pela PT na modalidade de aluguer ou compra;
 - b) a ativação do serviço pelo CLIENTE on-line, na área reservada de cliente na Internet, após o cumprimento de todos os procedimentos para a instalação do software necessário para a utilização do serviço.
- 2.5. O serviço, sempre que prestado sobre IP, poderá ser incompatível com equipamentos que não observem as normas de ligação IP, designadamente fiscalizadores.

3. NÍVEIS DE QUALIDADE, UTILIZAÇÃO, RESTRIÇÕES E SEGURANÇA DO SERVIÇO

- 3.1. A PT compromete-se a assegurar os seguintes níveis de qualidade de serviço:
 - a) Tempo máximo para ligação inicial do serviço: 30 (trinta) dias úteis;
 - b) Tempo máximo de reposição do serviço: 15 (quinze) dias úteis.
- 3.2. O tempo máximo previsto na alínea a) do número anterior desta Condição não será aplicável nas situações em que, atendendo ao local de instalação do serviço, se revele necessário a realização de trabalhos especiais, caso em que a data de instalação do serviço será a acordada, casuisticamente, pelas Partes.
- 3.3. A contagem do prazo previsto na alínea b) do número 1 desta Condição inicia-se no momento em que o CLIENTE comunica a avaria nos termos da Condição 6 das presentes Condições Específicas.
- 3.4. Caso a PT verifique que a reposição do serviço não ocorrerá no prazo fixado na alínea b) número 1 desta Condição, compromete-se a contactar o CLIENTE, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação da avaria.
- 3.5. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, é garantido ao CLIENTE o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.
- 3.6. Sempre que o serviço é prestado com recurso ao protocolo IP, a PT desde já informa o CLIENTE que qualquer falha no fornecimento de energia elétrica poderá implicar a interrupção do serviço, até ao restabelecimento daquele.
- 3.7. A PT poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do CLIENTE quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.
- 3.8. No caso de o serviço ser prestado com recurso ao protocolo IP e com atribuição de numeração não geográfica, não é assegurada a localização da origem das chamadas para acesso aos serviços de emergência.
- 3.9. A PT reserva-se o direito de recusar o acesso e efetuar a desativação do serviço quando considere que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriore a qualidade do serviço, da rede ou do seu funcionamento, bem como nas situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem em redes de outros operadores e destino às redes fixas nacionais, em tráfego com origem na rede PT e destino à rede fixa nacional.
- 3.10. A PT reserva-se o direito de definir uma política de utilização responsável para a utilização do serviço, podendo faturar consumos que excedam mensalmente o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

4. REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES

- 4.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na alínea a) da Condição 3.1. por motivos comprovadamente imputáveis à PT, o CLIENTE poderá exigir a redução do montante correspondente ao preço de instalação em 50% (cinquenta por cento).
- 4.2. Sempre que a instalação não possa ser efetuada por facto imputável ao CLIENTE, poderá a PT exigir uma sobretaxa correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor do preço de instalação.
- 4.3. A indisponibilidade do serviço, com exceção dos casos previstos na Condição 4 das Condições Gerais, em incumprimento do disposto na Condição 3.1, alínea b), por motivos comprovadamente imputáveis à PT, dará lugar ao desconto do valor que, com base no preço da assinatura mensal de linha analógica constante do tarifário em vigor, corresponder à duração da indisponibilidade.
- 4.4. Caso a indisponibilidade do serviço ultrapasse o dobro do prazo estipulado na alínea b) da Condição 3.1., o CLIENTE poderá exigir à PT o pagamento de uma indemnização de valor equivalente ao desconto concedido, nos termos da Condição 4.3.

5. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

Durante a suspensão do serviço e até à sua extinção é garantido ao CLIENTE o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.

6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

Caso o CLIENTE detete qualquer avaria ou falha no funcionamento do serviço, deve contactar a PT através dos contactos disponibilizados no sítio telecom.pt ou através do número de apoio ao cliente, que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia.

7. PREÇO

- 7.1. O preço a pagar pelo CLIENTE pela instalação, restabelecimento, assinatura mensal, comunicações e aluguer ou venda de equipamento, corresponde ao que estiver fixado no tarifário em vigor, o qual é disponibilizado ao CLIENTE no momento da adesão ao serviço e que faz parte integrante das presentes Condições Específicas.
- 7.2. Para obtenção de informações atualizadas sobre o preço aplicável ao serviço, o CLIENTE poderá consultar os sítios ptcom.pt e ptnegocios.pt ou ligar para o número de apoio ao cliente.
- 7.3. O preço da assinatura, quando aplicável, é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorre o início da prestação do serviço, o preço da assinatura corresponderá a 1/30 do valor da assinatura mensal por cada dia em que o serviço estiver ativo.
- 7.4. Para verificação e controlo dos encargos associados ao serviço, a PT disponibiliza ao CLIENTE, para além de outros mecanismos, o barramento seletivo e gratuito de chamadas de saída de tipos e para tipos definidos de números, de acordo com o que vier a ser definido pelo ICP-ANACOM nos termos da Lei, sistemas de pré-pagamento do acesso da ligação à rede telefónica pública e da utilização do serviço, bem como pagamento escalonado do preço da ligação à rede telefónica pública, em todos os casos mediante pedido do CLIENTE.

