

# CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS E SERVIÇOS CONEXOS

## 1. OBJETO

**1.1.** As Condições Gerais ("**Condições**") estabelecem os termos aplicáveis à prestação pela NOS Comunicações, S.A., sociedade anónima, com sede na Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, matriculada na CRC com o NIPC 502.604.751, com o capital social de € 1.576.326.759,00 ("**NOS**"), ao Cliente, do Serviço identificado nas Condições Específicas, Modelo Resumo do Contrato e/ou Formulário(s) de Adesão do Cliente ("**Serviço**"), nos termos Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto ("**LCE**") e suas alterações e regulamentações, bem como à prestação de outros serviços adicionais, facilidades do Serviço e funcionalidades associadas, solicitados ou aceites pelo Cliente e disponibilizados pela NOS, através de qualquer dos meios de adesão a novos serviços.

**1.2.** Para efeitos das presentes Condições e do artigo 71.º do Código do Processo Civil, considera-se que a NOS e o Cliente têm domicílio respetivamente nas moradas para esse efeito indicadas no Formulário de Adesão ("**Formulário**").

**1.3.** À prestação do Serviço são também aplicáveis as Condições Específicas e o Formulário, as quais prevalecem sobre as Condições.

**1.4.** O Cliente, enquanto titular do presente Contrato, declara, relativamente aos utilizadores dos serviços e, quando aplicável, aos seus representantes (como, por exemplo, gerentes, procuradores ou decisores de conta), que lhes deu conhecimento das presentes Condições, em especial do disposto na cláusula 18. (Dados Pessoais). Mais declara, no que respeita ao tratamento dos dados pessoais para o envio de comunicações de marketing e relativamente aos utilizadores ou representantes, que obteve previamente o respetivo consentimento ou os informou desse facto e da possibilidade de exercerem o direito de oposição, tudo nos termos do Formulário e da já referida cláusula 18..

**1.5.** O tipo de serviços de manutenção abrangidos pela prestação de cada Serviço são os que como tal se encontrarem estabelecidos nas Condições Específicas e/ou assinalados no Formulário.

## 2. FORMULÁRIO DE ADESÃO

**2.1.** O contrato singular de prestação do Serviço ("**Contrato**") que venha a resultar da aceitação pela NOS do Formulário rege-se pelas Condições Específicas do Serviço, pelo Modelo Resumo do Contrato (MRC) quando aplicável, e pelos termos do Formulário.

**2.2.** O Formulário só será considerado e aceite quando devidamente preenchido e assinado e na medida em que resultem reunidos os pressupostos

necessários à prestação do Serviço nas modalidades solicitadas, ficando a aceitação condicionada, no caso do(s) Serviço(s) prestado em regime de pré-pagamento, à realização da chamada de ativação pelo Cliente.

**2.3.** A NOS poderá atribuir ao Cliente um valor de referência correspondente ao custo máximo estimado do Serviço mensal a utilizar pelo Cliente, para os efeitos do disposto nas cláusulas 7.3. e 7.4. das Condições ou outros que constem das Condições Específicas ou do Formulário devidamente aceites pelo Cliente, podendo este solicitar à NOS, em qualquer momento, a indicação do referido valor e, bem assim, solicitar junto da mesma a sua alteração ou ajustamento, nos termos descritos no Contrato.

**2.4.** Quando o Formulário seja subscrito por outrem que não o Cliente nele identificado e o Contrato não produza efeitos em relação ao mesmo, por falta ou insuficiência de poderes de representação, considera-se o Contrato celebrado com o(s) subscritor(es) do Formulário, entendendo-se, para todos os efeitos legais e contratuais, que as referências ao Cliente respeitam ao(s) subscritor(es), sem prejuízo do direito que, nesse caso, é conferido à NOS de rescindir o Contrato, mediante notificação escrita efetuada nos termos da cláusula 12.6..

**2.5.** Se o Cliente pretender alterar alguma das opções de Serviço disponibilizadas pela NOS, deverá comunicar essa intenção à NOS que, em caso de aceitação das alterações pretendidas pelo Cliente, efetivará as mesmas no prazo que para tanto vier a ser acordado com o Cliente.

## 3. PRODUÇÃO DE EFEITOS DO CONTRATO

**3.1.** O Contrato produz efeitos na data de Ativação Comercial do Serviço.

**3.2.** Para os efeitos do presente Contrato, as expressões "Disponibilização Comercial" ou "Ativação Comercial" do Serviço ocorrem e designam o momento em que a NOS confirma ao Cliente a aceitação do Formulário que subscreveu para prestação do Serviço.

**3.3.** A Ativação Comercial fica sujeita à condição suspensiva correspondente à verificação cumulativa das seguintes situações: a) receção do Formulário, completa e corretamente preenchido; b) aceitação pela NOS mediante confirmação ao Cliente.

## 4. DURAÇÃO DO CONTRATO E CONDIÇÕES DE RENOVAÇÃO

**4.1.** O Contrato ficará sujeito a um prazo mínimo de duração inicial coincidente com o período de fidelização indicado no , Formulário ou no MRC e cuja existência no caso do Cliente consumidor e, caso aplicável, às microempresas, pequenas empresas ou organizações sem fins lucrativos, depende da atribuição de qualquer contrapartida, devidamente

identificada e quantificada, associada à subsídio de equipamentos terminais, à instalação do serviço, quando aplicável, à ativação do serviço ou a outras condições promocionais. Decorrido o período de fidelização indicado no Formulário ou no MRC, o Contrato será automaticamente renovado por períodos sucessivos de 1 (um) mês quando não seja denunciado por qualquer das partes, mediante simples comunicação escrita à outra, com uma antecedência mínima de 1 (um) mês em relação à data do termo do período inicial do Contrato ou de qualquer das suas renovações.

**4.2.** Na falta de indicação de qualquer período de fidelização ou no caso de se verificar alguma irregularidade na sua indicação, o Contrato fica sujeito a um prazo mínimo de duração inicial de 1 (um) mês, sendo automaticamente renovável nos termos da cláusula 4.1..

**4.3.** Durante a vigência do período de fidelização, o Cliente está obrigado a manter ativo o plano tarifário que subscreveu e, sempre que esse plano exija recarregamentos mínimos obrigatórios, a realizá-los nos termos e pelo período previamente definidos.

## **5. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

**5.1.** Sempre que a NOS proceda à alteração das presentes Condições nos termos do disposto no artigo 135.º da LCE, notificará o Cliente dessa alteração por qualquer meio escrito ou outro suporte duradouro, com uma antecedência mínima de 1 (mês) em relação à data da respetiva entrada em vigor.

**5.2.** Caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá rescindir o Contrato, sem qualquer encargo, devendo para tanto notificar a NOS da sua intenção, no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação da NOS.

**5.3.** O Cliente poderá notificar a NOS da sua intenção de rescisão por carta registada com aviso de receção, enviada para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, numa loja NOS, através da Área de Cliente, ou por qualquer outro meio que venha a ser criado para o efeito. O Cliente poderá encontrar mais informações sobre as formas de rescisão do Contrato em <https://www.nos.pt>

**5.4.** Nos casos previstos nos números anteriores da presente cláusula, a rescisão produzirá efeitos na data de entrada em vigor das alterações que a tiverem determinado.

**5.5.** O Cliente reconhece e aceita que a atualização de preços prevista na cláusula 10.2. não constitui uma alteração das condições contratuais nos termos da presente cláusula.

**5.6.** O direito de rescisão sem qualquer encargo previsto no número 5.2. não se aplica quando as

alterações (i) sejam propostas exclusivamente em benefício do Cliente, (ii) quando não tenham nenhum efeito negativo no Cliente, nomeadamente as de natureza puramente administrativa ou relacionadas com o endereço do prestador, nem (iii) quando decorram diretamente da aplicação de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou ato ou regulamento da ANACOM.

**5.7.** A NOS reserva-se o direito de cessar a prestação de alguns dos serviços ou funcionalidades que possam ser acedidos através do Serviço, mediante comunicação escrita enviada ao Cliente, nos termos da cláusula 5.1., com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

## **6. DIREITO DE RESOLUÇÃO**

**6.1.** No caso de Contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial e sendo o Cliente uma pessoa singular que atue com fins que não integram o âmbito da sua atividade profissional, este poderá exercer o direito de livre resolução do Contrato no prazo de 14 (catorze) dias ou, quando a adesão ao serviço seja efetuada no domicílio do Cliente ou durante uma deslocação organizada pela NOS, ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da celebração do Contrato mediante comunicação inequívoca à NOS, por qualquer meio suscetível de prova pelo Cliente, nos termos do modelo de livre resolução que integra o anexo do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, ou outro que o substitua.

