

CONDIÇÕES GERAIS**1. OBJECTO**

1.1. O presente Contrato tem como objecto a regulação das relações entre as partes, na sequência da subscrição, pelo Cliente e da prestação pela AR TELECOM – Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A., sociedade anónima, com sede na Estrada de Alfragide nº 67, Alfragar, Edifício SGC, 2614-519 Amadora, com o número único de pessoa colectiva e de registo na CRC de Amadora 506 303 810, com o capital social de € 50.000 (adiante designada AR TELECOM) de serviços de comunicações electrónicas, identificados no “Pedido de Adesão” (doravante simplesmente designados por “Serviços” ou “Serviço”) e que poderão corresponder, conjunta ou individualmente, ao acesso aos seguintes Serviços:

1.2. Serviço Telefónico Acessível ao Público em Local Fixo – Doravante designado por STAP, é o serviço ao dispor do Cliente, que permite 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. O Acesso Indirecto permite ao Cliente realizar chamadas de voz em tempo real, em locais fixos, com recurso a uma ligação à rede de telecomunicações da AR TELECOM por meio de uma linha de outro operador com quem a AR Telecom mantenha um acordo de interligação. O Serviço de Acesso Indirecto pode revestir duas modalidades: Acesso Indirecto em Regime de Pré-Seleção e Acesso Indirecto em regime de Seleção Chamada-a-Chamada. Com a Pré-Seleção o Cliente adquire o acesso à rede disponibilizada pela AR Telecom sem necessidade de qualquer prefixo. Salvo os casos em que haja pedidos incompatíveis, incorrecções no preenchimento dos impressos, atrasos de outros operadores ou causas de força maior – em que o Cliente será informado no prazo de 10 dias úteis pela AR Telecom – a Pré-Seleção será activada nos termos e dentro dos prazos previstos no Regulamento de Pré-seleção. Caso o Cliente deseje cancelar a Pré-Seleção, deverá apresentar o respectivo pedido de cancelamento junto da AR Telecom, por escrito, observando-se em tudo o mais, o disposto no Regulamento de Pré-Seleção. O Cliente fica obrigado a informar a AR Telecom de qualquer alteração que pretenda fazer, designadamente no presente contrato, no contrato com o operador de Acesso Directo, nos seus dados pessoais ou no equipamento terminal utilizado, que impeçam ou alterem a Pré-Seleção activada. A Pré-Seleção implica a remoção dos barramentos que existam no operador de acesso directo que sejam incompatíveis com o tráfego pré-selecionado, pelo que o Cliente, querendo mantê-los, deverá solicitar tal facto à AR Telecom. Através do serviço 1030 (selecção chamada-a-chamada), o Cliente terá de marcar o prefixo 1030 antes da realização de qualquer chamada para que esta seja realizada através da rede AR Telecom. O serviço 1030 (selecção chamada-a-chamada), será prestado no prazo de 72 horas a contar da data da sua solicitação pelo Cliente, uma vez cumpridas as formalidades necessárias à prestação do Serviço e preenchidos os requisitos técnicos para a sua prestação, a menos que surjam impedimentos não previsíveis, caso em que a AR Telecom dará conhecimento do facto ao Cliente.

1.3. Serviço de Internet e Dados – Doravante designado de NET, é constituído pela transmissão de dados, cujo conteúdo engloba todo o tipo de informação multimédia, através do protocolo de comunicação TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) e o acesso à rede Internet. Se o Serviço for prestado através da tecnologia ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) dá-se uma separação entre as entradas de voz e de dados na linha telefónica do Cliente, permitindo um melhor aproveitamento da mesma. O Serviço ADSL é prestado unicamente na banda de dados. O Serviço ADSL permite o acesso do Cliente à Internet em alta velocidade, pelo tempo e com os preços acordados no presente contrato. Pressupõe ainda:

a) Existência de uma linha telefónica do Cliente em perfeito estado de funcionamento e com a qualidade necessária para suportar este Serviço;

b) Que o Cliente seja e se mantenha Cliente do STAP ou, não o sendo ou deixando de o ser, que o Cliente do Operador de STAP assine uma declaração a autorizar o serviço ADSL, declaração essa a facultar pela AR Telecom;

c) Que a linha telefónica do Cliente não tenha incompatibilidades técnicas com a prestação do serviço ADSL;

d) Que os testes de conectividade ADSL, façam concluir pela possibilidade de prestação do serviço ADSL;

e) Cliente reconhece e aceita que o Serviço se destina à utilização por um grande número de utilizadores, pelo que a sobre carga imprevisível dos sistemas informáticos poderá impedir o seu funcionamento a 100% durante as 24 horas do dia.

