

Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas

1. Objeto

- 1.1. As presentes Condições Gerais têm como objeto estabelecer as normas que regulam a prestação de serviços de comunicações eletrónicas 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 506 303 810, com o capital social de € 8.644.939,11 (“Ar Telecom”) ao cliente identificado no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações (“Cliente”).
- 1.2. A oferta de serviços de comunicações eletrónicas disponibilizada pela Ar Telecom ao Cliente encontra-se detalhada na cláusula 2.
- 1.3. Os serviços a serem prestados pela Ar Telecom ao Cliente (“Serviços”) estão identificados e detalhados no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações subscrito pelo Cliente (“Formulário”).
- 1.4. O Formulário, a proposta comercial apresentada pela Ar Telecom e aceite pelo Cliente (“Proposta Comercial”), os Níveis de Serviço para Comunicações e de Assistência Técnica a Equipamentos e as presentes Condições Gerais constituem o acordo entre as partes (“Contrato”).

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). O serviço prestado através de uma rede de comutação de circuitos (PSTN) é prestado em local geográfico fixo e 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. Meet IP – é o serviço que disponibiliza ao Cliente uma central telefónica virtual. A adesão ao serviço pressupõe a subscrição do Serviço de Acesso de Voz da Ar Telecom e a sua prestação 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.
- 2.3. 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:
 - a) 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.
 - b) 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.
 - c) 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.
 - d) 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).

- 2.4. Interativo – A Ar Telecom disponibiliza os seguintes serviços interativos:
- a) 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).
 - b) 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.
 - c) 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.
 - d) 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.
- 2.5. 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.
- 2.6. Acessos de Dados – é o serviço que fornece a comunicação de dados entre diversos locais distintos. A comunicação pode ser através de:
- 2.7. Acessos Ethernet: 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.
- 2.8. Redes Privadas Virtuais (VPN): é o serviço 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.
- 2.9. Acesso à Internet: é o serviço que possibilita o acesso do Cliente à rede Internet com larguras de banda garantidas. 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. 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 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 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(is) que vincula(m) o Cliente.

4. Prestação dos serviços

- 4.1. A Ar Telecom garante 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 aplicáveis e em conformidade com as condições comerciais estabelecidas entre as partes e com as condicionantes técnicas existentes para cada tipo de Serviço.
- 4.2. A Ar Telecom assegura a prestação dos Serviços de forma profissional e competente, e com a qualidade medida pelos níveis de serviço (“SLA”) definidos em Níveis de Serviço para Comunicações e de Assistência Técnica a Equipamentos e com os valores fixados no Formulário, salvo na situação de interrupção prevista na cláusula 7, qualquer impossibilidade técnica ou legal imputável a terceiros ou situações não controláveis pela Ar Telecom que possam ser incluídas no conceito de força maior, nomeadamente, guerra (declarada ou não), insurreições civis, atos terroristas, decisões governamentais, terremotos, inundações ou outras catástrofes naturais.
- 4.3. Em caso de incumprimento por parte da Ar Telecom do nível de serviço de disponibilidade acordado com o Cliente, este 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.

- 4.4. Para efeitos de acesso e utilização de alguns Serviços, a Ar Telecom indicará um código de utilizador único (user) e criará uma palavra-passe (password) de acesso para cada Cliente, que poderão ser por este alterados a qualquer momento.
- 4.5. Os referidos elementos de identificação (user e password) são intransmissíveis, não podendo ser objeto de qualquer tipo de comercialização ou cedência de uso a terceiros, assumindo o Cliente integral responsabilidade pela respetiva utilização e salvaguarda.
- 4.6. O Cliente reconhece e aceita que a Ar Telecom não é responsável pelas tentativas de intrusão internas ou externas na rede do Cliente, comprometendo-se este a alertar a Ar Telecom, assim que possível, da sua ocorrência.
- 4.7. O Cliente reconhece e aceita que a Ar Telecom não pode garantir a qualidade técnica das condições de interligação da sua rede com outras redes, nacionais e internacionais, que suportam os Serviços, quando estas sejam asseguradas através de equipamentos que não sejam diretamente controlados pela Ar Telecom.
- 4.8. A Ar Telecom poderá acrescentar novas funcionalidades aos Serviços sem necessidade de aviso prévio ao Cliente, desde que se mantenham todas as funcionalidades originalmente contratadas.