**6.2.** Após o exercício do direito de livre resolução, o Cliente deverá, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução, devolver, à NOS ou a qualquer terceiro indicado por esta, os bens entregues com a celebração do Contrato ou em virtude dessa celebração, suportando os custos associados a essa mesma devolução.

**6.3.** O exercício do direito de livre resolução do Contrato não desobriga o Cliente do pagamento do valor proporcional ao serviço prestado, nos casos em que a prestação tenha tido início durante o prazo legal de livre resolução.

**6.4.** O direito de livre resolução do Contrato não se aplica no caso de os serviços terem sido integralmente prestados com o consentimento expresso do Cliente e mediante o seu reconhecimento de que a sua plena execução constitui exceção ao direito de livre resolução.

**6.5.** Em caso de resolução do Contrato nos termos da presente cláusula, a NOS reembolsará o Cliente dos pagamentos recebidos, que não relativos ao preço dos serviços prestados por solicitação do Cliente, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que for informada da resolução do Contrato.

O reembolso será feito através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo Cliente aquando do exercício do direito de livre resolução, ou, na falta de indicação do IBAN, por cheque.

**6.6.** A NOS reserva-se o direito de reter o reembolso das quantias referidas no número anterior enquanto o Cliente não proceder à devolução dos bens ou apresentar provas da sua devolução.

**6.7.** O Cliente será integralmente responsável pela conservação dos bens até à resolução do Contrato e entrega dos mesmos à NOS, devendo restituí-los nas devidas condições, sendo também responsável perante a NOS pela depreciação dos bens se a manipulação efetuada exceder a que habitualmente é admitida no estabelecimento comercial, caso em que é devido pelo Cliente o valor comercial dos mesmos.

## **7. CONDIÇÕES DE ACESSO AO SERVIÇO**

**7.1.** Sem prejuízo do disposto noutras cláusulas, para que o Cliente possa utilizar o Serviço deverá cumprir cumulativamente as Condições de acesso ao Serviço que se encontrem devidamente indicadas nas Condições Específicas e/ou Formulário, bem como no tarifário do Serviço que esteja em vigor.

**7.2.** Sempre que a ativação do Serviço dependa da instalação ou fornecimento, pela NOS ou por terceiro, de qualquer meio técnico ou outro, o Cliente obriga-se a realizar as diligências que para tanto se mostrem necessárias e a prestar o seu consentimento em todos os atos em que a sua intervenção seja necessária.

**7.3.** Quando o valor do(s) Serviço(s) utilizado(s) pelo Cliente em determinado período permita razoavelmente prever que o montante global mensal do(s) mesmo(s) excederá o valor de referência atribuído ao Cliente ao abrigo da cláusula 2.3., poderá a NOS informar disso o Cliente, cabendo a este a faculdade de solicitar, alternativamente, o ajustamento do valor de referência atribuído ou a sua manutenção.

**7.4.** A alteração do valor de referência a pedido do Cliente poderá ficar dependente da alteração das condições de pagamento do Serviço ou de pagamento adiantado de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável aos Serviços, que não excederá a diferença entre o valor anterior e o novo valor de referência pretendido pelo Cliente.

**7.5.** A utilização do Serviço deve ser efetuada em conformidade com o disposto na Política de Utilização Aceitável e, caso aplicável, com a Política de Utilização Responsável, disponível para consulta em [www.nos.pt](http://www.nos.pt). A violação pelo Cliente das condições de acesso e de utilização do Serviço constitui fundamento para a suspensão ou cessação do acesso ao Serviço, nos termos previstos na cláusula 12. das Condições

## **8. GARANTIAS DO SERVIÇO**

**8.1.** A NOS prestará o Serviço de forma regular e contínua, obrigando-se a reparar eventuais avarias que ocorram na sua prestação e comprometendo-se a cumprir os níveis de qualidade a que se encontra obrigada, de acordo com a legislação aplicável, e em conformidade com os parâmetros de qualidade dos serviços que em cada momento sejam definidos pela ANACOM.

**8.2.** Sem prejuízo do que se dispõe no número anterior, a NOS compromete-se a assegurar os níveis de qualidade de serviço devidamente indicados nas Condições Específicas.

**8.3.** Nos casos em que se verifique a indisponibilidade do Serviço por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, por motivos não imputáveis ao Cliente, a NOS procederá ao crédito devido nos termos previstos na LCE.

**8.4.** O Cliente terá direito a uma compensação, nos termos previstos na LCE, nos casos em que se verifique o incumprimento dos prazos para ativação dos serviços ou reparação de avarias previstos nas Condições Específicas, bem como, por falta de comparência da NOS nas datas acordadas para o efeito.

## **9. INFRAESTRUTURAS OU EQUIPAMENTOS PARA O SERVIÇO**

**9.1.** Na medida em que a prestação do Serviço implique a necessidade de proceder à instalação de infraestruturas ou de equipamentos de rede, caberá à NOS determinar os que considera adequados para o efeito podendo, ainda, na vigência do Contrato, alterar o tipo de infraestruturas/equipamentos de rede e de acesso de sua responsabilidade, assegurando a qualidade do Serviço dentro das condições acordadas.

**9.2.** A NOS procederá à conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos da sua propriedade que utilize na prestação do Serviço.

**9.3.** A NOS não é responsável pela obtenção das autorizações exigidas para a instalação de infraestruturas/equipamentos nas instalações do Cliente, não se responsabilizando igualmente pela alteração, que lhe não seja imputável, das condições de utilização dessas infraestruturas/equipamentos e que possam causar interrupções, interferências ou quaisquer outras dificuldades na utilização do Serviço pelo Cliente, sem prejuízo do direito de rescisão previsto na cláusula 12.6..

**9.4.** A NOS poderá disponibilizar ao Cliente, mediante venda, aluguer ou cedência temporária a título gratuito, os equipamentos necessários para o acesso e utilização dos Serviços.

**9.5.** Nos casos em que os equipamentos sejam disponibilizados ao Cliente em regime de aluguer ou de cedência temporária gratuita, os mesmos constituem e permanecem propriedade da NOS e

ficam, durante o período de utilização dos Serviços para os quais foram disponibilizados, sob a guarda e responsabilidade do Cliente, apenas devendo ser utilizados de forma lícita e para seu uso exclusivo, ficando aquele obrigado a indenizar a NOS pelos prejuízos sofridos em caso de perda ou de furto e, em geral, por danos não resultantes de utilização normal, lícita e diligente ou resultantes de trabalhos de modificação da instalação que não tenham sido previamente autorizados pela NOS.

**9.6.** O Cliente poderá optar livremente pelos equipamentos terminais necessários para utilizar o Serviço, correndo por sua conta os respectivos custos de aquisição ou de aluguer, instalação e manutenção, obrigando-se, porém, a utilizar apenas os que obedeçam às exigências legais em cada momento vigentes e ainda às características e requisitos técnicos necessários à boa e eficaz utilização do Serviço, nomeadamente, as que constituam Condições de Acesso ao Serviço previstas nas Condições Específicas e/ou Formulário, cabendo-lhe assegurar que os mesmos não interferem com a rede ou serviços da NOS.

**9.7.** Caso os equipamentos para utilização e acesso ao Serviço sejam fornecidos pela NOS ou por fornecedor aprovado por esta especificamente para a prestação do Serviço, os mesmos poderão conter dispositivos que assegurem a sua utilização exclusiva no âmbito do Serviço.

**9.8.** Nos casos em que tenha lugar a colocação de infraestrutura/equipamentos da rede da NOS nas instalações do Cliente, este obriga-se a observar as respetivas condições de acondicionamento e de utilização como tal devidamente previstas nas Condições Específicas e/ou Pedido de Fornecimento de Equipamento correspondentes.

**9.9.** No caso previsto do número anterior, o Cliente será responsável pelas infraestruturas/equipamentos da rede da NOS perante esta, obrigando-se a indemnizá-la por todos os danos causados desde o momento da sua instalação até à respetiva entrega à NOS, nos termos das condições que lhes forem aplicáveis.

**9.10.** Com a cessação do Contrato, o Cliente fica obrigado devolver à NOS os equipamentos cedidos ou a facultar o acesso do pessoal indicado pela NOS para proceder à desmontagem e remoção de infraestruturas/equipamentos montados para a prestação do Serviço que sejam propriedade da NOS, em data a acordar em conformidade com a solicitação da NOS, dirigida ao Cliente com uma antecedência mínima de 48 horas, dentro dos 30 (trinta) dias seguintes à cessação do Contrato.

