

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

## CONDIÇÕES GERAIS

### 1. OBJECTO

- 1.1. O presente Contrato tem como objeto 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 no Edifício Diogo Cão, Doca de Alcântara Norte, 1350-352 Lisboa, com o número único de pessoa coletiva e de registo na CRC de Lisboa 506303810, com o capital social de € 50.000 (adiante designada Ar Telecom), de serviços de comunicações eletrónicas, identificados no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações e/ou na Proposta Comercial e que poderão corresponder, conjunta ou individualmente, aos descritos no ponto 2.
- 1.2. A prestação de serviços pela Ar Telecom ao Cliente encontra-se prevista e descrita no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações e/ou na Proposta Comercial subscritos pelas partes e que fazem parte integrante do presente contrato.
- 1.3. O conceito de Cliente abrange, para os devidos efeitos, única e exclusivamente, empresários em nome individual, profissionais liberais e pessoas coletivas (públicas ou não) ou equiparadas.

### 2. SERVIÇOS

- 2.1. **Acesso de Voz** - é o serviço que permite ao Cliente fazer e receber chamadas nacionais e internacionais através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional e aceder aos números de emergência. As chamadas podem ser realizadas através da: (i) marcação de numeração atribuída à Ar Telecom; (ii) numeração gerida pela Ar Telecom (acesso direto) ou (iii) marcação chamada a chamada do prefixo 1030 ou de pré-seleção em comutador de outro operador para as categorias de tráfego indicadas pelo Cliente no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações (acesso indireto). O Serviço pode ser prestado através de uma rede de comutação de circuitos (PSTN) ou através de uma rede IP (VoIP).
  - 2.1.1. O serviço prestado através de uma rede de comutação de circuitos (PSTN) é prestado em local geográfico fixo.
  - 2.1.2. O serviço prestado através de uma rede IP (VoIP) possibilita o acesso a partir de diferentes localizações geográficas. A prestação do serviço VoIP pressupõe que:
    - A. O Cliente disponha de equipamento compatível com a rede IP.
    - B. A subscrição, pelo Cliente, de um serviço do portfólio da Ar Telecom para acesso à rede IP ou de um serviço de acesso à Internet de um outro qualquer operador. O Serviço VoIP Nómada pode ser prestado apenas enquanto, pelo menos, um serviço de acesso à rede IP se mantiver ativo.
    - C. A adesão ao Serviço VoIP Fixo requer a subscrição, pelo Cliente, de um serviço do portfólio da Ar Telecom para acesso à rede VPN da Ar Telecom, podendo aquele ser prestado apenas enquanto este último serviço se mantiver ativo.
- 2.2. **Netvoice** - é o serviço que disponibiliza ao Cliente uma central telefónica virtual.
  - 2.2.1. A adesão ao serviço pressupõe a subscrição do Serviço de Acesso de Voz da Ar Telecom.
  - 2.2.2. A prestação do serviço requer que o Cliente tenha um serviço do portfólio da Ar Telecom para acesso à Rede IP ou um serviço de acesso à Internet de um outro qualquer operador.
- 2.2.3. **Números Especiais** - é o serviço que fornece o reencaminhamento e entrega de chamadas em pontos de atendimento geograficamente dispersos, realizadas a partir de qualquer rede nacional, fixa ou móvel, para um número especial. O serviço disponibiliza as seguintes opções de números especiais:
  - 2.2.4. 800: nesta opção o chamador não paga as chamadas realizadas, independentemente de estas serem originadas numa rede móvel ou fixa, dentro ou fora do indicativo (chamadas nacionais), sendo o Cliente a suportar todo o custo.
  - 2.2.5. 808: nesta opção o chamador paga por chamada apenas um custo de chamada local PT, independentemente de a chamada ser originada numa rede móvel ou fixa, dentro ou fora do indicativo (chamadas nacionais), sendo o remanescente do custo da chamada suportado pelo Cliente.
  - 2.2.6. 707: nesta opção, apenas disponível para chamadas com terminação em redes fixas nacionais, o chamador suporta por chamada um custo que é, por regra, superior ao custo por minuto das chamadas nacionais.
  - 2.2.7. 760: nesta opção, apenas disponível para chamadas com terminação em redes fixas nacionais, o chamador paga um custo de chamada fixado pela ANACOM independentemente de a chamada ser originada numa rede móvel ou fixa dentro ou fora do indicativo (chamadas nacionais).
- 2.3. **Interativo** - A Ar Telecom disponibiliza os seguintes serviços interativos:
  - 2.3.1. VMS: o serviço VMS (*voice message service*) é um serviço de envio massivo de chamadas de voz, com uma mensagem pré-definida, para uma base de dados de números de telefone (numeração nacional, internacional, fixo ou móvel).
  - 2.3.2. SMS: o serviço SMS (*short message service*) é um serviço de envio massivo de mensagens de texto para uma base de dados de telefones pré-definida.