8. FATURAÇÃO

- 8.1. O CLIENTE poderá optar pelo fornecimento, a título gratuito, de qualquer um dos seguintes tipos de detalhe da fatura:
 - a) Fatura Nível 1, a qual contém o detalhe dos totais de comunicações e valores por categorias de comunicação;
 - b) Fatura Nível 2, a qual contém o detalhe das diversas categorias de tráfego, indicando cada chamada, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma;
 - c) Fatura Nível 3, a qual contém a discriminação, por ordem cronológica, de todas as comunicações efetuadas, incluindo os números chamados, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma;
 - d) Fatura Nível 4, a qual corresponde à Fatura Nível 3, contendo a supressão dos últimos quatro dígitos dos números chamados.
- 8.2. Na fatura serão incluídos os elementos correspondentes ao nível mínimo de detalhe previsto na Lei, com exceção da fatura tipo Nível 1, a qual será fornecida ao CLIENTE, caso este tenha manifestado expressamente a sua vontade nesse sentido, no Formulário.

9. COMUNICAÇÕES

Caso o CLIENTE pretenda contactar a PT, poderá fazê-lo através dos contactos disponibilizados no sítio telecom.pt ou através de contacto para o número de apoio ao cliente.

10. VIGÉNCIA

- 10.1. As presentes Condições Específicas produzem efeitos na data da adesão ao serviço e vigoram pelo período de um mês, automaticamente renovável por iguais períodos, salvo denúncia por qualquer uma das Partes, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo da vigência ou renovação.
- 10.2. Para efeitos de renovação, as presentes Condições Específicas consideram-se como tendo tido início no primeiro dia do mês respetivo.

ANEXO I CONDIÇÕES PARTICULARES APLICÁVEIS AO SERVIÇO PRESTADO SOBRE IP ("VoIP")

1. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

- 1.1. O acesso ao serviço apenas é possível após a ativação do mesmo pelo CLIENTE, mediante a escolha e introdução do número VoIP ("Número VoIP") e do código de acesso ("Código de Acesso/Password") que constituem os elementos de identificação do CLIENTE.
- 1.2. Os Códigos de Acesso/Passwords têm caráter pessoal e intransmissível, 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.
- 1.3. A PT não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que não lhe sejam direta ou indiretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.
- 1.4. A eventual utilização do serviço por terceiros com recurso aos Códigos de Acesso/Passwords associados ao mesmo, com ou sem autorização do CLIENTE, considera-se realizada pelo mesmo, salvo prova em contrário.
- 1.5. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos ao serviço em simultâneo, com o mesmo número e código de acesso.



2. TIPOS DE SERVIÇO PRESTADOS

- 2.1. O serviço permite a realização do seguinte tipo de chamadas:
- (i) Chamada PC-a-telefone – o computador pessoal (PC) de origem necessita de ter instalado um software que permita iniciar a chamada VoIP;
 - (ii) Chamada telefone-a-PC – o PC deve ter instalado um programa através do qual seja possível terminar a chamada originada no telefone;
 - (iii) Chamada telefone-a-telefone – este tipo de chamada tem a vantagem de não ser necessário ligar o computador, porque o estabelecimento da chamada realiza-se através de um telefone ligado a um router com portas FXs.

3. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

- 3.1. O CLIENTE compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos, devendo ainda respeitar as presentes Regras de Utilização do Serviço.
- 3.2. É igualmente vedada ao CLIENTE a utilização do serviço para prestação de serviços de telemarketing (sondagens, prospeção telefónica e televenda), em Cybercafés, locutórios, para envio massivo de faxes ou afins.
- 3.3. O CLIENTE expressamente reconhece e aceita que a Rede IP constitui uma rede de comunicações públicas suscetível de utilização por vários utilizadores e, como tal, sujeita a sobrecargas informáticas, pelo que a PT não garante nestes casos a prestação do serviço sem interrupções, perda de informação ou atrasos, não sendo igualmente possível à PT garantir a qualidade da interligação da Rede IP à RTPC (Rede Telefónica Pública Comutada).
- 3.4. Não é permitido ao utilizador:
- a) Intercetar, monitorar, danificar ou modificar qualquer comunicação da qual não seja remetente ou destinatário;
 - b) Selecionar ou usar um Nome de Utilizador de outra pessoa com a intenção de fazer passar-se por essa pessoa (Caller Id Spoofing);
 - c) Enviar comunicações comerciais não permitidas por lei, tais como mensagens não solicitadas (SPIT – SPAM over Internet Telephony);
 - d) Interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes, designadamente ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).
- 3.5. Ao utilizador não é permitido utilizar equipamentos com ligação à rede Internet para fins de encaminhamento de tráfego.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA DA PT COMUNICAÇÕES, S.A..