5. Ativação dos serviços

- 5.1. Salvo indicação em contrário no Formulário ou na Proposta Comercial, a Ar Telecom procederá à ativação dos Serviços contratados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis a contar da data de assinatura do Formulário, salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à Ar Telecom, que, neste caso, informará o Cliente no prazo máximo de 5 (cinco) dias da data em que seja detetada a impossibilidade.
- 5.2. A prestação dos Serviços poderá estar dependente de testes prévios, caso em que o Cliente permitirá a sua realização e colaborará com a Ar Telecom para o efeito.

6. Utilização dos serviços

- 6.1. O Cliente obriga-se a fazer uma utilização adequada e razoável dos Serviços, e a não utilizar os Serviços (i) como forma de causar danos a terceiros ou à Ar Telecom, (ii) para criar, propagar ou manter e armazenar conteúdos ilícitos, impróprios ou difamatórios, (iii) na violação de qualquer princípio geral e de Ordem Pública ou de qualquer lei ou regulamento em vigor e/ou (iv) no desrespeito de qualquer norma, designadamente relativa a direitos de propriedade intelectual, propriedade industrial e de proteção de dados pessoais
- 6.2. O Cliente obriga-se a cumprir a Política de Utilização Responsável dos Serviços (“PUR”) disponível no website da Ar Telecom (www.artelecom.pt) e a consultar regularmente este website para conhecer eventuais revisões à PUR.

7. Suspensão dos serviços

- 7.1. O Cliente reconhece e aceita que a Ar Telecom pode suspender os Serviços caso se verifique alguma das seguintes situações: (i) Mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo Cliente; (ii) O Cliente viole as condições de acesso e/ou de utilização dos Serviços; (iii) Quando esteja em causa a segurança ou integridade da infraestrutura que suporta os Serviços; (iv) Existindo fundadas suspeitas da utilização dos Serviços, por parte do Cliente ou de terceiros, para fins ilícitos; e (v) Manutenção técnica.
- 7.2. O Cliente reconhece e aceita que a Ar Telecom não é responsável por perdas de dados/informação que possam resultar da suspensão do serviço nos termos indicados em 7.1.
- 7.3. As suspensões do Serviço nos termos indicados em 7.1 não serão contabilizadas para efeitos de medição dos SLA.
- 7.4. A suspensão dos Serviços nos termos indicados em 7.1(i) só poderá ocorrer após 20 dias da notificação da mora por parte da Ar Telecom.
- 7.5. Sempre que as suspensões forem de natureza previsível, a Ar Telecom comunicará ao Cliente, com pré-aviso adequado, a respetiva ocorrência.
- 7.6. O Cliente reconhece e aceita que a suspensão dos Serviços nos termos indicados em 7.1 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.

8. Velocidades de tráfego

- 8.1. A Ar Telecom garante o tratamento equitativo de 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.
- 8.2. 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.

- 8.3. No âmbito do serviço de internet disponibilizado nos termos indicados em 2.6, a Ar Telecom garante as seguintes velocidades de tráfego consoante a tecnologia de acesso, a largura de banda contratada e desde que seja tecnicamente viável:
- 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.
 - 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.

9. Equipamento terminal

- 9.1. O acesso aos Serviços 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 Formulário.
- 9.2. 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.
- 9.3. A guarda do equipamento pertencente à Ar Telecom por parte do Cliente, obriga-o 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;
 - Não mudar o equipamento do seu local de instalação;
 - 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;
 - Avisar de imediato a Ar Telecom caso se verifique uma avaria do equipamento;
 - Indemnizar a Ar Telecom pelo valor do equipamento, em caso de extravio ou danos resultantes de utilização anormal ou não autorizada;
 - Utilizar o equipamento para ligação exclusiva a serviços da Ar Telecom.
- 9.4. Independentemente do motivo e do momento em que possa ocorrer a cessação do serviço/contrato a que esteja(m) associado(s) equipamento(s) 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(s) equipamento(s), 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.
- 9.5. Verificando-se qualquer situação, imputável ao Cliente, que danifique, destrua, ou impeça a recolha do(s) equipamento(s) em perfeito estado de conservação, a Ar Telecom terá o direito de faturar o Cliente, a pronto pagamento, pelo valor do(s) equipamento(s) em causa.
- 9.6. 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.