A AR Telecom poderá ainda recusar, suspender ou cessar a prestação do Serviço ADSL quando:

a) O par de fios de cobre que serve de apoio ao STAP do Cliente, prestado pelo operador de STAP, não esteja directamente ligado entre as instalações do Cliente e a central do Operador de STAP na qual se encontra instalado o equipamento de multiplexagem de ADSL;

b) O Cliente tenha contratado ou venha a contratar, para aquele acesso local, um dos seguintes produtos ou serviços: sistemas de alarme, serviços de Data-over-Voice (DOV) ou outros que utilizem a gama de frequências supra-vocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 kHz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;

c) O Cliente cancele ou transfira a titularidade do contrato STAP e o novo Cliente do Operador de STAP não assine uma declaração a autorizar o serviço ADSL, declaração essa a facultar pela AR Telecom;

d) O Cliente proceda à alteração do STAP de analógico para RDIS ou vice-versa;

e) O Cliente tenha solicitado uma mudança exterior do STAP ou do número de telefone;

f) O contrato de prestação do STAP celebrado com o Operador de STAP, seja cancelado ou se encontre suspenso;

g) O titular do contrato STAP revogue a autorização dada para o serviço ADSL.

1.4. Serviço de Rede Privada Virtual, doravante simplesmente designado por VPN, entende-se o serviço de telecomunicações de uso público da AR Telecom que permite a criação de Redes Privadas Virtuais entre os pontos onde o serviço é subscrito.

1.5. Serviço de Alojamento de Servidores – Doravante designado de Housing, é o serviço ao dispor do Cliente, que permite alugar espaço nas instalações da AR Telecom especificamente destinado a alojar equipamentos informáticos e servidores. A AR Telecom S.A. prestará ao Cliente os seguintes serviços:

1.5.1 Alojamento do(s) equipamento(s) conforme o descrito no verso;

1.5.2 Disponibilização ao Cliente de um ponto de rede e um IP por servidor para a conectividade à Internet;

1.5.3 Conectividade Internet com a largura de banda indicada no Pedido de Adesão ou Proposta Comercial;

1.5.4 Corrente eléctrica ininterrupta (UPS e gerador) para que os Equipamentos do Cliente possam manter-se constantemente em funcionamento;

1.5.5 Um sistema de segurança idóneo para evitar danos nos Equipamentos, consistindo de:

a) Salas refrigeradas com sistemas anti-incêndio;

b) Acesso controlado ao edifício durante as 24 horas do dia, a fim de evitar a proximidade aos Equipamentos por qualquer pessoa não autorizada;

c) Câmaras de vigilância nos serviços comuns;

d) Sistemas de cartões de vigilância nos serviços comuns;

1.6 Serviço de Numeração Especial – Doravante designado de 800, 808, 707 e 760 e que consistem no seguinte:

a) 800: serviço de chamadas pagas pelo Cliente. A chamada é gratuita para o utilizador independentemente do âmbito de utilização ser dentro ou fora do mesmo indicativo (chamadas nacionais) para redes fixa ou móvel.

b) 808: serviço automático de chamadas, com custo repartido entre o utilizador e o Cliente. A chamada tem um custo de chamada local PT para o utilizador, independentemente do âmbito de utilização ser de uma rede móvel ou fixa dentro ou fora do indicativo (chamadas nacionais).

c) 707: é um serviço de chamadas em que o utilizador deverá suportar um custo, por regra superior à média das comunicações nacionais por minuto de chamada. Este Serviço apenas está disponível para chamadas com terminação em redes fixas nacionais.

d) 760: é um serviço de chamadas de tarifa única. A chamada para o utilizador tem o custo fixo unitário de €0,60 (acrescido de IVA). Este Serviço apenas está disponível para chamadas com terminação em redes fixas nacionais.