1. Objeto

- 1.1. As presentes Condições Específicas, os respetivos Anexos I, II e III e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("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 em Banda Larga, o qual inclui, nomeadamente, a disponibilização de serviços de correio eletrónico e páginas pessoais (adiante "serviço").
- 1.2. O CLIENTE poderá ainda aderir a serviços adicionais que a PT tiver disponíveis no seu portfólio, 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 ptcom.pt.
- 1.4. 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 Eletrónicas da PT ("Condições Gerais").

2. ADESÃO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1. Antes de proceder à ativação do serviço, o CLIENTE deverá assegurar que se encontram preenchidos os requisitos mínimos previstos no Anexo I e acessíveis no sítio ptcliente.pt.
- 2.2. O pedido de ativação do serviço efetuado 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 ptcliente.pt.
- 2.3. O serviço pode ser prestado i) com recurso à tecnologia ADSL, através dos protocolos TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), via rede telefónica analógica ou RDIS ou ii) com recurso à rede de fibra ótica ("FO"), estando disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede que poderão ser consultadas nas lojas PT, através do número 16200 e no sítio ptcliente.pt.
- 2.4. Quando prestado com recurso à tecnologia ADSL, o serviço pode ser disponibilizado:
- i) com serviço telefónico fixo associado, caso em que a prestação do serviço de acesso à Internet em Banda Larga pressupõe a existência de contrato de prestação do serviço telefónico fixo em vigor e, conseqüentemente, de uma linha telefónica ativa;
 - ii) sem serviço telefónico fixo associado, caso em que a prestação do serviço de acesso à Internet em Banda Larga não pressupõe a existência de contrato de prestação de serviço telefónico fixo em vigor e, conseqüentemente, de uma linha telefónica ativa.
- 2.5. Quando prestado com recurso a rede de FO, o serviço é disponibilizado na condição de o CLIENTE subscrever um ou mais serviços de comunicações eletrónicas da PT, sempre que o fornecimento conjunto dos serviços se justifique, por razões de ordem técnica ou comercial.
- 2.6. A PT pode recusar a ativação 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 diretamente 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 infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local da Linha Telefónica;
 - c) A Linha Telefónica afeta à prestação do serviço venha a ser utilizada para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, nomeadamente sistemas de alarme, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco), ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, 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;
 - e) Inexistência de cobertura em determinada localização geográfica.
- 2.7. A recusa de ativação do serviço prevista no número 2.6. 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), (b) e (e) desse número, de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comuni-

- cação, para solicitar o reembolso dos montantes relativos à adesão ao serviço.
- 2.8. Caso a PT recuse a ativação do serviço com fundamento na verificação de alguma das situações previstas no número 2.6 alíneas (c) e (d), o CLIENTE poderá efetuar novo pedido de ativação do serviço à PT, desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da ativação do serviço.
- 2.9. Sempre que o serviço seja prestado com recurso à tecnologia ADSL, 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.
- 2.10. A PT compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de receção do pedido de ativação do serviço. O prazo máximo para a ativação do serviço previsto na presente Condição não se aplica quando a ativação do serviço não for possível por motivos imputáveis ao CLIENTE.
- 2.11. A ativação dos serviços adicionais será efetuada de acordo com as respetivas 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 caráter 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 ativação 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 direta ou indiretamente 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. Sempre que o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, o CLIENTE compromete-se a utilizar o serviço sempre na Linha Telefónica indicada à PT no Pedido de Ativação do Serviço ou no Formulário para o acesso ADSL à Internet, não podendo o CLIENTE utilizar a Linha Telefónica afeta à prestação do serviço para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, designadamente as referidas nas alíneas (c) e (d) da Condição 2.6.
- 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 o serviço, nos termos da Condição 4. das Condições Gerais ou desativá-lo.
- 4.4. A PT compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto 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 de serviço.

5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

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

6. PREÇO E FATURAÇÃO

- 6.1. Os preços devidos pelo CLIENTE à PT pelo(s) serviço(s), pela ativação, downgrade, restabelecimento e reinstalação do serviço, os preços devidos pela instalação e desmontagem do serviço, correspondem aos que estiverem fixados no tarifário em vigor, sempre disponíveis e detalhados em 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 atualizadas sobre os serviços adicionais disponibilizados pela PT no sítio ptcom.pt.
- 6.3. O valor da mensalidade do serviço é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o valor da mensalidade corresponderá a 1/30 da mensalidade por cada dia em que o serviço estiver ativo.
- 6.4. No Pedido de Ativação 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.
- 6.5. Em caso de adesão ao tarifário pós-pago, a faturação tem início a partir da data da ativação do serviço.
- 6.6. O CLIENTE pode solicitar, quando do Pedido de Ativação do Serviço ou em momento posterior, o fornecimento do detalhe da fatura que 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.