- 2.3.3. Click&Talk: o serviço Click&Talk é um serviço que permite os visitantes de um site serem contactados pela empresa em poucos segundos, sem que tenham de suportar qualquer custo.
- 2.3.4. Quickpay: o serviço Quickpay é um serviço de micro pagamentos de conteúdos online através da realização de uma chamada telefónica para um número da gama 76X.
- 2.3.5. IVR: o serviço IVR (interactive voice response) é um serviço de atendimento automático e de gestão interativa de chamadas através de mensagens gravadas e de processos pré-definidos.
- 2.4. **Acessos Ethernet:** é o serviço de transporte de dados entre vários locais, geograficamente distintos, através de ligações de dados de alto débito, em fibra ótica, usando tecnologia Ethernet. As ligações poderão ser ponto-a-ponto, ponto-a-multiponto e/ou multiponto-a-multiponto.
- 2.5. **Redes Privadas Virtuais (VPN):** é o serviço de dados que implementa redes privadas virtuais, possibilitando a comunicação segura e eficaz entre diversos locais, geograficamente distintos. O serviço utiliza, no acesso local, circuitos Ethernet, xDSL ou IP.
- 2.6. **Acesso à Internet:** é o serviço que possibilita o acesso do Cliente à rede Internet com larguras de banda garantidas que variam entre os 56 Kbps e os 10 Gbps. O acesso à rede Internet pode ser exclusivo de um local ou pode ser um acesso centralizado num local específico ou na rede da Ar Telecom e partilhado por vários locais interligados através do serviço VPN ou Etherlan.
- 2.6.1. A prestação do Serviço de internet sobre um acesso local realizado através da tecnologia ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) pressupõe: (i) a existência de uma linha telefónica do Cliente em perfeito estado de funcionamento e com a qualidade necessária para suportar a tecnologia e o débito contratado; (ii) que os testes de conectividade ADSL façam concluir pela possibilidade de prestação do serviço; (iii) que a linha telefónica do Cliente não tenha incompatibilidades técnicas com a prestação do serviço ADSL nem suporte sistemas de alarme, serviços de DOV (*data-over-voice*) 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; (iv) o contrato de prestação do STAP celebrado entre o Cliente e o operador de STAP se mantenha em vigor ou não se encontre suspenso.

### 3. SUBSCRIÇÃO DO SERVIÇO

- 3.1. Aquando da celebração do presente contrato, o Cliente compromete-se a fornecer os respetivos dados de identificação societária e fiscal de forma verdadeira, correta e atual, responsabilizando-se civil e criminalmente pelas informações prestadas.
- 3.2. Para a celebração do presente contrato é necessário juntar, às presentes condições gerais rubricadas pelas partes, a seguinte documentação:

#### **Empresários em nome individual e Profissionais Liberais:**

- A. Original e duplicado do Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações devidamente preenchido e assinado;
- B. Cópia do cartão de contribuinte (caso o Cliente não tenha cartão de cidadão);
- C. Cópia do comprovativo de morada (recibo de água, eletricidade ou telefone), dos últimos 3 meses;
- D. Em caso de cidadão extracomunitário, cópia de documento de autorização de residência [válido e emitido há pelo menos 12 (doze) meses];
- E. Cópia de cédula profissional, se aplicável.

#### **Pessoas Coletivas ou equiparadas:**

- A. Original e duplicado do Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações devidamente preenchido e assinado pelos representantes legais que vinculam a entidade;
  - B. Cópia do pacto social ou certidão de registo comercial com data de emissão inferior a um ano e/ou disponibilização do código de acesso à certidão permanente;
  - C. Cópia do cartão de contribuinte;
  - D. Declaração/procuração dos representantes legais que vinculam a pessoa coletiva, no caso do presente contrato ser subscrito por terceiros.
- 3.3. Para efeitos de comprovação de dados, a Ar Telecom poderá exigir a exibição do bilhete de identidade/cartão do cidadão ou passaporte do (s) representante (s) legal (s) que vincula (m) o Cliente.
  - 3.4. Tratando-se de pessoas coletivas, em caso de inoponibilidade das declarações prestadas no ato de subscrição, considera-se o serviço subscrito pela pessoa singular que tiver assinado o contrato.
  - 3.5. Nos termos do artigo nº 2 do Decreto-Lei 269/98, de 01 de Setembro, a Ar Telecom considera que o Cliente se encontra domiciliado, para efeitos de realização da citação ou da notificação, em caso de litígio, bem como para efeitos de faturação, no endereço do mesmo indicado no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações.