**9.11.** Na eventualidade de o Cliente não devolver os equipamentos à NOS ou de a desmontagem e remoção não poderem ser efetuadas no prazo de 30 (trinta) dias referido no número anterior por

motivos imputáveis ao Cliente, este obriga-se a indemnizar a NOS no montante equivalente ao valor de substituição das infraestruturas/equipamentos em causa, publicado em nos.pt

## **10. PREÇOS, FATURAÇÃO E PAGAMENTO**

**10.1.** Os preços devidos pela prestação do Serviço ou de serviços conexos, serão os resultantes da aplicação dos respetivos tarifários e condições que estiverem em vigor em cada momento, os quais poderão incluir o pagamento de uma mensalidade e/ou consumos de acordo com o que neles estiver disposto, bem como contrapartidas específicas associadas ao Serviço e/ou ao equipamento que tenha sido cedido ao Cliente.

**10.2.** Os preços aplicáveis aos serviços poderão ser objeto de mera atualização efetuada no período compreendido entre fevereiro e abril de cada ano, por referência à taxa de inflação calculada com base no Índice de Preços no Consumidor do ano precedente, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), ou, em qualquer caso, no valor mínimo de 50 cêntimos (IVA incluído).

**10.3.** O pagamento do(s) Serviço(s) será devido a partir da Ativação Comercial reportando-se o início da faturação a esse momento.

**10.4.** A NOS faturará mensalmente os valores a cobrar pela prestação do Serviço, de acordo com os preços constantes do Tarifário em vigor em cada momento.

**10.5.** Aos valores indicados no número anterior acresce, por cada fatura não paga dentro do correspondente prazo, o valor previsto no tarifário em vigor em cada momento a título de indemnização pelos encargos associados à cobrança da fatura em dívida, por incumprimento da obrigação de pagamento atempado, podendo o valor ser superior ao previsto no tarifário, caso os referidos encargos ultrapassem esse montante.

**10.6.** Sem prejuízo do disposto no número 8 da presente Cláusula e das eventuais limitações resultantes de normas aplicáveis em matéria de privacidade, nomeadamente no que diz respeito ao direito dos utilizadores autores das chamadas, a NOS disponibilizará ao Cliente faturação detalhada do Serviço utilizado, nos casos em que o Cliente o tenha expressamente solicitado. Neste caso, a NOS pode cobrar ao Cliente o custo adicional associado a essa disponibilização, de acordo com o Tarifário em vigor em cada momento. O detalhe da fatura será apresentado com ocultação dos últimos 5 dígitos dos números de destino, salvo disposição legal em contrário.

**10.7.** O Cliente obriga-se a pagar as faturas no prazo delas constante à NOS, a quem esta indicar ou a qualquer entidade mandatada para o efeito.

**10.8.** As faturas poderão ser emitidas em papel ou por via eletrónica, consoante o meio escolhido pelo

Cliente e, caso aplicável, de acordo com as condições e custos do Tarifário em vigor em cada momento.

**10.9.** Nos casos em que do Formulário conste a indicação de que o Serviço será prestado em regime de Pré-Pagamento, o Cliente procederá ao seu pagamento antecipadamente, através de um sistema de carregamentos ou outro que para o efeito seja disponibilizado pela NOS, de acordo com os Tarifários.

**10.10.** A fatura mensal poderá incluir valores referentes a bens ou serviços disponibilizados por terceiros que não a NOS e que digam ou não respeito a serviços de comunicações eletrónicas.

**10.11.** Qualquer reclamação do Cliente relativa a faturas emitidas pela NOS no âmbito do Serviço não suspende a obrigação do pagamento de faturas subsequentes, dentro dos prazos de vencimento nelas indicados, obrigando-se, contudo, a NOS a proceder diligentemente à apreciação das razões invocadas na reclamação e sem prejuízo de proceder aos créditos ou reembolsos ao Cliente que se revelem devidos.

**10.12.** Sem prejuízo da faculdade de proceder à suspensão ou rescisão do Contrato, nos termos previstos na cláusula 12, a mora do Cliente constitui a NOS no direito de cobrar juros de mora calculados à taxa legal supletiva aplicável às operações comerciais.

**10.13.** A NOS pode exigir o pagamento em adiantado de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável aos Serviços, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efetuados pelo Cliente.

**10.14.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, a NOS pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço, nas situações de restabelecimento do Serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente, no caso de Clientes particulares, no valor que vier a ser fixado pela ANACOM.

## **11. DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO A TERCEIROS**

O Serviço não poderá ser disponibilizado pelo Cliente, gratuita ou onerosamente, a terceiros, nem poderá o Cliente permitir a utilização do mesmo, em benefício direto ou indireto de terceiros, sem a autorização prévia, por escrito, da NOS.

## **12. CONDIÇÕES DE SUSPENSÃO OU CESSAÇÃO DO CONTRATO**

**12.1.** O Serviço não poderá ser suspenso sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

**12.2.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, a NOS poderá suspender ou limitar a oferta do(s) Serviço(s): a) sempre que a suspensão ou limitação se mostrar necessária para assegurar a segurança da rede, designadamente em situações de emergência ou de força maior, para reagir a

ameaças ou situações de vulnerabilidade, para evitar interferências entre sistemas técnicos e sempre que seja necessário para assegurar o cumprimento das normas relativas à proteção do Cliente contra riscos para a privacidade e para os dados pessoais, bem como, para assegurar a manutenção da integridade da rede, a interoperabilidade dos serviços e a conformidade com os planos de ordenamento do território e respeito de condicionantes inerentes à proteção do ambiente e do património, mediante notificação ao Cliente, efetuada com uma antecedência mínima de 24 horas, salvo em caso de emergência ou força maior; b) no caso de o Cliente não observar as condições de acesso relativas aos equipamentos terminais ou outras Condições de Acesso ao Serviço devidamente indicadas nas Condições Específicas e/ou Formulário, mediante notificação ao Cliente, efetuada com uma antecedência mínima de 24 horas, salvo na medida em que a lei imponha outro prazo, caso em que será esse o aplicável; c) em caso de mora do Cliente, nomeadamente por falta de pagamento das faturas correspondentes aos Serviços, mediante notificação prévia ao Cliente efetuada com uma antecedência mínima de 20 (vinte) ou 30 (trinta) dias, consoante se trate de um Cliente não consumidor ou consumidor, indicando o motivo da suspensão e os meios ao dispor do Cliente para evitar a mesma e, bem assim, para a retoma do Serviço ou para a resolução automática do Contrato, no caso de Clientes consumidores.

**12.3.** Sem prejuízo do previsto na alínea anterior, a prestação do Serviço não pode ser suspensa em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma fatura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis, sendo conferido ao Cliente o direito ao pagamento e quitação parcial, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço que tem valores em dívida, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

**12.4.** No caso de prestação do Serviço em regime de pré-pagamento, a NOS assegurará a informação ao Cliente de que o seu saldo está próximo do zero e que o serviço ficará interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da conta do Cliente.

**12.5.** A suspensão do Serviço por falta de pagamento de faturas não prejudica o acesso pelo Cliente às chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente, as realizadas para o número único de emergência europeu, o qual será garantido.

**12.6.** A NOS poderá rescindir o Contrato mediante notificação prévia ao Cliente efetuada com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias (salvo quando a lei imponha outro prazo, caso em que será esse o aplicável, ou quando a notificação prévia for incompatível com a natureza e gravidade

da violação, caso em que a rescisão precederá a própria notificação) nos seguintes casos:

**a)** inobservância grave ou reiterada, pelo Cliente, das disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis ao Contrato;

**b)** mora do Cliente igual ou superior a 20 (vinte) dias no caso de Clientes não consumidores;

**c)** prestação pelo Cliente de falsas declarações sobre elementos que a NOS considere essenciais, prévia ou posteriormente à celebração do Contrato, incluindo a prestação de falsas declarações no preenchimento do Formulário;

**d)** inobservância das Condições de Acesso ao Serviço;

**e)** nos demais casos previstos nas Condições Específicas do Serviço.

**12.7.** O levantamento das restrições à oferta do Serviço decorrentes da mora do Cliente ou a celebração de novo contrato para a prestação ao Cliente de serviços de comunicações eletrônicas ou serviços conexos pela NOS dependem do pagamento integral das faturas em dívida, acrescidas de juros de mora à taxa legal supletiva aplicável às operações comerciais, dos valores indicados em 10.4. e, ainda, de quaisquer custos que sejam devidos pelo levantamento da suspensão e reativação (taxas de reativação) de acordo com as condições que estejam em vigor à data do levantamento das restrições.