1.7 O presente Contrato foi aprovado pelo ICP-ANACOM, nos termos do disposto no nº4 do artigo 39º da Lei nº5/2004, de 10 de Fevereiro.

2. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 A prestação do Serviço está sujeita às seguintes condições:

a) Que o Cliente disponha de cobertura geográfica na zona pretendida para instalação, reconhecida pelos Técnicos Instaladores da AR TELECOM, ou seus representantes, no respectivo momento da Instalação, ou em qualquer momento subsequente, sendo que quaisquer informações referentes a coberturas se encontram previstas no site da AR TELECOM: www.artelecom.pt.

b) Que o Cliente tenha subscrito o “Pedido de Adesão” de Serviços disponibilizados pela AR TELECOM com veracidade e este tenha sido aceite pela AR TELECOM, passando este pedido a fazer parte integrante do presente contrato;

c) Que os equipamentos terminais do Cliente sejam compatíveis com a tecnologia utilizada para a prestação do Serviço.

2.2 Para o acesso a determinados serviços subscritos e identificados no “Pedido de Adesão”, a AR TELECOM atribuirá ao Cliente, códigos de identificação pessoal (Nome de utilizador, ou username) e códigos de entrada (ou passwords). Os códigos atribuídos pela AR TELECOM são pessoais e intransmissíveis, não cabendo à AR TELECOM qualquer responsabilidade pela sua divulgação ou utilização abusiva, salvo a responsabilidade por actos praticados por representantes ou auxiliares da AR TELECOM em caso de dolo ou culpa grave.

2.3 É garantido ao Cliente o acesso aos Serviços e facilidades adicionais a estes, em termos de igualdade, transparência e não discriminação, de acordo com a legislação aplicável, mediante o pagamento dos preços aplicáveis e em conformidade com as condições comerciais estabelecidas com o Cliente e com as condicionantes técnicas existentes para cada tipo de acesso.

2.4 É garantido ao assinante o direito de figurar na lista completa posta à disposição do público pelos prestadores de serviço universal.

2.5 Os Serviços serão prestados de forma regular, contínua e com a qualidade contratada no âmbito do presente contrato.

2.6 O Serviço poderá ser suspenso ou cessar, mediante comunicação dirigida ao Cliente com pré-aviso adequado, caso se verifiquem situações de necessidade de manutenção ou melhoramento da rede ou observância de requisitos essenciais, designadamente de integridade da rede, respeito pelos planos de ordenamento do território, defesa do meio ambiente ou, a protecção de dados pessoais. Nas situações de caso fortuito ou força maior a suspensão não carece de pré-aviso adequado ao Cliente.

2.7 A AR TELECOM assegura uma disponibilidade anual mínima do serviço de 347 dias (95%), sendo quaisquer períodos de indisponibilidade contabilizados desde que os mesmos sejam reportados pelo Cliente à AR TELECOM.

2.8 Em caso de incumprimento por parte da AR TELECOM do nível de serviço referido no número precedente o Cliente terá direito, mediante solicitação escrita, ao reembolso do valor correspondente a 1/30 da mensalidade por cada dia completo de indisponibilidade não compreendido no nível garantido.

3. NÍVEIS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

3.1 Salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à AR TELECOM ou outro motivo de força maior, a AR TELECOM obriga-se a cumprir os níveis de qualidade de serviço fixados no presente contrato, nomeadamente nas cláusulas 2.7, 2.8 4.1 e 13.5

3.2 A AR TELECOM obriga-se a publicar e disponibilizar ao Cliente, informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade dos serviços praticados, com observância do que venha a ser definido pelo ICP-ANACOM, sobre esta matéria, em conformidade com o artigo 40º da Lei nº5/2004, de 10 de Fevereiro.

4. INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Salvo diversamente estipulado nas presentes Condições Gerais, Pedido de Adesão ou Proposta Comercial, a AR TELECOM procederá à instalação e ligação dos Serviços contratados no prazo máximo de 60 dias úteis a contar da data de recepção do “Pedido de Adesão” subscrito pelo Cliente, salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à AR TELECOM ou outro motivo de força maior, devendo nesse caso, informar o Cliente do facto, no prazo de 15 dias, contados desde a data em que seja detectada a impossibilidade.