### 4. INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

- 4.1. Salvo diversamente estipulado nas presentes Condições Gerais, na Proposta Comercial ou no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações a Ar Telecom procederá à instalação e ligação dos Serviços contratados no prazo máximo de 60 dias úteis a contar da data de receção do Formulário de Aquisição de Serviços assinado 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 detetada a impossibilidade.

- 4.2. A instalação dos Serviços contratados pode incluir o fornecimento e instalação de uma antena, equipamentos, cabos necessários à rede de Cliente, uma ou mais tomadas e outros acessórios de instalação.

## **5. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

- 5.1. É garantido ao Cliente o acesso aos Serviços, em termos de igualdade, transparência e não discriminação, de acordo com a legislação aplicável, mediante o pagamento dos preços contratados no âmbito do presente contrato e em conformidade com as condições comerciais estabelecidas com o Cliente e com as condicionantes técnicas existentes para cada tipo de acesso.
- 5.2. Os Serviços serão prestados de forma regular, contínua e com a qualidade contratada no âmbito do presente contrato.
- 5.3. Salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à Ar Telecom, bem como nas situações de força maior e nas situações de manutenção técnica programada, a Ar Telecom obriga-se a cumprir os níveis de qualidade de serviço fixados no presente contrato.
- 5.4. De modo a assegurar uma otimização da qualidade global dos serviços dos Clientes, bem como a garantir a segurança da rede, a Ar Telecom reserva-se o direito de (i) monitorizar a performance e a qualidade dos serviços e da rede, de modo a detetar eventuais falhas técnicas, erros de transmissão, ameaças e outras vulnerabilidades de segurança e (ii) aplicar medidas razoáveis de gestão de tráfego, não discriminatórias e proporcionadas, não exercendo qualquer controlo sobre o conteúdo da informação transmitida através da sua rede, nem mantendo tais medidas por mais tempo do que o necessário.

## **6. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO**

- 6.1. A Ar Telecom assegura uma disponibilidade anual mínima dos serviços de 347 dias (95%), sendo quaisquer períodos de indisponibilidade contabilizados a partir do momento em que sejam reportados pelo Cliente à Ar Telecom.
- 6.2. Para a contagem da disponibilidade mencionada no número anterior não contam as interrupções ou suspensões temporárias por motivo de: (i) manutenção técnica, (ii) casos fortuitos ou de força maior, (iii) indisponibilidade de serviço por parte dos Parceiros, (iv) falta de fornecimento de energia elétrica por períodos prolongados (blackout) e (v) casos que impactam na segurança ou na integridade da rede.
- 6.3. 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.

## **7. VELOCIDADES DE TRÁFEGO**

- 7.1. A Ar Telecom trata equitativamente todo o tráfego, sem discriminações, restrições ou interferências e independentemente do emissor e do recetor do conteúdo acedido ou distribuído, das aplicações ou serviços utilizados ou prestados, ou do equipamento terminal utilizado.
- 7.2. O Cliente expressamente reconhece e aceita que a velocidade de transferência de dados é afetada por um conjunto diversificado de fatores, entre os quais as características do computador utilizado, o número de aplicações utilizadas em simultâneo, as características dos servidores utilizados, a capacidade das redes que interligam estes servidores à Internet e o número de utilizadores simultâneos destes servidores, pelo que a velocidade de acesso, que pode ser atingida por cada utilizador em cada momento, depende de um conjunto alargado de variáveis não controláveis pela Ar Telecom.
- 7.3. No âmbito do serviço de internet disponibilizado pela Ar Telecom (ponto 2.6), são garantidas as seguintes velocidades de tráfego consoante a tecnologia de acesso, a largura de banda contratada e desde que seja tecnicamente viável:
  - A. Nos acessos com a tecnologia de fibra ótica, a velocidade máxima, média e mínima do acesso local à Internet (em Mbps) é coincidente com a velocidade divulgada no serviço contratado, desde que cumpridas as recomendações de ligação dos equipamentos locais e de medição de velocidade.
  - B. Nos acessos com a tecnologia xDSL, a velocidade máxima do acesso local à Internet (em Mbps) para download e upload corresponde à velocidade à qual o equipamento sincroniza com a rede e depende ainda de outros fatores, tais como a distância até à central (download) e o tipo de par de cobre instalado. A velocidade mínima para viabilidade do acesso local à Internet corresponde a 256 kbps. A velocidade média do acesso xDSL (em Mbps) é calculada pela média das velocidades de sincronismo dos acessos locais que se encontram distribuídas de acordo com a tabela “Velocidade Internet ADSL” disponível em [www.artelecom.pt/cliente/downloads](http://www.artelecom.pt/cliente/downloads).