**12.8.** O Cliente poderá rescindir o Contrato com base no incumprimento da NOS de qualquer obrigação resultante do mesmo, por carta registada com aviso de receção enviada para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa e onde faça prova da titularidade do Contrato, numa loja NOS, através da sua Área de Cliente, ou por qualquer outro meio que venha a ser criado para o efeito. O Cliente poderá encontrar mais informações sobre as formas de rescisão do Contrato em <https://www.nos.pt>

**12.9.** Salvo disposição legal imperativa em contrário, a NOS pode obstar à rescisão prevista no número anterior se, no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da comunicação prevista nesse número, efetuar a sua prestação em falta ou ressarcir o dano ocorrido, nos casos em que se confirmem os fundamentos alegados pelo Cliente.

**12.10.** A NOS ou o Cliente poderão, ainda, rescindir o Contrato nos casos em que a utilização do Serviço seja impedida por facto imputável a terceiros ou não sejam obtidas as autorizações necessárias para a instalação dos meios técnicos indispensáveis à prestação do mesmo ou nos casos em que se alterem as condições de utilização desses meios técnicos que comprovadamente prejudiquem a qualidade de prestação do Serviço, nomeadamente,

causando interrupções, interferências ou outras graves dificuldades na sua utilização pelo Cliente.

**12.11.** A resolução prevista no número anterior será exercida mediante comunicação escrita enviada à outra parte, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data em que produzirá efeitos, devendo a comunicação concretizar os respetivos fundamentos.

### **13. CESSAÇÃO DA OFERTA**

**13.1.** Nos termos e para os efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 113.º da LCE, em caso de cessação da oferta dos serviços da NOS, esta informará disso o Cliente por escrito, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

**13.2.** No caso previsto no número anterior, o Contrato deixará de produzir efeitos a partir da data da referida cessação da oferta, sem prejuízo da obrigação do Cliente proceder ao pagamento de quaisquer valores decorrentes da utilização do Serviço até essa data.

### **14. EFEITOS DA CESSAÇÃO DO CONTRATO POR INICIATIVA OU INCUMPRIMENTO DO CLIENTE**

Em caso de resolução do Contrato pela NOS no decurso do prazo fixado nos termos da cláusula 4.1. com fundamento no incumprimento do Cliente, bem como no caso de cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente, este ficará obrigado a pagar à NOS o valor dos encargos calculados nos termos previstos na LCE, sem prejuízo do direito a eventuais valores vencidos e juros moratórios.

### **15. REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES**

**15.1.** Sem prejuízo do que se dispõe no número 8.4. , a NOS não será contratualmente responsável por lucros cessantes ou por danos indiretos, ficando a sua responsabilidade contratual limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento, com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações, incluindo-se neste incumprimento as situações de falha ou deficiência do Serviço.

### **16. FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

**16.1.** A NOS reserva-se o direito de proceder à alteração do modo de prestação do Serviço e dos serviços dele dependentes, prestando-os através de infraestruturas próprias ou cuja utilização para o efeito tenha contratado, garantindo os respetivos níveis de qualidade sem custos adicionais para o Cliente, sem prejuízo do disposto na cláusula 5. destas Condições, nos casos em que tais alterações se consubstanciem numa alteração das condições contratuais.

**16.2.** Para efeitos do número anterior, o Cliente colaborará com a NOS para permitir a concretização das alterações técnicas necessárias para o efeito.

**16.3.** A NOS poderá assegurar diretamente o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato ou, quando o entenda, subcontratar a prestação de toda ou parte do Serviço ou de serviços conexos (subcontratando, designadamente, a prestação de serviços técnicos, de serviço de apoio ao Cliente, de assistência técnica, comercial ou gestão de cobranças) a outras entidades, aplicando-se nestes casos o disposto na Cláusula 18.4.

## **17. COMUNICAÇÕES**

**17.1.** Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as Partes, fixadas no Contrato ou que resultem de preceito legal imperativo, as notificações efetuadas ao Cliente que sejam relacionadas com o Serviço ou com a sua relação com a NOS, serão efetuadas por SMS ou por correio eletrónico, para os contactos indicados pelo Cliente, ou para a morada indicada pelo Cliente para efeitos de faturação.

**17.2.** Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as Partes, fixadas no Contrato ou que resultem de preceito legal imperativo, as comunicações do Cliente para a NOS poderão ser efetuadas: numa loja NOS; através do serviço de apoio ao Cliente 931 699 000 ou 16990, enviadas para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721- 501 Lisboa, ou através de qualquer outro meio que venha a ser criado pela NOS para este efeito, aplicando-se as formalidades previstas em cada caso.

## **18. DADOS PESSOAIS**

**18.1.** A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a NOS Comunicações, S.A..

**18.2.** A NOS designou um encarregado da proteção de dados que poderá ser diretamente contactado através de carta enviada para NOS – DPO, Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa ou do endereço eletrónico [dpo.privacidade@nos.pt](mailto:dpo.privacidade@nos.pt)

**18.3.** Os dados pessoais dos Clientes NOS são tratados por serem necessários à celebração e execução do contrato, ao cumprimento de obrigações legais impostas à NOS, ao prosseguimento de interesses legítimos da NOS ou porque foram objeto de consentimento. Os dados identificados no Formulário de Adesão como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do serviço pela NOS. A omissão ou inexactidão desses dados ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade. 18.4. Os dados pessoais fornecidos pelo Cliente ou gerados pela utilização do serviço serão processados e armazenados informaticamente, destinando-se a ser utilizados pela NOS para: marketing e vendas, gestão de cliente e prestação de serviço, gestão contabilística, fiscal e administrativa, gestão de contencioso, deteção de fraude, proteção de receita e auditoria, gestão de rede e sistemas, controlo da segurança

da informação e da segurança física, gestão de operadores e cumprimento de obrigações legais.

**18.5.** O tratamento de dados para fins de marketing será efetuado de acordo com a opção de consentimento manifestada pelo Cliente. O consentimento deve ser prévio, livre, informado, específico e inequívoco, manifestado numa declaração escrita, oral ou através da validação de uma opção. O Cliente pode opor-se ao tratamento de dados para fins de marketing a qualquer momento e por qualquer meio.

**18.6.** Os dados pessoais do Cliente podem ser incluídos nas listas telefónicas e serviços informativos de terceiros, incluindo do prestador de Serviço Universal, desde que o Cliente dê o seu consentimento.

**18.7.** Os dados pessoais são conservados por períodos de tempo diferentes, consoante a finalidade a que se destinam e tendo em conta critérios legais, de necessidade e minimização do tempo de conservação. Em particular quanto aos dados de tráfego, estes poderão ser conservados até ao final do período durante o qual a fatura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado, ou pelos períodos legalmente definidos para fins de investigação e ações judiciais de natureza penal.

**18.8.** A NOS pode gravar as chamadas estabelecidas para prova de transação comercial e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual, bem como para monitorizar a qualidade do serviço de atendimento, nos termos exigidos pela lei ou caso seja obtido consentimento, conforme aplicável.

**18.9.** A NOS pode recorrer a subcontratantes para efeitos do tratamento de dados pessoais, nomeadamente para gestão de cliente, prestação do serviço, faturação e gestão de contencioso, ficando estas entidades obrigadas a desenvolver as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção dos dados e assegurar a defesa dos direitos do titular. Em determinadas circunstâncias, certos dados pessoais poderão ter de ser comunicados a autoridades públicas, como por exemplo autoridade tributária, tribunais e forças de segurança.

**18.10.** Em caso de incumprimento do pagamento do serviço em valor igual ou superior a 20% da remuneração mínima mensal garantida, a NOS pode inscrever os dados do Cliente na Base de Dados Partilhada (BdP), base de dados comum a outras empresas que oferecem serviços de comunicações. A NOS deve informar o Cliente, no prazo de 5 (cinco) dias, de que os seus dados foram incluídos na BdP.

**18.11.** A NOS dá o direito a cada Cliente de tornar o seu número ou o número chamador

como confidencial, o direito a rejeitar chamadas confidenciais e o direito a identificar a origem de chamadas não identificadas perturbadoras da paz familiar ou da intimidade da vida privada. A NOS pode registar e transmitir às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, os dados de localização do Cliente para efeito de resposta a essa chamada de emergência, independentemente da utilização de quaisquer mecanismos de eliminação de identificação da linha chamadora ou equivalentes.