10. Suporte técnico

- 10.1. A Ar Telecom assegura ao Cliente um serviço de atendimento permanente, divulgado no seu website (www.artelecom.pt) para participação de avarias e solicitar suporte técnico e pedidos de alterações aos Serviços.
- 10.2. A Ar Telecom assegura a reparação de avarias que ocorram na prestação dos Serviços e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos utilizados de acordo com os níveis de serviço fixados no Formulário.
- 10.3. O Cliente quando detetar qualquer anomalia ou avaria nos Serviços, compromete-se a informar, de imediato, a Ar Telecom.
- 10.4. O Cliente compromete-se a cooperar com a Ar Telecom na identificação de qualquer anomalia ou avaria, por forma a permitir a sua rápida correção quando, para tal, for por esta solicitado.

- 10.5. 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 do Cliente.
- 10.6. O Cliente reconhece e aceita que a Ar Telecom possa gravar os contactos estabelecidos para o Serviço de Suporte Técnico para efeitos de controlo de qualidade e manter as gravações pelo período legalmente previsto.

11. Direitos de autor e propriedade industrial

- 11.1. Todos os direitos de autor e de propriedade industrial, relativos às especificações técnicas, software, manuais, ou qualquer outro material fornecido pela Ar Telecom ao Cliente pertencem exclusivamente à Ar Telecom ou à entidade que para o efeito a tenha licenciado.
- 11.2. O Cliente obriga-se a não efetuar quaisquer utilizações não permitidas do software, manuais e demais materiais acima referidos, nomeadamente, a não descompilar, reproduzir ou de qualquer forma alterar ou transmitir a terceiros os mesmos, bem como a não desenvolver outros produtos que incorporem o software contratado, sendo o Cliente responsável perante a Ar Telecom por quaisquer prejuízos sofridos por esta última, em virtude da violação dessas obrigações.
- 11.3. O Cliente compromete-se a seguir as instruções que lhe forem transmitidas pela Ar Telecom no que respeita à utilização de marcas registadas ou outros direitos de que a Ar Telecom seja, direta ou indiretamente, titular.

12. Responsabilidades

- 12.1. O Cliente é responsável pelo cumprimento das obrigações resultantes do presente Contrato, ainda que os Serviços se destinem a ser usufruídos por terceiros.
- 12.2. O Cliente assume exclusiva responsabilidade pelos consumos decorrentes de tráfego anómalo ou fraudulento que seja por si originado ou cursado através da rede e demais sistemas da Ar Telecom, obrigando-se a liquidar junto da Ar Telecom e, eventualmente, dos seus parceiros todos os encargos daí decorrentes.
- 12.3. O Cliente assume exclusiva responsabilidade pelos danos sofridos, por ele ou por terceiros, em resultado da instalação ou utilização, em equipamentos ou sistemas afetos aos Serviços, de versões não autorizadas/licenciadas de software ou de outros conteúdos.
- 12.4. O Cliente assume exclusiva responsabilidade pela segurança e integridade da sua rede e equipamentos, bem como pelos arquivos, programas e/ou conteúdos, que hospedar na infraestrutura da Ar Telecom durante a utilização dos Serviços, obrigando-se a indemnizar pelos prejuízos que causar pela sua utilização indevida.
- 12.5. O Cliente é responsável pelo controlo e pela administração do conjunto (pool) de endereços de IP que lhe tenham sido atribuídos por terceiros.
- 12.6. O Cliente é responsável por regular as relações entre si e cada um dos utilizadores autorizados, devendo comunicar-lhes as obrigações e direitos que sobre si recaiam nos termos do Contrato.
- 12.7. 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.
- 12.8. 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.
- 12.9. A Ar Telecom apenas poderá ser responsabilizada por danos ou prejuízos que lhe sejam diretamente ou indiretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando pela perda de receitas ou lucros ou quaisquer prejuízos extraordinários resultantes de danos causados por culpa do Cliente ou de terceiros.
- 12.10. 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.

13. Dados do cliente

- 13.1. Os dados de identificação societária e fiscal do Cliente são de fornecimento obrigatório, salvo quando assinalado que são facultativos, sendo a sua comunicação uma obrigação legal e contratual e um requisito necessário para a celebração do Contrato, tendo como consequência da sua recusa em fornecer esses dados a impossibilidade de celebrar o Contrato.
- 13.2. O Cliente compromete-se a fornecer e manter atualizados os seus dados de identificação societária e fiscal de forma verdadeira, correta e atual.