## **8. EQUIPAMENTO TERMINAL**

- 8.1. 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 estando estes últimos devidamente identificados no respetivo Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações.

- 8.2. Os equipamentos da propriedade da Ar Telecom ficarão à guarda do Cliente e para seu uso exclusivo, sendo a sua utilização faturada nos termos e condições vertidas no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações.
- 8.3. 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 equipamento do seu local de instalação;
  - C. Permitir o acesso dos técnicos da Ar Telecom, ou seus representantes, ao local onde se encontra o equipamento, para que se possam efetuar as tarefas relacionadas com a manutenção, inspeção, reparação, reposição, ou outras, bastando para tal um agendamento prévio, de pelo menos, 24 horas;
  - D. Avisar de imediato a Ar Telecom caso se verifique uma avaria do equipamento;
  - E. Indemnizar a Ar Telecom pelo valor do equipamento, em caso de extravio ou danos resultantes de utilização anormal ou não autorizada;
  - F. Utilizar o equipamento para ligação exclusiva a Serviços Ar Telecom.
- 8.4. Independentemente do motivo e do momento em que possa ocorrer a cessação do 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, no prazo máximo de 5 dias após solicitação da Ar Telecom dirigida ao Cliente sendo que os custos associados à referida desmontagem e remoção serão imputáveis ao Cliente.
- 8.5. Verificando-se qualquer situação, imputável ao Cliente, que danifique, destrua, ou impeça a recolha do equipamento em perfeito estado de conservação, a Ar Telecom terá o direito de faturar o Cliente, a pronto pagamento, pelo valor dos equipamentos em causa.
- 8.6. A propriedade de equipamento terminal vendido pela Ar Telecom transmitir-se-á para a esfera jurídica do Cliente aquando do pagamento integral do respetivo preço.

## 9. SUPORTE TÉCNICO

- 9.1. Para participação de avarias e anomalias técnicas, a Ar Telecom assegura ao Cliente um serviço de atendimento telefónico divulgado no site da Ar Telecom ([www.artelecom.pt](http://www.artelecom.pt)).
- 9.2. Em caso de avaria o Cliente deve informar de imediato a Ar Telecom.
- 9.3. A Ar Telecom assegura a reparação de avarias que ocorram na prestação dos serviços contratados e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos utilizados na prestação desses serviços.
- 9.4. 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.

## 10. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- 10.1. O Cliente é responsável pelo cumprimento das obrigações contraídas no presente contrato, ainda que o (s) Serviço (s) seja (m) usufruído (s) por terceiros.
- 10.2. O Cliente obriga-se a preencher com veracidade e correção, os dados que lhe forem solicitados neste contrato e nos outros documentos relacionados com o (s) Serviço (s).
- 10.3. O Cliente obriga-se a informar a Ar Telecom sobre toda e qualquer alteração societária, nomeadamente alteração de denominação social, de sede, cisão, fusão, insolvência ou Processo Especial de Revitalização e Recuperação de Empresas.
- 10.4. O Cliente obriga-se a fazer uma utilização adequada do (s) serviço (s) contratado (s), com respeito pelas leis, normas de segurança, políticas de utilização publicadas e regulamentos aplicáveis.
- 10.5. O Cliente obriga-se a não utilizar o (s) serviço (s) contratado (s) para criar, propagar ou manter e armazenar conteúdos que:
- A. Violem a lei, a moral e os bons costumes, a propriedade intelectual, a propriedade industrial os direitos à imagem, à vida privada, à integridade moral e/ou física;
  - B. Incentivem a prática de atos ilícitos;
  - C. Conttenham conteúdos discriminatórios em razão da raça, sexo, religião e /ou outros;
  - D. Coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a imagens, mensagens, produtos e /ou serviços de natureza ilícita, penal, pornográfica, pedófila ou degradante.
- 10.6. O Cliente obriga-se a não transmitir qualquer aplicação ou programa de carácter ilegal, incluindo vírus, "worm" ou spam, ou qualquer outro de natureza similar.
- 10.7. O Cliente expressamente reconhece e aceita que em caso de violação do disposto nos números anteriores poderá ser civil e/ou criminalmente responsabilizado.
- 10.8. O Cliente assume total responsabilidade pela integridade da respetiva rede, bem como dos respetivos dados, arquivos, *softwares*, programas e/ou conteúdos, que vier a hospedar no servidor criado dentro da infraestrutura da Ar Telecom.
- 10.9. O Cliente expressamente reconhece e aceita que a Ar Telecom não é responsável pelos conteúdos por si disponibilizados/difundidos *online* nem detém qualquer controlo ou responsabilidade sobre os conteúdos por si transmitidos, difundidos, armazenados ou disponibilizados a terceiros.