7. SUSPENSÃO E DESATIVAÇÃO 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 2.6. alíneas (c) e (d), 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. Sempre que o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, qualquer alteração da Linha Telefónica afeta à prestação do serviço imputável ao CLIENTE, implica o pagamento de uma nova ativação, de acordo com o tarifário em vigor na data da alteração.
- 7.3. A PT pode igualmente suspender o serviço, nos termos da Condição 4. das Condições Gerais ou desativá-lo, 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 na Condição 2.10. para ativação do serviço por motivos comprovadamente imputáveis à PT, o CLIENTE poderá exigir à PT o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação 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 é de 12 (doze) meses.

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 12 (doze) meses, salvo denúncia por qualquer uma das Partes nos termos dos números seguintes.

9.4. Cada uma das Partes poderá, fora do período mínimo de vigência das presentes Condições Específicas, quer inicial quer subsequente, proceder à sua denúncia em qualquer momento, mediante comunicação escrita 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 os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade).

9.6. Para efeitos do disposto na Condição anterior, o valor a tomar em consideração será o valor da mensalidade de tarifário pós-pago mais baixa que esteja em vigor à data de rescisão.

9.7. O período mínimo inicial ou subsequente de vigência das presentes Condições Específicas justifica-se pela existência de custos de investimento no equipamento indispensável à prestação do serviço, bem como pelos custos de ativação do serviço e ainda de angariação, podendo o CLIENTE, a todo o momento, através do número de apoio ao Cliente, saber quando se conclui o período mínimo de vigência em curso, bem como qual o valor que terá de pagar a título de indemnização por rescisão antecipada das presentes Condições Específicas.

10. COMUNICAÇÕES

10.1. As comunicações destinadas ao CLIENTE relacionadas com os serviços ou com a sua relação com a PT poderão ser efetuadas para o endereço de correio eletrónico atribuído pela PT ao cliente ou por SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo CLIENTE à PT, comprometendo-se desde já o CLIENTE a assegurar a manutenção do endereço de correio eletrónico atribuído.

10.2. Caso o CLIENTE pretenda contactar a PT, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados no sítio telecom.pt.

Anexo I REQUISITOS MÍNIMOS

- Software > Windows XP/Vista ou Macintosh9.x/10.x
- Hardware:
- Processador Pentium, equivalente ou superior
- Leitor de CD-ROM
- 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 (para tarifário pré-pago) ou Ethernet (para tarifário pós-pago) disponíveis

Anexo II REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

A. Segurança de Rede e Sistemas

1. Não é permitida 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 deteção 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. Ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (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 interceção 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 recetores 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 Eletrónico ou News.

5. Ao CLIENTE não é permitido utilizar computadores remotos como "proxies" para fins de encaminhamento de tráfego.

B. Correio Eletrónico

1. A utilização abusiva do correio eletrónico pode causar transtornos e prejuízos aos restantes utilizadores da rede, quer diretamente, quer indiretamente, 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 eletrónico 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, exceto 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 respetivos destinatários.

1.4. A utilização de outros servidores de correio eletrónico que não os disponibilizados pela PT para esse efeito, sem autorização (expressa) dos respetivos 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 respetivo 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 diretamente 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 direto (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 selecionados, que não tenham previamente e por escrito autorizado ou solicitado a receção 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 recetor 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 propriedade intelectual;

2.2. seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica ou discriminatória com base em religião, sexo ou raça;

2.3. incite à prática de atos 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 efetuado 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 faturação.

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, sendo o CLIENTE responsável por fazer cessar, na data de subscrição deste serviço, quaisquer contratos com terceiras entidades, com idêntico objeto.

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 efetuados por um período inicial de 12 (doze) meses, renovando-se automaticamente por igual período caso o CLIENTE mantenha o serviço contratado ativo.

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.ptcliente.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 propriedade intelectual, pelo que qualquer utilização desses materiais só poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa dos respetivos titulares.

H. Política de Utilização Responsável

1. A contratação do serviço pressupõe um nível de utilização razoável, para que seja possível garantir uma elevada qualidade na prestação do mesmo à generalidade dos clientes da PT.

2. As velocidades de Internet associadas a cada tarifário são as velocidades máximas para utilização pelo CLIENTE, de acordo com as características do Serviço. As velocidades de download e de upload poderão variar em função do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que em cada momento o CLIENTE execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o CLIENTE pretenda aceder. Para garantir uma



elevada qualidade do serviço a todos os clientes, sempre que a PT verifique a ocorrência de situações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede poderá: i) reduzir a velocidade de acesso, ii) proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 4. das Condições Gerais ou iii) faturar consumos que excedam, mensalmente, o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

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 efetuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta da embalagem do referido produto, no sítio da Internet ptcom.pt e nos locais de venda de produtos PT.

1.2. Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respetiva dedução no saldo da Conta de Acesso do CLIENTE, sendo este 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 efetuado através do Multibanco.