13.3. O Cliente obriga-se a comunicar à Ar Telecom qualquer alteração nos seus dados de identificação societária e fiscal, nomeadamente, alteração de denominação social, de morada/sede, cisão, fusão, insolvência ou de Processo Especial de Revitalização e Recuperação de Empresas ou similar, no prazo máximo de 10 dias a contar da data da respetiva alteração.

14. Dados pessoais

- 14.1. Os dados pessoais facultados pelo Cliente no âmbito do Contrato (“Dados Pessoais”) são objeto de tratamento pela Ar Telecom para as seguintes finalidades: (i) Realização das diligências pré-contratuais necessárias ao processamento do pedido do Cliente; (ii) Execução do Contrato do qual o Cliente é parte; (iii) Cumprimento das obrigações legais a que Ar Telecom está sujeita; (iv) Prossecução dos interesses legítimos da Ar Telecom, nomeadamente prevenção de fraudes e abusos de utilização dos serviços pelo Cliente; e (v) Finalidades comunicacionais, tais como, marketing, promoções e envio de newsletter.
- 14.2. A Ar Telecom poderá comunicar a terceiros os Dados Pessoais caso tal se revele necessário para o cumprimento de obrigações legais a que se encontre vinculada, nomeadamente à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), Comissão Nacional de Proteção de Dados ou à Autoridade Tributária.
- 14.3. A Ar Telecom compromete-se a conservar os Dados Pessoais durante o período de vigência do Contrato e, findo este, pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais a que se encontra vinculada, destruindo-os posteriormente.
- 14.4. A Ar Telecom compromete-se a não transferir Dados Pessoais para fora do território da União Europeia. Caso a Ar Telecom venha a subcontratar prestadores de serviços localizados fora da União Europeia, optará por aqueles estabelecidos em países com um enquadramento jurídico adequado.
- 14.5. Os titulares dos Dados Pessoais têm o direito de solicitar o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação, atualização, apagamento, limitação ou oposição ao tratamento, e também o direito à portabilidade dos dados, dentro das limitações legais, e ainda o direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo. Porém, o exercício destes direitos poderá originar, em alguns casos, a impossibilidade de execução do Contrato pela Ar Telecom.
- 14.6. Os titulares dos Dados Pessoais poderão contactar a Ar Telecom através do email dpo@artelecom.pt para obtenção de mais informações quanto à forma como os seus dados pessoais são tratados.
- 14.7. O Cliente declara, relativamente aos Dados Pessoais por si facultados à Ar Telecom no âmbito do Contrato, que prestou aos referidos titulares toda a informação necessária e mencionada na presente cláusula e que obteve a sua autorização para o tratamento nos termos indicados em 14.1.

15. Reclamações

- 15.1. Caso o Cliente pretenda submeter alguma reclamação relativamente à prestação dos Serviços, notificará a Ar Telecom, por via postal ou por correio eletrónico nos termos na cláusula 23, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir do conhecimento dos factos que lhe deram origem.
- 15.2. As reclamações serão registadas/tipificadas informaticamente pela Ar Telecom, que as analisará e responderá ao Cliente no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados a partir do momento da sua receção.
- 15.3. As reclamações apresentadas pelo Cliente não dão o direito ao Cliente de reter o pagamento de quaisquer faturas.

16. Duração

- 16.1. O Contrato entrará em vigor na data da assinatura do Formulário e perdurará, desde a data efetiva da ativação dos Serviços, pelo período temporal (“Duração”) indicado no ponto 11 do Formulário.
- 16.2. Ao período de Duração está associado um valor global inicial que será sempre devido em caso de incumprimento contratual pelo Cliente ou cessação contratual antecipada.
- 16.3. Após período de Duração 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.

17. Faturação e preços

- 17.1. Os Serviços serão faturados a partir da data efetiva da sua instalação/ativação.
- 17.2. A Ar Telecom faturará mensalmente pela prestação dos Serviços o montante estabelecido no Formulário acrescido de eventuais recursos extra ou serviços adicionais que forem sendo, eventualmente, contratados pelo Cliente, ao longo da vigência do contrato. A todos os montantes acresce IVA à taxa legal em vigor.
- 17.3. As faturas emitidas a título de rescisão antecipada e que contemplem a cobrança de qualquer montante devido pelo Cliente serão emitidas a pronto pagamento.