4.2 A prestação do Serviço poderá estar dependente de testes prévios, caso em que o Cliente permitirá a sua realização e colaborará com a AR TELECOM para o efeito. Findos os testes e/ou verificando-se a impossibilidade da AR TELECOM prestar o Serviço, nomeadamente por causas que não lhe sejam imputáveis ou por motivos de força maior, a mesma informará o Cliente, respectivamente, da data do início da prestação do Serviço, ou impossibilidade da sua prestação, no prazo de 15 dias.

4.3 Cabe ao Cliente assegurar o livre acesso do pessoal da AR TELECOM, ou seu representante, devidamente identificado, aos locais de instalação e nas datas previamente acordadas entre as partes, não só para instalação e ligação dos Serviços, como também para assistência e, em caso de cessação do contrato, para desmontagem e recolha dos equipamentos e materiais que sejam propriedade da AR TELECOM.

4.4 O Cliente deverá estar presente no local e no momento previamente agendado para a instalação ou, em qualquer deslocação do pessoal da AR TELECOM, ou seus representantes, ao abrigo do contrato. Não obstante, a sua ausência não constituirá motivo impeditivo da realização do trabalho agendado desde que o acesso dos técnicos da AR TELECOM, ou seus representantes, ao local e equipamento instalado seja assegurado.

4.5 A instalação dos Serviços contratados pode incluir o fornecimento e instalação de uma antena, cabos necessários à rede de Cliente, uma ou mais tomadas, outros equipamentos e acessórios de instalação e respectiva ligação ao Serviço.

4.6 Em caso de incumprimento dos prazos estabelecidos em 4.1, o Cliente poderá rescindir o contrato sem haver lugar a qualquer penalização bem como solicitar por escrito o reembolso do valor da instalação que tenha sido cobrado.

5. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

O Cliente obriga-se a fazer uma utilização adequada dos Serviços, com respeito pelas leis, normas de segurança, políticas de utilização publicadas, regulamentos aplicáveis, e abster-se-á de utilizar a rede e a numeração disponibilizados pela AR TELECOM, designadamente, como forma de causar danos a terceiros, para a difusão de mensagens impróprias ou difamatórias, para a colocação de conteúdos ilícitos, ou em violação dos princípios de Ordem Pública e Bons Costumes ou de qualquer Direito fundamental vigente na Ordem Jurídica, bem como em desrespeito de qualquer norma, designadamente relativa a direitos de propriedades intelectual, propriedade industrial e protecção de dados pessoais. Em caso de violação do disposto neste número, o Cliente poderá ser civil ou criminalmente responsável.

6. EQUIPAMENTO TERMINAL

6.1 O acesso aos serviços subscritos, poderá implicar a utilização por parte do Cliente de equipamentos terminais, da propriedade da AR TELECOM, ou vendidos ao Cliente, devidamente identificados nos respectivos “Pedidos de Adesão”, ou Proposta Comercial.

6.2 Os equipamentos da propriedade da AR TELECOM, ficarão à guarda do Cliente e para seu uso exclusivo, sendo a sua utilização facturada nos termos e condições previstas na respectiva Proposta Comercial ou no Pedido de Adesão”, que fazem parte integrante do presente contrato.

6.3 A guarda do equipamento pertencente à AR TELECOM por parte do Cliente, obriga-o a:

a) Não tentar reparar, reparar, ou proceder a qualquer tipo de intervenção no equipamento, ficando a assistência e manutenção dos equipamentos sob responsabilidade exclusiva da AR TELECOM;

b) Não mudar o local do equipamento;

c) Permitir o acesso dos técnicos da AR TELECOM, ou seus representantes, ao local onde se encontra o equipamento, para que se possam efectuar as tarefas relacionadas com a manutenção, inspecção, reparação, reposição, ou outras, bastando para tal um agendamento prévio com um tempo mínimo de 24 horas de antecedência;

d) Avisar de imediato a AR TELECOM, caso se verifique uma avaria do equipamento;

e) Indemizar a AR TELECOM pelo valor do equipamento, em caso de extravio ou danos resultantes de utilização anormal;

f) Utilizar o equipamento para ligação exclusiva a Serviços AR TELECOM.