2. SUSPENSÃO E DESATIVAÇÃO 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 eletrónico do CLIENTE, por SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação efetuada pela PT), para os números disponibilizados pelo CLIENTE à PT ou por qualquer outro meio, com a antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data de suspensão do serviço, na qual informará igualmente o CLIENTE de 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 o CLIENTE não efetue 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 de 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.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEVISÃO E MULTIMÉDIA DA PT COMUNICAÇÕES, S.A.

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário") destinam-se a regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela PT Comunicações, S.A. ("PT") ao CLIENTE, do serviço de distribuição de televisão e, quando aplicável, a colocação à disposição de conteúdos áudio e vídeo e disponibilização de serviços interativos e outros relacionados ("serviço").

1.2. São igualmente regulados os termos e condições aplicáveis à disponibilização, pela PT ao CLIENTE, das infraestruturas e equipamento(s) de suporte ao serviço, identificados nestas Condições Específicas ("equipamento").

1.3. O CLIENTE poderá, também, contratar a prestação do serviço de instalação do equipamento utilizado para acesso e utilização do serviço, desde que o mesmo observe os requisitos técnicos e recomendações da PT em meo.pt.

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

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 Eletrónicas da PT ("Condições Gerais").

2. ADEÇÃO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. O CLIENTE é responsável por fazer cessar, antes da data de adesão ao serviço, eventuais contratos referentes a serviços que se mostrem incompatíveis com a prestação do serviço, tais como:

i) distribuição do serviço de televisão com recurso a rede coaxial do CLIENTE, sempre que o serviço prestado pela PT seja também prestado com recurso a essa rede;

ii) serviço de acesso à Internet através de ADSL, de prestador de serviço que não a PT;

iii) sistemas de alarme, serviços de televigilância, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos.

2.2. O CLIENTE autoriza a PT a realizar todas as intervenções nas redes do CLIENTE, que se revelem necessárias e adequadas à prestação do serviço.

2.3. Para a prestação do serviço via satélite, o CLIENTE terá de dispor de uma antena de satélite e demais acessórios necessários para a prestação do serviço, devendo os mesmos observar os requisitos técnicos e recomendações da PT no sítio meo.pt.

2.4. O serviço, quando prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de fibra ótica ("FO"), apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura da respetiva rede, que poderão ser consultadas nas lojas PT, através do número 16200 e no sítio meo.pt.

2.5. O serviço está, também, acessível em equipamentos com acesso à Internet, com os sistemas operativos indicados no sítio meo.pt e com a aplicação necessária para equipamentos com acesso à Internet. O acesso ao serviço em equipamentos com acesso à Internet só está disponível para clientes residentes em Portugal e o acesso ao serviço tem que ser realizado a partir de território português, estando vedada a sua contratação para fins profissionais e/ou comerciais.

2.6. Quando o serviço é acedido através de equipamentos com acesso à Internet:

a) o CLIENTE deverá verificar se dispõe de equipamento e acesso à Internet com as características mínimas que se encontram publicadas no sítio www.meo.pt.

b) A PT reserva-se o direito de limitar o número de computadores

pessoais/equipamentos compatíveis, através dos quais é realizado o acesso ao serviço.

c) O CLIENTE é exclusivamente responsável pelos encargos em que incorre ao aceder ao serviço, advinentes da utilização do serviço de acesso à Internet contratado a um Internet Service Provider ("ISP") autorizado.

d) O CLIENTE reconhece que a qualidade do serviço pode ser afetada por fatores exteriores, tais como eventuais sobrecargas informáticas e falhas técnicas da responsabilidade, designadamente do ISP contratado.

2.7. Salvo nos casos em que a instalação do serviço seja efetuada pelo CLIENTE, o serviço será instalado e ativado na data acordada entre a PT e o CLIENTE para o efeito, num prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de adesão ao serviço, salvo impossibilidade técnica ou motivo de força maior.

2.8. A adesão ao serviço implica o conhecimento e aceitação pelo CLIENTE do disposto nas presentes Condições Específicas e Condições Gerais, que se encontram nas embalagens de comercialização do serviço, quando aplicável, e estão disponíveis para consulta no sítio meo.pt.

2.9. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO o equipamento é instalado pela PT, em data a acordar entre a PT e o CLIENTE. Quando o serviço é prestado por via satélite o equipamento é instalado pelo CLIENTE, caso este já disponha de antena satélite instalada compatível, ou pela PT, caso o CLIENTE o solicite. Caso o CLIENTE não tenha antena instalada deverá solicitar à PT a instalação da antena e do equipamento.

2.10. O CLIENTE, antes de proceder à ativação dos serviços, deverá assegurar que se encontram preenchidos os requisitos referidos na presente Condição e acessíveis no sítio meo.pt.

2.11. Quando o serviço é prestado por via satélite é ativado com a entrega do equipamento, salvo quando adquirido em lojas não PT, sendo nesses casos ativado mediante contacto telefónico do CLIENTE à PT. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO, o equipamento é instalado e o serviço é ativado pela PT.