**18.12.** É garantido ao Cliente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais. O exercício dos direitos pode ser solicitado através do 800 109 300 ou mediante pedido escrito enviado para NOS – Privacidade, Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa ou para o endereço de email cliente.privacidade@nos.pt

**18.13.** Sem prejuízo da possibilidade de reclamar junto da NOS, o Cliente pode apresentar uma reclamação diretamente à autoridade de controlo, cujos contactos podem ser consultados em [www.nos.pt/privacidade](http://www.nos.pt/privacidade)

**18.14.** O Cliente pode obter informação completa e atualizada sobre a política de privacidade e tratamento de dados pessoais da NOS, disponível em [www.nos.pt/privacidade](http://www.nos.pt/privacidade), nomeadamente quanto às categorias de dados tratados, às finalidades e legitimidade para o tratamento, aos prazos de conservação e ao exercício de direitos.

## **19. PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E DE RECLAMAÇÕES**

**19.1.** Em caso de litígio, e para efeitos da citação ou notificação, o domicílio convencional do Cliente será o que for por este indicado para efeitos de faturação.

**19.2.** Para quaisquer questões emergentes do presente Contrato serão competentes os tribunais judiciais e as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, podendo os clientes consumidores recorrer aos tribunais arbitrais a que a NOS se encontre legalmente vinculada - CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)), CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa ([arbitragem.autonoma.pt](http://arbitragem.autonoma.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve ([www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)), CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo ([www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)), Centro de

Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra ([www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira ([www.srrh.gov-madeira.pt/cacc](http://www.srrh.gov-madeira.pt/cacc)) - e cujos contactos podem ser consultados em [www.nos.pt](http://www.nos.pt) e estão permanentemente disponíveis em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

**19.3.** Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, o Cliente poderá reclamar junto da NOS de atos ou omissões que violem as normas legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser apresentada no Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa. **19.4.** O prazo para apresentar a reclamação prevista no número anterior é de 30 (trinta) dias, a contar do conhecimento dos factos pelo Cliente. **19.5.** As reclamações apresentadas nos termos dos números anteriores serão decididas pela NOS e notificadas ao Cliente reclamante no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

## **20. LEI**

O Contrato rege-se pela lei portuguesa.

## **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE TELEVISÃO**

### **1. SERVIÇO**

Para os efeitos das Condições Gerais ("**Condições**"), nomeadamente, da cláusula 1.1., o Serviço corresponde ao Serviço de Distribuição de Televisão e Multimédia, podendo ainda incluir um ou mais serviços adicionais assinalados no Formulário de Adesão ("**Formulário**"), no Modelo Resumo do Contrato ("**MRC**"), ou a que o Cliente tenha aderido subsequentemente ou que venham a ser acordados.

### **2. SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE TELEVISÃO E MULTIMÉDIA**

#### **2.1. DESCRIÇÃO**

**2.1.1.** O Serviço de Distribuição de Televisão e Multimédia ("**Serviço de Distribuição de Televisão**") integra o produto base de acesso à rede de distribuição da NOS nas modalidades previstas no Tarifário ("**Produto Base TV**"), o produto integrado com serviço de televisão ("**Serviço de Televisão**"), canais adicionais ("**Produtos Premium**" ou "**Serviços Adicionais**"), bem como o acesso a produtos interativos, a produtos Video-on-Demand ("**VoD**") e outros que façam parte do portefólio da NOS. O Cliente reconhece e aceita que a adesão aos Produtos Premium e/ou Serviços Adicionais poderá implicar a sua subscrição por um período mínimo de 30 (trinta) dias.

**2.1.2** O Cliente tem acesso à generalidade dos canais de televisão que, em cada momento, integrem o Serviço de Distribuição de Televisão

prestado pela NOS tal como emitidos e enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que o Cliente disponha de equipamento de receção adequado e esses mesmos canais integrem o serviço assinalado no Formulário.

**2.1.3.** A NOS poderá adicionar, substituir ou eliminar canais disponibilizados no âmbito do Serviço de Distribuição de Televisão, nomeadamente em consequência de alterações da relação contratual com as entidades que lhe disponibilizam tais conteúdos, garantindo, sempre que aplicável, o número mínimo de canais subscrito. A NOS obriga-se a notificar estas alterações por escrito ao Cliente, nomeadamente através de SMS, email, mensagem na fatura emitida ou no ecrã do equipamento utilizado pelo Cliente para acesso ao serviço, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à respetiva data de entrada em vigor da alteração, salvo quando a alteração não possa ser prevista com essa antecedência, casos em que a NOS a divulgará assim que for do seu conhecimento.

**2.1.4.** A disponibilização do Serviço de Distribuição de Televisão poderá implicar, para o Cliente, a utilização de um decodificador ("**Descodificador**"). A aquisição ou aluguer do Descodificador junto da NOS rege-se pelos termos e condições definidos nas Condições, em [www.nos.pt](http://www.nos.pt) e pelos que forem comunicados pela NOS ao Cliente.

**2.1.5.** O Serviço de Televisão pode incluir recomendações genéricas ou com base nas preferências do Cliente, dependendo da oferta subscrita. Neste último caso, os dados relativos aos conteúdos visualizados serão tratados pela NOS.

## **2.2. PRODUTOS VIDEO ON DEMAND**

A utilização de produtos VoD apenas é possível através de Descodificador adequado ou com recurso ao serviço de televisão online, conforme indicado em [www.nos.pt](http://www.nos.pt), devendo a utilização ser feita nas modalidades e de acordo com os preços previstos no Descodificador ou no serviço de televisão online. Os montantes devidos pela solicitação dos produtos serão faturados mensalmente, com a mensalidade dos Serviços, sem prejuízo de outras modalidades de pagamento que venham a ser disponibilizadas pela NOS.

## **2.3. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**2.3.1.** Os conteúdos disponibilizados ou acedidos no âmbito do Serviço de Distribuição de Televisão ou VoD estão protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos.

**2.3.2.** Os conteúdos são exclusivamente para uso privado do Cliente e apenas na(s) morada(s) de instalação, indicada(s) no Formulário ou quaisquer outras que venham a ser comunicadas à NOS.

Qualquer outra utilização desses conteúdos fora do uso referido, nomeadamente a sua comunicação pública, para além de sujeita ao cumprimento das condições aplicáveis, apenas poderá ocorrer mediante:

**2.3.2.1.** Autorização expressa da NOS;

**2.3.2.2.** Autorização expressa, a assegurar pelo Cliente, dos titulares de direitos referidos em 2.3.1., nomeadamente através de entidades de gestão coletiva de direitos e pagamento da correspondente remuneração que seja devida.

**2.3.3.** O preço devido à NOS pela prestação do Serviço de Distribuição de Televisão e VoD não inclui qualquer eventual remuneração devida a titulares de direitos referidos em 2.3.1. como contrapartida de autorização para qualquer outra utilização além do uso privado do Cliente e não pode ser considerada como autorização, ainda que implícita.

**2.3.4.** O Cliente deverá respeitar na íntegra os direitos referidos nesta cláusula 2.3., designadamente abstendo-se de, salvo autorização em contrário, utilizar os conteúdos aos quais acede no âmbito do Serviço de Distribuição de Televisão para fins não autorizados e de praticar quaisquer atos suscetíveis de violar a lei ou os referidos direitos, tais como a reprodução, a comercialização, a transmissão ou a colocação à disposição do público desses conteúdos ou quaisquer outros atos não autorizados que tenham por objeto os referidos conteúdos.

## **3. ADESÃO, INSTALAÇÃO, LIGAÇÃO E ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1. Os Serviços prestados sobre a rede Fibra da NOS (tecnologia HFC (Hybrid Fiber Coax) e FTTH (Fiber to the Home)) apenas estão disponíveis nas zonas geográficas cobertas pela referida rede (informação sobre cobertura geográfica disponível em [www.nos.pt](http://www.nos.pt)) e, salvo disposição em contrário, disponibilidade da rede pré-existente ou qualquer motivo decorrente da natureza do Serviço e sem prejuízo do disposto nas Condições Específicas, **(i)** a sua instalação inclui o fornecimento e instalação do cabo necessário à rede de Cliente e uma tomada (se solicitada instalação com tomada) e acessórios de instalação, bem como a respetiva ligação na morada de instalação; **(ii)** o cabo será instalado à vista, salvo se o local já dispuser de infraestruturas de passagem (sendo as soluções especiais de instalação a pedido do Cliente objeto de orçamentação); **(iii)** às tomadas adicionais e outros equipamentos adicionais, além dos previstos nas Condições Específicas, são aplicáveis os preços e as condições de fornecimento específicos em vigor.