- 10.10. O Cliente reconhece ser responsável pelos consumos e tráfego anómalo ou fraudulento que passem pela respetiva rede, obrigando-se a liquidar junto da Ar Telecom todos os custos, despesas e encargos associados aos mesmos.
- 10.11. O Cliente expressamente reconhece e aceita que tem obrigação de proceder à instalação de *software* adequado para proteger o acesso e a utilização do (s) serviço (s).
- 10.12. O Cliente expressamente reconhece e aceita que a Ar Telecom não é responsável pelas tentativas de intrusão (internas ou externas) na sua rede.
- 10.13. O Cliente reconhece que a Ar Telecom não controla nem administra a pool de endereços IP que lhe tenham sido atribuídos por terceiros.
- 10.14. O Cliente expressamente reconhece e aceita que os elementos de identificação (user e password), disponibilizados pela Ar Telecom para efeitos de acesso e utilização de alguns serviços, são intransmissíveis não podendo ser objeto de qualquer tipo de comercialização ou cessão de uso, assumindo o Cliente integral responsabilidade pela respetiva utilização.
- 10.15. O Cliente reconhece que lhe cabe regulamentar as relações entre si e cada um dos utilizadores autorizados, devendo comunicar-lhes as obrigações que sobre si recaiam nos termos deste contrato.
- 10.16. O Cliente obriga-se a assegurar o livre acesso aos técnicos da Ar Telecom, ou seus parceiros devidamente identificados, aos locais de instalação e nas datas previamente acordadas entre as partes, para:
  - A. A instalação e ligação dos Serviços;
  - B. A assistência técnica no local;
  - C. Desmontagem e recolha dos equipamentos e materiais que sejam propriedade da Ar Telecom, em caso de cessação do contrato.
- 10.17. O Cliente deverá estar presente no local aquando da retirada dos equipamentos por parte da Ar Telecom. Contudo, a sua ausência não constituirá motivo impeditivo da realização do trabalho agendado.
- 10.18. O Cliente expressamente reconhece e aceita que é responsável pela segurança da sua Rede e dos seus Sistemas.
- 10.19. O Cliente expressamente reconhece e aceita que a violação de qualquer uma das obrigações acima referenciadas implica: (i) a suspensão imediata do serviço, sem aviso prévio, até que a situação esteja definitivamente regularizada pelo Cliente e/ou, (ii) a desativação do serviço caso aquela regularização não se venha a verificar em tempo útil e ameace a integridade da rede da Ar Telecom e /ou os dados de outros clientes e/ou (iii) a eventual comunicação da infração às entidades detentoras dos direitos legais violados.
- 10.20. O Cliente expressamente reconhece e aceita que a suspensão do serviço mencionada no número anterior não lhe confere, a si ou a qualquer terceiro, o direito de vir a reclamar, seja a que título for, quaisquer custos, encargos ou valores indemnizatórios pela referida suspensão.

## 11. RESPONSABILIDADES DA AR TELECOM

- 11.1. A Ar Telecom é responsável por procurar, em cada momento, prestar o melhor serviço ao Cliente e otimizar as respetivas condições de acesso.
- 11.2. A Ar Telecom não será responsável, designadamente, por danos causados (i) por culpa do Cliente ou de terceiros, salvo a responsabilidade por atos 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 não controlados, direta ou indiretamente, pela Ar Telecom.
- 11.4. Exceto 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 receção ou de não receção de determinada emissão, ou outras que tenham implicação na receção 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.
- 11.6. Para efeitos de acesso e utilização de alguns serviços, a Ar Telecom indicará um código de utilizador único (user) e criará uma *password* de acesso para cada Cliente, que poderão ser por este alterados a qualquer momento.
- 11.7. Sempre que as interrupções e suspensões mencionadas em 6.2 forem de natureza previsível a Ar Telecom comunicará antecipadamente ao Cliente a respetiva ocorrência.
- 11.8. A Ar Telecom mantém, controla e administra as gamas de endereços de IP que lhe são atribuídos pelo RIPE, durante o período contratual celebrado, tendo o direito de alterar ou remover os referidos endereços IP sempre que se verifique uma utilização incorreta dos mesmos.