- 17.4. No início de cada novo ano civil os preços praticados são atualizados com base na taxa de variação do Índice de Preços no Consumidor, conforme publicado em cada ano pelo INE.
- 17.5. A Ar Telecom reserva-se o direito de alterar, extraordinariamente, com um pré-aviso de 30 dias comunicado por correio eletrónico, os preços praticados sempre que as condições de mercado o justificarem, nomeadamente nos casos de alteração dos preços de interligação ou outros.
- 17.6. A faturação detalhada é disponibilizada gratuitamente através do site: www.artelecom.pt. O respetivo acesso será limitado ao Cliente, titular dos dados, através dos mecanismos previstos em 4.3
- 17.7. A Ar Telecom envia a fatura detalhada em suporte papel mediante solicitação expressa do Cliente que assume o respetivo custo de impressão e envio.

18. Pagamentos e mora

- 18.1. O Cliente obriga-se a pagar o valor total das faturas emitidas, até à data nelas indicada, através das modalidades de pagamento acordadas entre as partes.
- 18.2. 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.
- 18.3. Em caso de incumprimento dos pagamentos no prazo estabelecido, a Ar Telecom reserva-se o direito de cobrar os respetivos juros de mora, à taxa legal aplicável.
- 18.4. Eventuais reclamações do Cliente não lhe dão direito de reter o pagamento de quaisquer faturas, sendo essas reclamações resolvidas, nos termos descritos na cláusula 15.

19. Caução

A Ar Telecom poderá exigir que o Cliente forneça ou reforce garantias, nomeadamente sob a forma de caução, para salvaguarda do cumprimento das suas obrigações contratuais, designadamente pagamento de encargos e eventuais indemnizações sempre que tal se mostre necessário.

20. Resolução

- 20.1. Caso se verifique o incumprimento ou cumprimento defeituoso por qualquer uma das partes das obrigações estabelecidas no Contrato, a outra parte poderá notificar a parte faltosa, por carta registada com aviso de receção, de que pretende resolver o Contrato, conferindo-lhe um prazo nunca inferior a 15 (dias) para por termo à situação de incumprimento.
- 20.2. Se a parte faltosa não puser termo à situação de incumprimento dentro do prazo concedido nos termos do número anterior, a outra parte poderá resolver o contrato por carta registada com aviso de receção.
- 20.3. O exercício do direito de resolução por parte da Ar Telecom não prejudica o direito a cobrar qualquer pagamento devido pelo Cliente ao abrigo do Contrato, incluindo montante das vantagens comerciais concedidas e juros de mora.

21. Cessação contratual antecipada

- 21.1. O Cliente poderá cessar o presente Contrato a qualquer momento, devendo para tal notificara Ar Telecom, por carta registada com aviso de receção, com pelo menos 30 dias de antecedência relativamente à data pretendida para a cessação.
- 21.2. A cessação contratual antecipada não isenta o Cliente de qualquer pagamento devido ao abrigo do presente Contrato, incluindo montante das vantagens comerciais concedidas e juros de mora.
- 21.3. A cessação antecipada do contrato não prejudica a verificação da responsabilidade civil ou criminal por atos ocorridos durante a utilização dos Serviços pelo Cliente.

22. 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.

23. Comunicações e notificações

- 23.1. Todas as comunicações e notificações ao Cliente serão efetuadas (i) por via postal para a morada indicada no Formulário ou (ii) por correio eletrónico para o contacto indicado no Formulário ou outros contactos que venham a ser indicados pelo Cliente.
- 23.2. Todas as comunicações e notificações à Ar Telecom deverão ser enviadas por via postal para o endereço referido na cláusula 1.1 ou por correio eletrónico para artelecom@artelecom.pt ou outros que venham a ser indicados pela Ar Telecom.

24. Lei aplicável e jurisdição

O presente Contrato é regulado pela lei portuguesa. Todos os litígios emergentes deste Contrato ou com ele relacionados serão resolvidos pelo Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro foro.

25. Disposições finais

Em caso de conflito entre os documentos que integram o Contrato prevalece o teor da dos documentos pela seguinte ordem: Proposta Comercial, Formulário, Adendas e Condições Gerais.