**3.2.** A instalação, ligação e/ou ativação dos Serviços disponibilizados pela NOS poderá implicar a realização prévia de testes técnicos. Se, após a sua

realização, a NOS detetar não estarem reunidas as condições necessárias para a instalação, ligação e/ou ativação, a NOS reembolsará o Cliente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, dos valores relativos à instalação/ligação e/ou ativação que tenham, entretanto, sido pagos pelo Cliente, devendo este devolver à NOS os equipamentos disponibilizados por esta no âmbito da adesão aos Serviços, não sendo devida qualquer outra compensação pela NOS ao Cliente por tal situação.

**3.3.** O Cliente reconhece e aceita que o acesso aos Serviços poderá depender do fornecimento de energia elétrica, pelo que em caso de falha de energia o Cliente não poderá utilizar os Serviços, não podendo a NOS ser responsabilizada por tal facto.

#### **4. CÓDIGOS DE ACESSO**

**4.1.** Para efeitos de acesso a determinados Serviços e/ou a funcionalidades/facilidades associadas aos mesmos, a NOS poderá disponibilizar ao Cliente, ou aos utilizadores que este autorize, códigos de identificação pessoal ("**Nome do Utilizador**") e códigos de acesso ("**Códigos de Acesso**"). Os Códigos de Acesso têm carácter pessoal e intransmissível e são para conhecimento e uso exclusivo do Cliente, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente, não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua revelação e/ou cópia. A NOS não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos Códigos de Acesso que não lhe sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

**4.2.** A eventual utilização dos Serviços por terceiros com recurso aos Códigos de Acesso disponibilizados ao Cliente considera-se realizada por este, designadamente para efeitos de faturação ou de indemnização por danos sofridos pela NOS ou por terceiros, salvo se o Cliente provar que o acesso não foi por si autorizado e que foi efetuado sem culpa sua. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos em simultâneo, com o mesmo Nome de Utilizador e Código de Acesso.

#### **5. EQUIPAMENTO**

**5.1.** A NOS disponibilizará ao Cliente, mediante venda, aluguer ou cedência temporária a título gratuito, os equipamentos necessários para o acesso e utilização dos Serviços.

**5.2.** Nos casos em que os equipamentos sejam disponibilizados ao Cliente em regime de aluguer ou de cedência temporária gratuita, os mesmos constituem e permanecem propriedade da NOS e ficam, durante o período de utilização dos Serviços para os quais foram disponibilizados, sob a guarda e responsabilidade do Cliente, apenas devendo ser

utilizados de forma lícita e para seu uso exclusivo, ficando aquele obrigado a indemnizar a NOS pelos prejuízos sofridos em caso de perda ou de furto e, em geral, por danos não resultantes de utilização normal, lícita e diligente ou resultantes de trabalhos de modificação da instalação que não tenham sido previamente autorizados pela NOS.

**5.3.** Constituem danos não resultantes de utilização normal, entre outros, danos de cinética, danos no chassis resultante de quedas, violação do selo segurança, remoção de peças ou componentes, incluindo discos rígidos.

**5.4.** O Cliente deverá comunicar à NOS e às autoridades competentes a perda ou o furto dos equipamentos disponibilizados em regime de aluguer ou de cedência temporária gratuita.

**5.5.** Sem prejuízo do direito de indemnização da NOS pelos danos sofridos, a comunicação da perda ou do furto de equipamentos não desvincula o Cliente do pagamento do preço devido pela não restituição dos mesmos, previsto no Tarifário.

**5.6.** Por razões técnicas ou de evolução tecnológica, a NOS poderá substituir os equipamentos disponibilizados ao Cliente, o qual se compromete a dar acesso ao local de instalação ao pessoal credenciado pela NOS para a realização dos trabalhos que sejam necessários.

**5.7.** O Descodificador funciona com o cartão de acesso ("**Cartão**") ou tecnologia equivalente (sem Cartão ou "smartcardless"), através do qual a NOS autoriza o Cliente a aceder ao(s) Serviço(s) subscrito(s), desde que sejam observadas as restantes obrigações decorrentes das Condições Gerais. Quando disponibilizado ao Cliente, o Cartão é sempre propriedade da NOS, que se reserva o direito de exigir ao Cliente a sua restituição em caso de desligamento do(s) Serviço(s) para os quais o Cartão foi disponibilizado, ficando o Cliente obrigado ao pagamento do preço devido pelo mesmo, estabelecido no Tarifário, caso o Cartão não seja devolvido. É expressamente vedado ao Cliente copiar, adulterar ou alterar os códigos de acesso constantes do Cartão ou da tecnologia equivalente instalada no Descodificador, sob pena de a NOS poder suspender o acesso do Cliente ao(s) Serviço(s), sem prejuízo de outros direitos decorrentes de disposições legais ou das Condições.

**5.8.** O Cliente reconhece e aceita que determinados equipamentos disponibilizados pela NOS podem permitir a gravação de conteúdos ("**Gravações**"), no entanto, a NOS não assegura a integral preservação das gravações efetuadas, não sendo responsável pela perda de conteúdos previamente gravados pelo Cliente.

**5.9.** A NOS reserva-se o direito de eliminar as Gravações realizadas (incluindo as que o Cliente

protegeu através da funcionalidade “Proteger Gravação”) com antiguidade de 3 meses, ou na data de eliminação prevista para cada conteúdo, se anterior.

**5.10.** O Cliente reconhece e aceita que poderão ocorrer situações em que, por motivos técnicos, ou por imposição dos titulares de direitos referidos na cláusula 2.3. destas Condições Específicas, não é possível aceder às Gravações.

**5.11.** A cada Cliente será atribuída uma quota de gravação (espaço disponível para armazenamento das Gravações na plataforma disponibilizada pela NOS) para efetuar Gravações. O limite da quota poderá ser alterado pela NOS a qualquer momento.

**5.12.** A funcionalidade que permite efetuar as Gravações inclui a gestão automática da quota de gravação (com ações automáticas de eliminação de Gravações mais antigas e já visualizadas), que é acionada sempre que o limite da quota é atingido e é necessário espaço para novas Gravações.

## **6. NÍVEIS PARA A LIGAÇÃO E REPOSIÇÃO DO SERVIÇO**

Para os efeitos do disposto nas cláusulas 8.2. e 8.4. das Condições, a NOS assegurará os seguintes níveis de qualidade de serviço:

**a)** tempo máximo para a ativação inicial do Serviço: 48 horas, a contar da confirmação da NOS ao Cliente da aceitação do Formulário e da instalação do Serviço;

**b)** no caso de avarias da responsabilidade da NOS que originem interrupções na prestação do Serviço a NOS procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 48 horas úteis a contar do momento em que a NOS tem conhecimento da avaria, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

## **7. TARIFÁRIO E FATURAÇÃO**

**7.1.** O Cliente poderá obter informações atualizadas sobre os tarifários em vigor em cada momento em [www.nos.pt](http://www.nos.pt) ou através do serviço de apoio ao Cliente 931 699 000 ou 16990.

**7.2.** A NOS emitirá, com periodicidade mensal, uma fatura com os preços devidos pelos Serviços e equipamentos, a qual deve ser paga pelo Cliente até à data de vencimento e através dos meios nela indicados.

**7.3.** Quando, em resultado de caso fortuito ou de força maior, designadamente por motivos técnicos, não for possível faturar com periodicidade mensal, os preços serão faturados logo que estejam reunidas as condições necessárias para o efeito, caso em que as faturas incluirão os valores acumulados devidos pelos Serviços e equipamentos e que não foram objeto de faturação anterior.

**7.4.** A circunstância de a NOS, no âmbito de campanhas, promoções ou regimes especiais transitórios, permitir o acesso a um ou mais

Serviços durante certo período, sem lugar a pagamento de qualquer preço específico, não confere ao Cliente qualquer direito de exigir o acesso aos Serviços para além do período e noutras condições que não as disponibilizadas pela NOS. Em qualquer momento, a NOS pode cancelar, total ou parcialmente, o acesso aos Serviços abrangidos pelas referidas campanhas, promoções ou regimes especiais transitórios, caso em que o Cliente não terá direito a qualquer reembolso, indemnização ou compensação, continuando vinculado ao pagamento dos encargos que sejam aplicáveis, em caso de pedido de cessação da prestação dos Serviços.

## **8. PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO E CESSAÇÃO**

**8.1.** Para os efeitos previstos na cláusula 4.1. das Condições, o Contrato relativamente a cada Serviço tem um prazo mínimo de duração inicial indicado no Formulário e no MRC, renovando-se automaticamente por períodos de 1 (um) mês, salvo denúncia de qualquer das partes comunicada à outra por escrito, com uma antecedência mínima de 1 (um) mês em relação à data do termo do período inicial do Contrato ou de qualquer das suas renovações. É aplicável, com as devidas adaptações, a cláusula 4.2. das Condições.