2.12. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO, a PT pode recusar a ativação do serviço, após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:

(i) Inexistência de cobertura, nos termos referidos no número 2.4;

(ii) Inexistência de acesso que serve de suporte ao serviço entre as instalações do CLIENTE e a central da PT;

(iii) Quando a infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local;

(iv) Quando o acesso afeto à prestação do serviço seja utilizado para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, incluindo sistemas de alarme, serviços de "Data-over-Voice" ("DoV") (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12Khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;

(v) Quando o CLIENTE não autorize qualquer intervenção nas redes do CLIENTE que se revele necessária ou adequada à prestação do serviço.

2.13. Em caso de impossibilidade de prestar o serviço por motivos técnicos ou outros que não sejam imputáveis à PT, o CLIENTE pode solicitar o reembolso das quantias eventualmente já pagas, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data da comunicação de tal impossibilidade, desde que devolva à PT o equipamento de que esta seja proprietária, nos termos da Condição 14 das Condições Gerais.

2.14. A adesão ao serviço pode ser condicionada ao pagamento imediato de um valor de ativação ou do pagamento contra entrega do equipamento, de acordo com o tarifário em vigor.

2.15. Caso a PT recuse a ativação do serviço com fundamento na verificação de alguma das situações previstas nas alíneas (iv) e (v) da Condição 2.12, o CLIENTE poderá efetuar novo pedido à PT desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da ativação do serviço.

3. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO:

(i) a instalação inclui o fornecimento e instalação do cabo necessário à rede de CLIENTE e acessórios de instalação (se solicitada instalação com tomada) e respetiva ligação na morada de instalação;

(ii) o cabo será instalado à vista, salvo se o local já dispuser de infraestruturas de passagem (sendo as soluções especiais de instalação a pedido do CLIENTE objeto de orçamentação);

(iii) às tomadas adicionais e outros equipamentos adicionais, além dos previstos nas Condições Específicas, são aplicáveis os preços e as condições de fornecimento específicos em vigor; e

(iv) o Cliente é responsável pela obtenção pelo CLIENTE junto de terceiros de autorizações eventualmente necessárias, não podendo a PT ser responsabilizada pela inexistência das mesmas.

4. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

4.1. O acesso a determinados conteúdos ou componentes do serviço poderá implicar a utilização de um código de identificação e o código de acesso. Os códigos constituem os elementos de identificação do CLIENTE e, como tal, são para conhecimento e uso exclusivo do mesmo e têm caráter pessoal e intransmissível, devendo o CLIENTE assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a sua confidencialidade, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação ou cópia. A PT reserva-se o direito de limitar o acesso ao serviço em simultâneo com o mesmo código de identificação e de acesso.

4.2. A PT não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que não lhe sejam imputáveis direta ou indiretamente a título de dolo ou culpa grave, considerando-se realizada pelo CLIENTE a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela PT, salvo prova em contrário.

5. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

5.1. Os vários pacotes de canais disponíveis encontram-se identificados no sítio meo.pt.

5.2. O CLIENTE não pode alterar a composição dos pacotes de canais, podendo, quando disponível, subscrever canais Premium, canais adicionais ou substituir o pacote de canais subscrito por outro.

5.3. Os canais Premium, pacotes de canais temáticos e canais adicionais disponibilizados ao abrigo destas Condições Específicas pressupõem um período mínimo de subscrição, identificado no momento da subscrição no ecrã do equipamento utilizado pelo CLIENTE e disponível no sítio meo.pt.

5.4. A PT reserva-se o direito de limitar o número de equipamentos compatíveis, através dos quais é visualizado o serviço.

5.5. A PT poderá adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha de canais disponibilizada no âmbito do serviço, nomeadamente em consequência de alterações da relação contratual com as condições que lhe disponibilizam tais conteúdos. A PT obriga-se a notificar, por escrito, estas modificações através do



sítio meo.pt ou no ecrã do equipamento utilizado pelo CLIENTE para acesso ao serviço e na fatura com uma antecedência de 30 (trinta) dias relativamente à respetiva data de entrada em vigor, salvo quando a alteração não possa ser prevista com essa antecedência, caso em que a PT divulgará assim que for do seu conhecimento.

5.6. Com exceção dos casos em que o serviço é prestado sobre rede de FO e via satélite, a visualização de canais em Alta Definição ("HD") está sujeita a uma avaliação técnica a realizar pela PT, sendo a visualização destes canais nos primeiros 30 (trinta) dias após a instalação do serviço meramente experimental, podendo estes canais ser removidos da grelha por forma a melhorar a qualidade de serviço, designadamente da emissão televisiva.

5.7. O acesso ao serviço através de equipamento com acesso à Internet é feito através de streaming adaptativo à largura de banda que o CLIENTE dispõe no momento do acesso, o que significa que para visualizar os canais e conteúdos em HD o Cliente terá que ter disponível uma largura de banda mínima de 3,5 Mbps no momento da visualização do conteúdo.