6.4 Independentemente do motivo e do momento em que possa ocorrer a cessação de, um serviço/ contrato, a que esteja associado um equipamento terminal da propriedade da AR TELECOM, o Cliente fica obrigado a facultar o acesso do pessoal indicado pela AR Telecom para proceder à desmontagem e remoção do equipamento, em data a acordar em conformidade com a solicitação da AR Telecom dirigida ao cliente com uma antecedência mínima de 24 horas (vinte e quatro), sendo que os custos associados à referida desmontagem e remoção, deverão ser pagos pelo Cliente no próprio acto. Contudo, o equipamento poderá ser devolvido pelo próprio Cliente, sem qualquer custo desde que a devolução seja efectuada junto dos meios disponíveis em cada momento para o efeito, sendo os actuais: Junto de qualquer loja AR TELECOM ou através de remessa livre de encomendas junto de qualquer balcão dos CTT. Na eventualidade da desmontagem e remoção não poderem ser efectuados, por motivos imputáveis ao Cliente, ou verificando-se qualquer outra situação que danifique, destrua, ou impeça a recolha do equipamento em perfeito estado de conservação, a AR Telecom terá o direito de facturar o Cliente pelo valor dos equipamentos em causa.

6.5 Tratando-se de equipamento terminal vendido pela AR TELECOM, a sua propriedade transmitir-se-á a quando da cobrança ao Cliente.

7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO

7.1 A AR TELECOM assegura ao Cliente a participação de avarias, um serviço de atendimento, que funcionará nos termos divulgados nas facturas, folhetos informativos e site da AR TELECOM (www.artelecom.pt).

7.2 Em caso de avaria deve o Cliente informar de imediato a AR TELECOM.

7.3 A AR TELECOM assegura a reparação de avarias que ocorram na prestação do serviço e a conservação e reparação das infra-estruturas e equipamentos utilizados na prestação do mesmo serviço.

7.4 A AR TELECOM obriga-se a acordar com o Cliente a data e o período de tempo necessário à reparação, sempre que para o efeito seja necessário aceder ao local da instalação.

8. PRAZOS

8.1 O presente contrato, celebrado na data indicada no “Pedido de Adesão”, inicia a sua vigência a partir da data da sua assinatura.

8.2 A menos que acordado diferentemente neste contrato, respectivos anexos e adendas, o mesmo é celebrado por tempo indeterminado.

8.3 Qualquer das partes poderá denunciar o presente contrato a qualquer momento, devendo para tal avisar por escrito para a morada indicada no “Pedido de Adesão”, com pelo menos 30 dias de antecedência, relativamente à data pretendida para a cessação da vigência. A denúncia efectuada pelo Cliente, não o isenta do pagamento dos valores referidos nas alíneas a), b) e c) do ponto 10.3 bem como do disposto no ponto 10.4, com as devidas adaptações.

8.4 Em caso de cessação da oferta do serviço, a AR TELECOM informará o Cliente por escrito, com uma antecedência mínima de 15 dias.

9. PREÇOS, PAGAMENTO E CAUÇÃO

9.1 Os preços pela prestação do Serviço são os constantes de Pedido de Adesão ou Proposta Comercial, subscritos pelo cliente, e que fazem parte integrante do presente contrato.

9.2 A AR TELECOM poderá alterar os preços praticados, ou modificar as condições de prestação do Serviço, mediante comunicação escrita (carta, fax, email, sms; ou outros meios escritos) dirigida ao Cliente, com uma antecedência mínima de 1 mês em relação à sua entrada em vigor, podendo o Cliente cessar a prestação do Serviço, sem haver lugar a qualquer penalidade, através de comunicação escrita à AR TELECOM, enviada por correio registado

com aviso de recepção, até 20 dias contados após a recepção da comunicação da alteração.

9.3 A AR TELECOM facturará mensalmente os valores a cobrar pela prestação dos Serviços.

9.4 Os Serviços serão facturados única e exclusivamente a partir da data efectiva da instalação.

9.5 Caso o Cliente haja solicitado facturação detalhada, a mesma estará gratuitamente disponível através do site: www.artelecom.pt. O acesso à factura detalhada via online será limitado ao Cliente, titular dos dados, através dos mecanismos previstos em 2.2. A factura detalhada em suporte papel será cobrada ao Cliente nos termos das condições comerciais em vigor e constantes do Pedido de Adesão ou Proposta Comercial. Ao Cliente é igualmente facultada a possibilidade de receber facturas não detalhadas.