**8.2.** No caso do Serviço de Televisão, se o pedido de cessação dos Serviços for recebido até 10 (dez) dias antes do termo do ciclo de faturação em curso, a desativação/desligamento será efetuada no final do referido ciclo de faturação. Caso o pedido não seja recebido com a referida antecedência, a desativação/desligamento só será efetuada no final do ciclo de faturação seguinte, o qual será faturado ao Cliente.

**8.3.** Nos restantes Serviços que não o Serviço de Televisão, se o pedido de cessação dos Serviços for recebido pela NOS com uma antecedência de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do período de duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, a desativação/desligamento será efetuada até ao final do período em curso. Caso o pedido não seja recebido com 15 (quinze) dias de antecedência, a desativação/desligamento será efetuada até ao final do período contratual seguinte.

**8.4.** No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS poderá, mediante simples comunicação escrita, efetuada no prazo de 10 (dez) dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de 30 (trinta) dias e a resolução automática do Contrato no caso de se manter o incumprimento após aquele período, e os meios ao dispor do Cliente para evitar as mesmas.

**8.5.** Ocorrendo a suspensão e a resolução do Contrato previstas no número anterior, a NOS pode exigir o pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, nos termos indicados nas Condições e calculados de acordo com a LCE. A resolução do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que não prejudicará o direito da NOS ao recebimento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento em que a resolução produz efeitos. O disposto não obsta no entanto a que a NOS possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

**8.6.** A prestação de serviços será reativada e a exigência do pagamento dos encargos ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos 30 (trinta) dias concedidos para o efeito nos termos do número 8.4..

**8.7.** Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido do número anterior, a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente, sem prejuízo do direito da NOS às quantias mencionadas no número 8.5. acima.

**8.8.** Aos montantes calculados nos termos da presente cláusula acrescem, a título de indemnização por incumprimento da obrigação de pagamento tempestivo, os encargos suportados pela NOS no âmbito do processo de cobrança extrajudicial ou judicial.

**8.9.** O Cliente expressamente reconhece e aceita que a instalação e ativação do Serviço de Distribuição de Televisão pode implicar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente na morada de instalação. O desligamento do Serviço de Distribuição de Televisão não obriga a NOS a repor o sistema de receção de televisão pré-existente, nomeadamente em caso de cessação da prestação de Serviços, qualquer que seja a causa desta.

**8.10.** O Cliente poderá obter informações atualizadas quanto ao período de fidelização decorrido e ao valor a pagar em caso de cessação antecipada do Contrato por sua iniciativa, através da fatura mensal, caso aplicável, ou do serviço de apoio ao Cliente 931 699 000 ou 16990.

**8.11.** Do pedido de denúncia contratual para o fim do período de fidelização em vigor, a que se refere o número anterior, deverão constar os elementos de identificação do Cliente, do(s) Serviço(s) ou Contrato(s) que pretende cessar, devendo o pedido ser assinado pelo Cliente, de acordo com o documento de identificação cuja cópia deverá juntar, ou por um seu representante com poderes para o efeito, caso em que, para além do documento de identificação, deve ser feita prova dos poderes

de representação. Em caso de reconhecimento da assinatura nos termos legalmente admitidos ou de apresentação do pedido de denúncia através da área reservada ao Cliente acessível através do site [www.nos.pt](http://www.nos.pt), não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

**8.12.** O pedido de denúncia contratual, que preencha os requisitos identificados no número anterior, poderá ser comunicado pelo Cliente à NOS por via postal, enviado para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, numa loja NOS, na sua Área de Cliente, ou por qualquer outro meio que venha a ser criado para o efeito. O Cliente poderá encontrar mais informações sobre as formas de rescisão do Contrato em <https://www.nos.pt>

**8.12.1.** Após a receção do pedido de denúncia contratual nos termos previstos na presente cláusula, a NOS confirmará ao Cliente a sua receção, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, por um dos meios indicados na cláusula 17. das Condições.

**8.12.2.** Caso o pedido de denúncia contratual não esteja em conformidade com o disposto na presente cláusula, nomeadamente por estar em falta informação ou a documentação necessária, a NOS deverá comunicar tal facto ao Cliente, no prazo de 3 (três) dias úteis após a receção do pedido, por um dos meios indicados na cláusula 17. das Condições, devendo o Cliente enviar a informação ou documentação em falta no prazo de 30 (trinta) dias úteis, findo o qual, caso o Cliente não o tenha cumprido, o pedido considerar-se-á caducado.

**8.12.3.** O pedido de denúncia contratual aceite pela NOS nos termos do número 8.12.1. ou do número 8.12.2. produzirá os seus efeitos no fim do período de aviso prévio indicado nos números 8.2. e 8.3. da presente cláusula, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento durante esse período dos valores associados ao Serviço e ao equipamento cedido, sem prejuízo da obrigação de o Cliente devolver o equipamento que seja propriedade da NOS, nos termos previstos no Contrato.

**8.13.** Ao pedido de resolução do Contrato, por iniciativa do Cliente, aplica-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números 8.11. e 8.12. da presente cláusula, devendo ainda o Cliente fundamentar o pedido de resolução do Contrato.

**8.14.** Uma vez recebido pela NOS o pedido de cessação do Contrato, de acordo com o disposto no número 8.12. da presente cláusula, a NOS, no prazo de 3 (três) dias úteis, confirmará a sua receção ou solicitará o envio de informação ou documentação em falta, por um dos meios indicados na cláusula 17. das Condições.

**8.15.** A cessação do Contrato durante o período

de fidelização, por iniciativa do Cliente, importa o pagamento à NOS dos valores indicados nos termos do presente Contrato, nomeadamente o previsto no número 8.5. da presente cláusula.

## **9. RESPONSABILIDADE**

**9.1.** O Cliente compromete-se a utilizar o(s) Serviço(s) e Equipamento(s) apenas na(s) morada(s) de instalação indicada(s) no Formulário, salvo o(s) Serviço(s) e Equipamento(s) que tenham natureza móvel, sendo o único responsável pela utilização que faça do(s) Serviço(s), Equipamento(s) e de quaisquer outros materiais complementares ou acessórios àqueles, designadamente software e hardware, ainda que efetuada por terceiros, com ou sem a sua autorização, e pelo cumprimento pontual e integral das Condições e da legislação nacional e internacional aplicável, nomeadamente relativa a direitos de autor e direitos conexos, propriedade industrial e criminalidade informática, pelo que se compromete a não utilizar o(s) Serviço(s) e Equipamento(s) de forma ilícita. Salvo autorização expressa e prévia da NOS, o(s) Produto(s) e equipamentos e quaisquer outros materiais complementares ou acessórios àqueles disponibilizados pela NOS são para uso próprio do Cliente, não podendo ser cedidos a terceiros para fins comerciais ou quaisquer outros.

**9.2.** O Cliente expressamente reconhece e aceita que apenas poderá aceder e utilizar o(s) Serviço(s) a que tenha efetivamente aderido. Se o Cliente detetar que tem acesso a Serviço(s) prestados pela NOS sem que tenha subscrito os mesmos, deverá avisar imediatamente a NOS deste facto e cessar imediatamente a utilização do(s) Serviço(s), sob pena de lhe ser exigido o pagamento dos preços correspondentes, de acordo com o Tarifário em vigor.

## **10. ANEXOS**

Ao Contrato onde se inserem as presentes Condições Gerais e Específicas poderão ser anexados documentos que, desde que previamente aceites pela NOS, dele passarão a fazer parte integrante. As disposições constantes dos anexos prevalecerão sobre as demais condições do Contrato.

### **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL E DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET MÓVEL EM BANDA LARGA**

#### **1. SERVIÇO**

Para os efeitos das Condições Gerais ("**Condições**"), nomeadamente, da cláusula 1.1., o Serviço corresponde ao serviço telefónico móvel e/ou ao serviço de acesso à Internet Móvel e/ou ao serviço de Telefone, podendo ainda incluir um ou mais serviços adicionais assinalados no Formulário de Adesão ("**Formulário**")", no Modelo Resumo do Contrato ("**MRC**"), ou a que o Cliente tenha

aderido subsequentemente ou que venham a ser acordados.