- 11.9. 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.

## **12. SUSPENSÃO, RESTRIÇÃO E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 12.1. Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas no presente contrato a Ar Telecom pode, unilateralmente, recusar, limitar, suspender ou desativar os serviços, bem como resolver o contrato em caso de incumprimento pelo Cliente, do contrato, respetivos 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 infraestrutura de suporte não permita a prestação do Serviço nos padrões de qualidade exigidos pela Ar Telecom;
  - C. O Cliente forneça dados falsos, incompletos, ou inexatos 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 dê uso abusivo, ilegal ou fraudulento aos serviços contratados;
  - F. O Cliente não tiver efetuado o pagamento das faturas relativas à prestação do Serviço no prazo estipulado;
  - G. Existindo fundadas suspeitas da utilização da rede, para fins ilícitos.
- 12.2. A suspensão ou extinção do serviço por falta de pagamento de faturas, acima mencionada na alínea F) apenas poderá ter lugar mediante comunicação escrita, (carta, fax, ou correio eletrónico,) da Ar Telecom dirigida ao Cliente, para os contactos facultados no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações, ou para os que vierem a ser atribuídos pela Ar Telecom no âmbito da prestação do serviço, com uma antecedência mínima de 20 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. 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. PREÇOS, PAGAMENTOS E GARANTIAS**

- 13.1. A Ar Telecom reserva-se o direito de alterar os preços praticados, sempre que as condições de mercado o justifiquem, nomeadamente nos casos de alteração dos preços de interligação ou outros e, bem assim, em função do aumento previsível de preços resultante da inflação. Em caso de agravamento, as novas condições serão previamente comunicadas ao Cliente por correio eletrónico, com a antecedência de 30 dias relativamente à respetiva entrada em vigor.
- 13.2. A Ar Telecom faturará mensalmente os valores a cobrar pela prestação dos Serviços, a partir da data de instalação.
- 13.3. A faturação detalhada é disponibilizada gratuitamente através do site: [www.artelecom.pt](http://www.artelecom.pt). O respetivo acesso será limitado ao Cliente, titular dos dados, através dos mecanismos previstos em 11.6.
- 13.4. As faturas emitidas a título de rescisão antecipada e que contemplem a cobrança de qualquer vantagem concedida ao Cliente serão emitidas a pronto pagamento.
- 13.5. A Ar Telecom envia a fatura detalhada em suporte papel mediante solicitação expressa do Cliente que assume o respetivo custo de impressão e envio.
- 13.6. A fatura 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 às chamadas telefónicas (data e hora de início da chamada, origem, destino, duração e valor faturado).
- 13.7. O pagamento do (s) serviço (s) será efetuado através das modalidades de pagamento e até à data indicados nas respetivas faturas, considerando-se haver mora do Cliente, sempre que o prazo de pagamento seja ultrapassado.
- 13.8. Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo Cliente, a Ar Telecom reserva-se o direito de suspender a prestação do (s) serviço (s) total ou parcialmente no dia útil seguinte à data do vencimento da fatura e decorrido o prazo de pré-aviso de suspensão e resolver o contrato, sem prejuízo da cobrança coerciva dos montantes em dívida.
- 13.9. Eventuais reclamações do Cliente não dão lugar à suspensão do dever de pagamento de quaisquer faturas, sendo essas reclamações resolvidas, nos termos descritos no ponto 16.
- 13.10. O pagamento poderá ser efetuado diretamente à Ar Telecom ou à (s) entidade (s) por esta contratada (s) para o efeito, e indicadas ao Cliente.
- 13.11. Poderá ser exigida, ao Cliente, a prestação ou o reforço de garantias, designadamente sob a forma de caução ou outras, em caso de restabelecimento de fornecimento do serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente.

- 13.12. O valor da garantia a que se refere o número anterior corresponde à média de faturação dos últimos seis meses do Cliente.
- 13.13. A Ar Telecom poderá ainda exigir aquelas garantias para salvaguarda do cumprimento das obrigações contratuais do Cliente designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, sempre que tal se mostre necessário.

#### **14. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

- 14.1. O presente contrato considera-se celebrado na data da respetiva assinatura. Os serviços contratados serão faturados a partir da data da respetiva instalação/ativação.
- 14.2. O presente Contrato é celebrado pelo período escolhido pelo Cliente em função dos descontos/vantagens pelos quais optou no momento da subscrição.
- 14.3. A Proposta Comercial e/ou o Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações deverá identificar e quantificar a vantagem concedida ao Cliente, bem como, o período de fidelização associada à mesma.
- 14.4. Após o decurso da permanência e na ausência de qualquer comunicação de cessação pelas Partes ou convenção de atribuição de novas vantagens por uma refidelização acordada entre as Partes, os serviços continuarão a ser prestados por tempo indeterminado e sem fidelização.