9.6 A factura detalhada conterá a descrição e valorização individual de cada elemento que compõe o conjunto dos serviços subscritos (mensalidade, indemnizações e outros encargos devidos) bem como os dados associados aos consumos (onde for aplicável), nomeadamente:

a) Chamadas Telefónicas: Data e hora de início da chamada, origem, destino, duração e valor facturado;

b) Consumo Internet: Tipo de tráfego, volume e valor facturado;

9.7 O pagamento dos Serviços será efectuado através das modalidades de pagamento e até à data indicadas nas respectivas facturas, considerando-se haver mora do Cliente, sempre que o prazo de pagamento seja ultrapassado.

9.8 Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo Cliente à AR TELECOM no âmbito da prestação dos Serviços, a AR TELECOM cobrará, sobre essas quantias e pelo período de duração da mora, os juros à taxa legal aplicável, podendo ainda, cumulativamente, suspender a prestação do Serviço e, consequentemente proceder à sua extinção, mediante comunicação escrita dirigida ao Cliente com uma antecedência mínima de 10 dias sobre a data da sua verificação, aplicando-se o disposto no ponto 12.2

9.9 Eventuais reclamações do Cliente não dão lugar à suspensão do pagamento de quaisquer facturas, sendo essas reclamações resolvidas, nos termos descritos no ponto 13.

9.10 O pagamento poderá ser efectuado directamente à AR TELECOM ou à(s) entidade(s) por esta contratada(s) para o efeito, e indicadas ao Cliente.

9.11 Poderá ser exigida, ao Cliente, a prestação ou o reforço de garantias, designadamente sob a forma de caução ou outras, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º195/99 de 8 de Junho em caso de: restabelecimento de fornecimento do serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente.

10 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

10.1 O Cliente é responsável pelo cumprimento das obrigações contraídas neste contrato, ainda que o Serviço seja usufruído por terceiros.

10.2 O Cliente deve preencher com veracidade e correcção, os dados que lhe forem solicitados neste contrato e nos outros documentos relacionados com o(s) Serviço(s).

10.3 O incumprimento do Cliente de alguma disposição deste contrato, respectivos anexos, adendas e demais condições aplicáveis, conferem à AR TELECOM o direito de resolver o contrato e implicando ainda o pagamento pelo Cliente, de:

a) Preço da Instalação e Activação, descontos e promoções, caso as mesmas hajam sido objecto de oferta condicionada (benefícios sob a forma de ofertas, descontos, campanhas ou promoções concedidos ao cliente em troca de um compromisso de permanência ou outro assumido pelo Cliente), bem como da retirada do Serviço e equipamentos;

b) Eventuais débitos pendentes;

c) Valor do equipamento terminal propriedade da AR TELECOM caso o Cliente não haja permitido a sua respectiva recolha ou procedido à sua devolução nos termos estabelecidos no presente contrato.

10.4 Quando existam períodos mínimos de vigência, a cessação deste contrato, ou qualquer acto do Cliente que impeça a prestação do Serviço antes do fim desses períodos, implica ainda por parte do Cliente, o pagamento, de todas as mensalidades vencidas, ofertas, descontos, e valores promocionais concedidos em função da subscrição do respectivo período de fidelização, nos termos constantes do Pedido de Adesão ou Proposta Comercial. A existência de períodos mínimos de vigência justifica-se pela concessão de benefícios e condições favoráveis ao Cliente, em função da subscrição do referido período.

10.5 A duração do período de mínimo de vigência, encontra-se estabelecida na Proposta Comercial ou no Pedido de Adesão, que fazem parte integrante do presente contrato.

10.6 Quaisquer informações associadas aos períodos mínimos de vigência, designadamente, mas não limitado a, momento em que se conclui o período de fidelização bem como o valor a pagar em caso de rescisão antecipada do

contrato, para além do estabelecido no presente contrato, poderão a todo tempo ser obtidas, através da Linha de Apoio ao Cliente, 16300.

10.7 Compete ao Cliente regulamentar as relações entre si e cada um dos utilizadores autorizados, devendo comunicar as obrigações que sobre si recaem nos termos deste contrato.