5.8. A PT não é responsável pelos conteúdos e programação das transmissões que integram o serviço, nem pelo cumprimento dos respetivos horários de emissão (nomeadamente da ordem e horários das emissões televisivas transmitidas), ou pelo cancelamento, cessação, interrupção ou adiamento dessas transmissões.

5.9. A PT não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos disponibilizados por terceiros através do serviço, não sendo responsável pelos mesmos.

5.10. Caso o CLIENTE utilize o serviço para fins comerciais, a PT reserva-se o direito de exigir uma indemnização por quaisquer danos, diretos ou indiretos.

6. EQUIPAMENTO E INFRAESTRUTURAS

6.1. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO o equipamento será disponibilizado ao CLIENTE nas modalidades de aluguer ou compra e encontra-se configurado para utilização exclusiva nos sistemas em que se suporta o serviço e, no caso de disponibilização na modalidade de compra, não pode ser desbloqueado por se tratar de equipamento encriptado e é insusceptível de utilização no âmbito de serviços prestados por terceiros.

6.2. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, sobre rede de FO ou via satélite, a solução de infraestruturas de rede de uso privativo do CLIENTE será definida pela PT, tendo em consideração as características do local de instalação, e poderá implicar o deslocamento dos equipamentos ou infraestrutura que se mostrem incompatíveis com a instalação/ligação do serviço e a passagem de cabos adicionais (incluindo através de divisórias) e ou a colocação de tomadas adicionais.

6.3. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, sobre rede de FO ou via satélite, em caso de cessação da prestação do serviço, a PT não realiza a reposição das infraestruturas de televisão pré-existent na morada de instalação do serviço.

6.4. Sem prejuízo do previsto no número anterior desta Condição, caso o CLIENTE contrate com a PT a prestação do serviço por via satélite, com utilização do seu equipamento DTH (set-top-box), em caso de cessação da prestação do referido serviço, a PT procederá à reconfiguração do seu equipamento DTH no prazo de 76 (setenta e seis) horas a contar da data em que a cessação da prestação do serviço ocorra.

6.5. O CLIENTE deverá comunicar de imediato à PT qualquer perda, furto ou desaparecimento por qualquer outra forma do equipamento propriedade da PT, devendo em caso de furto fazer prova junto da PT da notificação às autoridades competentes.

6.6. Quando o serviço é prestado por via satélite, o acesso ao serviço, a pacotes de canais e canais Premium pressupõe a utilização, para além do equipamento, de um cartão, o qual é sempre propriedade da PT.

6.7. A PT reserva-se o direito de exigir ao CLIENTE a devolução do cartão e descodificador em caso de cancelamento da subscrição dos produtos e serviços para os quais o cartão e descodificador foram disponibilizados.

6.8. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre a rede de FO, os materiais e equipamentos fornecidos para a rede de CLIENTE, exceto tomadas adicionais, constituem propriedade da PT ficando, durante o período de prestação do serviço, à disposição e sob guarda e responsabilidade do CLIENTE, para seu uso exclusivo.

7. CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO

7.1. O CLIENTE não poderá alterar as características e ou funcionalidades do serviço, ativar ou tentar a ativação fora dos procedimentos estabelecidos pela PT ou, em geral, aceder a serviços não contratados, sendo responsável perante a PT e terceiros pelos danos causados por tais atos, incluindo quando praticados por outros utilizadores.

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

7.3. Os custos da intervenção, incluindo deslocação(ões), serão suportados pelo CLIENTE quando a avaria lhe seja direta ou indiretamente imputável, ou aos utilizadores do serviço, e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do serviço e ou equipamento. Os custos das intervenções motivadas por avarias do equipamento que seja propriedade do CLIENTE serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do equipamento.

7.4. Sempre que, por motivos de conservação, manutenção e desenvolvimento da rede e sistemas de informação seja necessário suspender o serviço será aplicável o disposto nas Condições 8.2. e 9.

8. QUALIDADE DO SERVIÇO

8.1. A PT compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto 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.

8.2. A PT compromete-se, não obstante o estabelecido no número anterior, a repor o serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela PT da comunicação do CLIENTE, exceto quando seja necessário aceder às instalações do CLIENTE e ou substituir o equipamento, caso em que será acordado entre a PT e o CLIENTE data e hora para o efeito.

9. REEMBOLSOS

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

9.2. Em caso de incumprimento do prazo previsto na Condição 8.2., o CLIENTE poderá exigir à PT o reembolso do montante que, com base no valor mensal do serviço contratado, corresponder ao período de indisponibilidade.

10. PREÇO E FATURAÇÃO

10.1. Os preços devidos pelo CLIENTE à PT pelo(s) serviço(s) e serviços adicionais, pela ativação, downgrade, restabelecimento e reinstalação do serviço, os preços devidos pela instalação e desmontagem, aquisição ou aluguer do equipamento, reembolso do equipamento não entregue ou danificado, os preços pelos serviços de reparação ou manutenção, caso aplicável, são os que resultam dos tarifários em vigor em cada momento, sempre disponíveis, detalhados e atualizados no sítio meo.pt, ou através dos números de telefone constantes do referido sítio, tendo sido entregue ao CLIENTE, juntamente com as presentes Condições Específicas, um documento a detalhar o tarifário em vigor, disponibilizado ao CLIENTE no momento da adesão ao serviço e que das presentes Condições Específicas faz parte integrante.