#### **15. CESSAÇÃO DO CONTRATO**

##### **15.1. Denúncia**

- 15.1.1. Qualquer das partes poderá denunciar o presente contrato a qualquer momento, devendo para tal avisar, por escrito, a outra parte para a morada indicada no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações com pelo menos 30 dias de antecedência, relativamente à data pretendida para a cessação.
- 15.1.2. A denúncia efetuada pelo Cliente ou por um seu representante com poderes para o efeito, deverá ser acompanhada dos documentos necessários para a confirmação da identificação do assinante ou, em caso de representação, da identificação e dos poderes do representante.
- 15.1.3. Na falta de indicação pelo assinante dos serviços abrangidos pela sua declaração de denúncia, esta considera-se validamente efetuada em relação à totalidade dos serviços contratados.
- 15.1.4. A denúncia não isenta o Cliente do pagamento dos valores acordados no âmbito do presente contrato, nomeadamente os referentes à rescisão durante o período de fidelização.
- 15.1.5. A denúncia deverá ser formalizada por via postal ou eletrónica (para qualquer um dos contactos divulgados no contrato), com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data pretendida para a cessação da vigência do (s) serviço (s) ou do contrato.
- 15.1.6. Recebida a declaração de denúncia, a Ar Telecom confirmará no prazo de 5 dias úteis a sua receção. Caso a denúncia não cumpra os requisitos previstos no ponto 15.1.2 será solicitado ao Cliente, no prazo de três dias úteis, o envio da informação ou documentação em falta.
- 15.1.7. Da comunicação prevista no ponto 15.1.5 deverá ainda constar a indicação da data efetiva da cessação do (s) serviço (s) ou do contrato e, quando aplicável, a indicação dos direitos e obrigações do Cliente emergentes da denúncia, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais encargos daí decorrentes, nomeadamente os associados ao incumprimento de períodos contratuais mínimos e à não devolução de equipamentos.
- 15.1.8. O Cliente tem o prazo de 10 dias úteis para enviar a informação solicitada. Em caso de incumprimento, a declaração de denúncia considerar-se à ineficaz.

##### **15.2. Resolução**

- 15.2.1. O incumprimento do Cliente de alguma disposição deste contrato, respetivos anexos, adendas e demais condições aplicáveis, confere à Ar Telecom o direito de resolver o contrato e implica o pagamento pelo Cliente, de:
- A. Um valor proporcional da vantagem que lhe foi concedida pela Ar Telecom, (nomeadamente no âmbito da instalação, ativação e equipamentos associados ao serviço, em troca de um compromisso de permanência expressamente solicitado pelo Cliente) em função do período contratual efetivamente cumprido;
  - B. Eventuais débitos pendentes;
  - C. Valor do equipamento terminal propriedade da Ar Telecom caso o Cliente não haja permitido a sua recolha ou procedido à sua devolução nos termos estabelecidos no presente contrato. 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, poderão a todo tempo ser obtidas, através da Linha de Apoio ao Cliente divulgado no site da Ar Telecom ([www.artelecom.pt](http://www.artelecom.pt)).
- 15.2.2. O Cliente pode resolver o contrato, sem lugar a qualquer penalização, nos seguintes casos:
- A. Incumprimento dos prazos de instalação, podendo o Cliente neste caso solicitar por escrito o reembolso do valor da instalação que tenha sido cobrado.
  - B. Alteração unilateral pela Ar Telecom das condições contratuais em sentido desfavorável ao Cliente, mediante comunicação escrita com uma antecedência de 10 dias sobre a data da entrada em vigor das novas condições contratuais.

C. Situações em que a velocidade do acesso não cumpra o mínimo estabelecido.

15.2.3. À resolução do contrato é aplicável, com as devidas adaptações o disposto no número 15.1.

15.3. Cessação.

A Ar Telecom reserva-se o direito de, unilateralmente, e mediante aviso prévio ao Cliente de 15 dias, por carta registada para a morada constante no Formulário de aquisição de serviços de Comunicações, ou endereço eletrónico disponível, cessar a oferta do serviço ou serviços contratados.

## **16. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E RECLAMAÇÕES**

16.1. Caso o Cliente tenha reclamações relativamente à prestação do Serviço deverá dirigir-se, por escrito, à Ar Telecom.