10.8 O Cliente é responsável pela segurança da sua Rede e dos seus Sistemas.

11 RESPONSABILIDADE DA AR TELECOM

11.1 A AR TELECOM é responsável por procurar em cada momento prestar o melhor serviço ao Cliente e otimizar as condições de acesso ao Serviço.

11.2 A AR TELECOM não será responsável designadamente por danos causados (I) por culpa do Cliente ou de terceiros, salvo a responsabilidade por actos de representantes ou auxiliares da AR TELECOM em caso de dolo ou culpa grave, (II) em cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades competentes, (III) por situações de força maior que não possa controlar, como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, terremotos, inundações, ou outros cataclismos naturais, ou outras situações não controláveis pela AR TELECOM que sejam enquadráveis no conceito de força maior e que impeçam ou prejudiquem o cumprimento deste contrato.

11.3 A AR TELECOM não pode garantir a qualidade técnica das condições de interligação da sua rede com outras redes, nacionais e internacionais, que suportam o serviço, quando estas sejam asseguradas através de equipamentos que não sejam controlados, directa ou indirectamente pela AR TELECOM.

11.4 Excepto quando o contrário resultar expressamente da lei, a AR TELECOM não será responsável por quaisquer danos e/ou lucros cessantes sofridos pelo Cliente em caso de atrasos, falhas ou erros de transmissão, interrupções ou degradação do Serviço, deficiente recepção ou de não recepção de determinada emissão, ou outras que tenham implicação na recepção e emissão de sinal, sempre que tal se ficar a dever a circunstâncias de força maior ou caso fortuito.

11.5 A AR TELECOM não será igualmente responsável pelo conteúdo da informação ou de quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através da Internet.

12 SUSPENSÃO, RESTRIÇÃO E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

12.1 Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas, no presente contrato, e em particular, o disposto em 10.3 e 10.4, a AR TELECOM pode mediante pré-aviso adequado recusar, suspender, limitar a oferta do Serviço, bem como resolver o contrato em caso de incumprimento pelo Cliente, do contrato, respectivos anexos, adendas e demais condições aplicáveis, ou caso se verifiquem as seguintes situações:

a) O Cliente viole as condições de acesso e de utilização do Serviço, ou qualquer utilizador o faça a partir do equipamento instalado no Cliente;

b) A infra-estrutura de suporte não permita a prestação do Serviço nos padrões de qualidade exigidos pela AR TELECOM;

c) O Cliente forneça dados falsos, incompletos, ou inexactos no preenchimento dos documentos relativos à prestação do Serviço;

d) Se verifique uma degradação do Serviço, motivada designadamente por uma alteração das condições de acesso;

e) O Cliente utilize os serviços e respectivas ligações de forma e para fins abusivos;

f) O Cliente não tiver efectuado o pagamento das facturas relativas à prestação do Serviço no prazo estipulado;

g) Existindo suspeitas fundadas da utilização da rede, por parte do Cliente, para fins ilícitos.

12.2 A suspensão ou extinção do serviço por falta de pagamento de facturas, acima mencionada na alínea f), apenas poderá ter lugar mediante comunicação escrita, (carta, fax, sms, ou correio electrónico,) da AR TELECOM dirigida ao Cliente, para os contactos facultados no pedido de adesão, ou para os que vierem a ser atribuídos pela AR TELECOM no âmbito da prestação do serviço, com uma antecedência mínima de 10 dias sobre a data da sua verificação, indicando os motivos da suspensão e meios ao dispor do cliente para evitar a mesma e bem assim para a retoma do serviço.

12.3 No caso previsto no número anterior, sempre que estejam em causa facturas que respeitem a mais de um serviço, o Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes das facturas, devendo a suspensão limitar-se ao serviço ou serviços relativamente aos quais o Cliente se mantenha em mora, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

12.4 Durante o período de suspensão do Serviço até à sua extinção, será garantido ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente para o número único de emergência europeu.

13 RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E RECLAMAÇÕES

13.1 Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais, o Cliente pode submeter quaisquer conflitos emergentes do Contrato aos mecanismos de arbitragem que se encontram ou venham a ser validamente constituídos, bem como reclamar junto da AR Telecom de actos ou omissões que violem as normas legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis.