10.2. O valor da mensalidade do serviço é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o valor da mensalidade corresponderá a 1/30 da mensalidade por cada dia em que o serviço estiver ativo.

10.3. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, pela prestação do serviço o CLIENTE pagará à PT uma mensalidade definida de acordo com o tarifário em cada momento em vigor, disponível no sítio meo.pt, tendo em conta o pacote de canais escolhido pelo CLIENTE. A mensalidade referida acresce o preço dos serviços ou componentes de serviço não compreendidos no pacote de canais escolhido pelo CLIENTE, o qual será cobrado pela PT de acordo com os consumos do CLIENTE no mês a que se reporta a fatura e segundo o tarifário disponível no sítio meo.pt.

10.4. O CLIENTE pode solicitar o fornecimento dos seguintes tipos de fatura:

a) Não Detalhada: contém o valor da mensalidade de acordo com a modalidade de tarifário escolhida pelo CLIENTE, aluguer/compra de equipamento e os totais relativos a serviços adicionais subscritos, consumos adicionais de conteúdos e ou serviços, caso existam, sem detalhe.

b) Detalhada: contém os elementos descritos na fatura Não Detalhada e o detalhe de aluguer de vídeos (data, hora e título do aluguer);

c) Detalhada com supressão dos conteúdos para adultos: contém os elementos descritos na fatura Não Detalhada e o detalhe de aluguer de vídeos (data, hora e título do aluguer) com a supressão dos conteúdos "adultos".

11. PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1. O CLIENTE aceita que os conteúdos áudio e vídeo a que acede, ou que lhe são disponibilizados no âmbito do serviço, são exclusivamente para seu uso pessoal e privado e encontram-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização dos mesmos, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respetivos titulares.

11.2. Nos termos legais, depende de autorização dos respetivos titulares a comunicação da obra em qualquer lugar público, por qualquer meio que sirva para difundir sinais, sons ou imagens. Entende-se por lugar público todo aquele a que seja oferecido o acesso, implícita ou explicitamente, mediante remuneração ou sem ela, ainda que com reserva declarada do direito de admissão.

11.3. É da exclusiva responsabilidade do CLIENTE que utiliza o serviço no âmbito da sua atividade comercial, solicitar e pagar, junto da Sociedade Portuguesa de Autores (SPA) e das demais entidades de gestão coletiva que estão registadas junto da Inspeção-Geral das Atividades Culturais, as licenças relativas aos direitos de execução de obras musicais e/ou audiovisuais, transmitidas em locais públicos, de acordo com as tabelas e as avenças/tarifas fixadas pelas mencionadas entidades. É da exclusiva responsabilidade do CLIENTE fazer prova junto das autoridades competentes da regularização dos pagamentos associados à execução pública de obras audiovisuais e/ou musicais.

12. VIGÊNCIA, DENÚNCIA E RESCISÃO

12.1. As presentes Condições Específicas entram em vigor na data de adesão e vigoram pelo período mínimo inicial de 24 (vinte e quatro) meses, salvo nos casos em que o CLIENTE opte por contratar o serviço pelo período mínimo inicial de 12 (doze) meses, de acordo com o tarifário em cada momento em vigor.

12.2. 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 sucessivos de 1 (um) mês, salvo se for denunciado por uma das Partes nos termos dos números seguintes.

12.3. Cada uma das Partes poderá, fora do período mínimo de vigência das presentes Condições Específicas, quer inicial quer subsequente, proceder à sua denúncia em qualquer momento, mediante comunicação escrita com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data pretendida.

12.4. 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 os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade).

12.5. Para efeitos do disposto no número 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 à data da rescisão.

12.6. O período mínimo de vigência das presentes Condições Específicas justifica-se pela existência de custos de investimento no equipamento indispensável à prestação do serviço, bem como pelos custos de ativação do serviço e ainda de angariação, podendo o CLIENTE, a todo o momento, através do número de apoio ao CLIENTE, saber quando se conclui o período mínimo de vigência em curso, bem como qual o valor que terá de pagar a título de indemnização por rescisão antecipada das presentes Condições Específicas.

12.7. 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 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 da justificação inerente à prorrogação do período mínimo de vigência, nas condições particulares aplicáveis aos serviços adicionais ou no âmbito das ofertas comerciais em causa.

12.8. Quando o serviço é prestado através de equipamento com acesso à Internet, o CLIENTE pode solicitar, a todo o tempo, o cancelamento da subscrição deste serviço mediante pedido online, através do sítio ptcliente.pt ou meo.pt ou pedido, por escrito, dirigido à PT, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data de produção de efeitos do cancelamento.