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

16.3. As reclamações serão registadas/tipificadas informaticamente pela Ar Telecom, que analisará e responderá ao Cliente no prazo máximo de 30 dias contados a partir do momento em que a mesma haja sido recebida.

16.4. As Partes convencionam o foro da comarca de Lisboa como competente para dirimir qualquer litígio.

## **17. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

17.1. Os dados pessoais do Cliente são de fornecimento obrigatório, salvo quando assinalado que são de fornecimento facultativo, sendo a sua comunicação uma obrigação legal e contratual e um requisito necessário para celebrar o contrato, tendo como consequência da sua recusa em fornecer esses dados a impossibilidade de celebrar o contrato.

17.2. Os dados pessoais facultados à Ar Telecom, pelos seus clientes destinam-se única e exclusivamente às seguintes finalidades:

17.3. Para realização das diligências pré-contratuais necessárias a pedido do Cliente;

17.4. Para a execução do contrato no qual o Cliente é parte, nomeadamente em termos de moradas de entrega do serviço, morada de faturação do serviço, troca de correspondência;

17.5. Para o cumprimento das obrigações jurídicas a que a Ar Telecom se encontra sujeita, nomeadamente, no âmbito da legislação das comunicações e legislação fiscal;

17.6. Para efeito dos interesses legítimos prosseguidos pela Ar Telecom, nomeadamente, prevenção de fraudes e abusos de utilização de serviços pelo Cliente.

17.7. Qualquer outra finalidade a que os dados sejam destinados, nomeadamente, aquelas no âmbito da comunicação e marketing, serão objeto de consentimento prévio pelo Cliente.

17.8. O Cliente fica desde já informado que os seus dados pessoais irão ser conservados durante o período de execução do seu contrato e, findo este, pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais a que a Ar Telecom se encontra vinculada, sendo posteriormente apagados.

17.9. A Ar Telecom poderá comunicar os seus dados pessoais a terceiros no âmbito do cumprimento de obrigações legais a que a Ar Telecom se encontra vinculada, nomeadamente, junto à ANACOM ou à Autoridade Tributária;

17.10. A Ar Telecom não irá transferir os seus dados pessoais para um país terceiro; caso a Ar Telecom venha a subcontratar prestadores de serviços localizados fora da União Europeia optará por aqueles estabelecidos em países objeto de uma decisão de adequação ou que ofereçam as garantias apropriadas ou adequadas;

17.11. A Ar Telecom poderá utilizar os seus dados pessoais para efeitos de decisões automatizadas no âmbito da execução do contrato, nomeadamente, a definição de perfis que permitam uma melhor execução das obrigações contratuais da Ar Telecom e prestação dos serviços em níveis de conformidade adequados aos contratados.

17.12. A Ar Telecom mais informa que tem o direito de nos solicitar o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, dentro das limitações legais, além do direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo, sendo que o exercício destes direitos poderá originar em alguns casos a impossibilidade de execução do contrato pela Ar Telecom.

17.13. Para obter mais informações quanto à forma como os seus dados pessoais são tratados pela Ar Telecom deverá apresentar comunicação escrita através do email: [dpo@artelecom.pt](mailto:dpo@artelecom.pt).

## **18. DECLARAÇÃO DE CONTRATOS DE FORNECIMENTO**

Ao abrigo do artigo 125.º do Código do Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI), que determina a obrigação das entidades fornecedoras de água, energia e do serviço fixo de telefones comunicarem à Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) os contratos celebrados com os seus clientes, bem como as suas alterações, o cliente deverá responder com rigor à informação de identificação predial solicitada, no sítio de internet [www.artelecom.pt/cliente/AT](http://www.artelecom.pt/cliente/AT).

## **19. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES**

19.1. Todas as comunicações ao Cliente serão efetuadas por via postal para a morada indicada no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações ou por correio eletrónico para os contactos indicados naquele formulário ou outros que venham a ser posteriormente solicitados pelo Cliente.



19.2. Em caso de litígio e para efeitos de realização de citação ou notificação, as partes convencionam a morada indicada pelo cliente no presente contrato.

## **20. DIVERSOS**

- 20.1. O presente contrato é composto pelos seguintes documentos, que dele fazem parte integrante: Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações, Níveis de Serviço e Proposta Comercial.
- 20.2. Em tudo o não previsto nas presentes Condições Gerais, Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações e eventuais Adendas ao Contrato, aplicar-se-á o disposto na Proposta Comercial.
- 20.3. Em caso de conflito entre os documentos que integram o contrato prevalece, pela ordem indicada, o teor do Formulário de Aquisição dos Serviços de Comunicações e o teor da Proposta Comercial.