13.2 Caso tenha reclamações relativamente à prestação do Serviço, o Cliente deverá dirigir-se por escrito à AR TELECOM.

13.3 A reclamação deve ser apresentada pelo Cliente no prazo máximo de 30 dias contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente.

13.4 As reclamações serão registadas/tipificadas informaticamente pela AR TELECOM.

13.5 A AR TELECOM analisará a reclamação e responderá ao Cliente no prazo máximo de 30 dias contados a partir do momento em que a mesma haja sido recebida pela AR TELECOM.

14 DIREITO AO ARREPENDIMENTO

Caso se verifiquem os termos e condições previstas no Decreto-Lei n.º 143/2001 de 26 de Abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º82/2008, de 20 de Maio e pelo Decreto-Lei n.º57/2008, de 26 de Março, o Cliente dispõe de um prazo de 14 dias para resolver o presente contrato sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.

15 DADOS PESSOAIS

15.1 Os dados pessoais do Cliente são de fornecimento obrigatório, salvo quando assinalado que são de fornecimento facultativo, pelo que o Cliente dá o seu consentimento ao tratamento dos mesmos para as finalidades previstas no número seguinte. O seu não preenchimento poderá implicar a impossibilidade de acesso aos Serviços.

15.2 Os dados pessoais destinam-se à identificação do Cliente, à facturação e cobrança e a acções de informação legalmente obrigatórias, bem como à divulgação de alterações aos produtos e Serviços subscritos.

15.3 Nos termos do disposto no artigo 46º da Lei n.º5/2004 de 10 de Fevereiro, os dados do Cliente poderão ser inscritos na base de dados de assinantes que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento.

15.4 A AR Telecom poderá igualmente comunicar os dados constantes das facturas emitidas por serviços prestados ao Cliente, e que se encontrarem em dívida, a entidades que tenha contratado para proceder à cobrança do respectivo crédito, as quais apenas poderão tratar os dados os dados por conta da AR TELECOM para os referidos fins de cobrança, enquanto Subcontratantes, nos termos e para os efeitos do disposto na Lei n.º67/98.

15.5 Nos termos da Lei n.º67/98, de 28 de Outubro, é garantido o acesso do Cliente aos seus dados pessoais, para efeitos da sua respectiva correcção ou aditamento. Para tal, o Cliente deverá dirigir-se (pessoalmente ou por escrito) à AR TELECOM, entidade responsável pelo tratamento de dados: AR TELECOM -Acessos e Redes de Telecomunicações, SA.; Edifício Diogo Cão, Doca de Alcântara (Norte), 1350-352 Lisboa; Telefone n.º 16300; Fax n.º 808301030.

15.6 Nos termos do disposto na alínea b) do n.º5 do artigo 10º da Lei n.º41/2004 a AR TELECOM fica autorizada a anular a eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e transmitir às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, os dados de localização do Cliente registados em consequência de chamada efectuada no âmbito do Serviço.

16 COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

16.1 Todas as comunicações e notificações efectuadas pela AR TELECOM ao Cliente serão efectuadas para a morada de facturação, indicada no "Pedido de Adesão". As referidas comunicações e notificações, poderão ser efectuadas por carta, fax, correio electrónico, sms, ou quaisquer outros meios escritos, para os contactos facultados no pedido de adesão ou para os que vierem a ser atribuídos pela AR TELECOM no âmbito da prestação do serviço.

16.2 Em caso de litígio e para efeitos de realização de citação ou notificação, as partes convencionam a morada de facturação indicada no "Pedido de Adesão".

16.3 O Cliente obriga-se a comunicar à AR TELECOM, por escrito, qualquer alteração de morada indicada no "Pedido de Adesão", no prazo máximo de 30 dias, sob pena de o Cliente se considerar citado no endereço inicialmente indicado.

17 DIVERSOS

Em tudo o não previsto nas presentes Condições Gerais, Pedido de Adesão e eventuais Adendas ao Contrato, aplicar-se-á o disposto na Proposta Comercial, da qual o Cliente tomou conhecimento, e que faz parte integrante do presente contrato, prevalecendo em caso de conflito as disposições constantes na Proposta Comercial.