#### **1.1. SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL ("STM")**

**1.1.1.** O Serviço destina-se unicamente a permitir ao Cliente a utilização dos serviços que estiverem contemplados no MRC, "no Formulário a que o Cliente aderiu e nos termos dos respetivos tarifários, não lhe podendo ser dada qualquer outra utilização, nomeadamente conversão ou reencaminhamento, sob qualquer forma, de tráfego, independentemente da respetiva origem, em tráfego móvel com destino à rede móvel, caso(s) em que a NOS se reserva o direito de recusar a ligação, efetuar o desligamento ou retirar de serviço cartões SIM.

**1.1.2.** Os tarifários do STM e serviços subscritos, aplicam-se às comunicações diretamente efetuadas entre o originador da chamada e o destinatário final e para os serviços que não sejam de valor acrescentado.

**1.1.3.** O serviço de roaming abrange a possibilidade de efetuar chamadas no estrangeiro ou chamadas de país estrangeiro para Portugal e a de receber chamadas em país estrangeiro, incluindo o serviço de Voice Mail, sempre que esteja ativado esse reencaminhamento, quando o equipamento terminal está desligado ou quando as chamadas não são atendidas. Nas chamadas em roaming e/ou internacionais, a NOS pode aplicar barramentos para determinados destinos e/ou serviços de valor acrescentado.

**1.1.4.** Se o Contrato incluir o serviço de roaming ou de comunicações internacionais, a NOS poderá, em qualquer momento, fazer depender a sua prestação de um pagamento em adiantado, nos termos do disposto na cláusula 10.13. das Condições, ou constituição de garantia, nos termos do disposto na respetiva cláusula 10.14..

**1.1.5.** O âmbito do serviço de roaming fica dependente da existência de cobertura e bem assim da existência e validade de acordo de roaming com operadores com cobertura no local de onde ou para onde o Cliente pretenda utilizar o serviço em questão, podendo o Cliente, em qualquer momento, solicitar as informações necessárias sobre o serviço à NOS.

**1.1.6.** A possibilidade de o Cliente comunicar em roaming, no Espaço Económico Europeu ("EEE"), a preços equiparados aos nacionais, aplicase a Clientes com residência habitual ou laços estáveis que impliquem uma presença frequente e significativa em Portugal. A NOS reserva-se o direito de, perante a existência de comportamentos abusivos, nomeadamente a prevalência de consumo (>50%) ou presença em roaming no EEE durante 4 meses, solicitar evidências que comprovem a residência e/ou demonstrem uma

presença frequente e significativa em território nacional. Não é ainda permitida inatividade prolongada de um determinado cartão SIM, associada a uma utilização principal, se não exclusiva, em roaming, assim como a assinatura e utilização sequencial de vários cartões SIM pelo mesmo cliente, quando em roaming.

**1.1.7.** Durante a utilização de serviços em roaming, poderão estar sujeitos a tarifas mais elevadas, nomeadamente, os seguintes tipos de serviço: i) chamadas de voz realizadas para países fora do Espaço Económico Europeu e do Reino Unido, sendo os custos das chamadas calculados de acordo com o respetivo tarifário; ii) Chamadas e Sms Premium; iii) Comunicações em rede de satélite, barcos e aviões; iv) Comunicações de voz para linhas de apoio ao cliente e números especiais (serviços não geográficos); v) Serviços de valor acrescentado.

**1.1.8.** A NOS alerta previamente o Cliente sobre a deteção de qualquer comportamento que indicie um risco de utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, nos termos do número anterior. Caso não se verifique uma alteração do padrão de utilização que demonstre a presença ou o consumo efetivos em Portugal, a NOS pode aplicar uma sobretaxa a qualquer utilização posterior do serviço de roaming com o cartão SIM em questão após a data daquele alerta.

**1.1.9.** Sem prejuízo dos limites de volume domésticos aplicáveis, no caso de ofertas que incluam plafond de dados ou tráfego de dados ilimitado, os clientes em roaming no EEE têm a possibilidade de, quando viajam periodicamente no EEE, consumir um volume de dados ao preço aplicado em Portugal equivalente ao dobro do volume obtido dividindo o preço global doméstico de retalho dessa oferta, correspondente ao período de faturação, pela tarifa máxima de roaming regulamentada a nível grossista vigente a cada momento.

**1.1.10.** As estimativas das velocidades máximas de Download (DL) e de Upload (UL) de acesso ao serviço de Internet no telemóvel são as indicadas no MRC.

**1.1.11.** Para efeitos do número anterior, entende-se por: Estimativa da velocidade máxima, o valor da velocidade máxima realisticamente atingível pelo Cliente, em diferentes locais e em condições típicas de utilização.

**1.1.12.** As velocidades associadas a cada tarifário de acesso à Internet através de tecnologia móvel sem fios são condicionadas por diversos fatores, nomeadamente **(i)** o número de utilizadores em simultâneo na área coberta pela célula a que o Cliente se encontra ligado **(ii)** as tecnologias e velocidades suportadas pelo equipamento

terminal utilizado **(iii)** a atividade e intensidade de tráfego cursado na área de cobertura da célula **(iv)** a cobertura de rede nessa zona ou local **(v)** a utilização dentro de edifícios ou áreas interiores **(vi)** a utilização simultânea de outras aplicações **(vii)** o sistema operativo e configurações do equipamento terminal de acesso ao Serviço **(viii)** as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à Internet **(ix)** outros fatores alheios à NOS, nomeadamente as condições atmosféricas.

**1.1.13.** A NOS poderá definir e aplicar, se necessário, medidas de gestão de tráfego, de forma a garantir uma utilização eficaz dos recursos de rede e a melhoria global da qualidade de transmissão.

**1.1.14.** A NOS poderá, ainda, se necessário, aplicar medidas de gestão de tráfego mais gravosas, quando tal resulte da necessidade de implementar ordens judiciais, de autoridades administrativas ou dar cumprimento a atos legislativos, preservar a integridade e segurança da rede, prevenir congestionamentos iminentes da rede e atenuar efeitos de congestionamentos excecionais ou temporários.

**1.1.15.** A aplicação das medidas de gestão de tráfego referidas supra poderá diminuir transitoriamente as velocidades de transferência de dados que tenham sido anunciadas, em todas ou algumas categorias de tráfego, conforme se revele mais adequado para minimizar o impacto destas medidas na qualidade do serviço de acesso à Internet, nomeadamente, na utilização de conteúdos, aplicações e serviços, sendo salvaguardados os direitos dos utilizadores relativos à privacidade e proteção de dados pessoais.

**1.1.16.** A NOS poderá oferecer serviços de acesso à Internet otimizados para conteúdos, aplicações ou serviços específicos, ou para uma combinação dos mesmos, caso a otimização seja necessária para cumprir os requisitos dos conteúdos, aplicações ou serviços para um nível específico de qualidade. O Cliente reconhece e aceita que, ao contratar serviços especializados, a capacidade de atingir a velocidade anunciada poderá ser afetada em situações de eventual congestão de rede ou na medida em que tal se revele necessário para garantir a qualidade de transmissão em cada momento.

## **1.2. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET MÓVEL EM BANDA LARGA**

**1.2.1.** O Serviço permite o acesso genérico à Internet, direto e permanente, bem como o acesso a eventuais serviços complementares que venham a ser suportados sobre o mesmo.

**1.2.2.** A qualidade do serviço é garantida quando o mesmo seja efetuado através de equipamentos

e sistemas operativos devidamente licenciados e, quando aplicável, com as especificações técnicas e as configurações recomendadas pela NOS. A NOS não assume quaisquer responsabilidades relativas a dificuldades ocorridas com outros equipamentos e especificações ou configurações que não aqueles por si recomendados ou com a utilização de equipamentos e sistemas operativos não licenciados.

**1.2.3.** O Serviço será prestado através da tecnologia sem fios, pelo que o Cliente reconhece a existência de potenciais limitações de cobertura no interior dos edifícios que são inerentes a esta tecnologia e aceita que em resultado destas limitações a NOS não pode garantir o funcionamento do Serviço em 100% dos potenciais locais de utilização.

**1.2.4.** A informação sobre as zonas de cobertura do Serviço, a pormenorização das características, tarifário e especificações técnicas do Serviço e dos elementos necessários para a este aceder, nomeadamente os referidos na al. b) cláusula 2.2.2., encontram-se publicitados na Internet, no endereço eletrónico [www.nos.pt](http://www.nos.pt) ou em outro que o venha a substituir, podendo ainda ser obtidas informações através do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990, ou outro que o venha a substituir.

**1.2.5.** Poderão eventualmente existir limitações de acesso nas zonas identificadas como estando cobertas, devido às características intrínsecas da tecnologia de acesso sem fios, nomeadamente a obstrução por obstáculos e o desvanecimento por multipercurso.

**1.2.6.** As estimativas das velocidades máximas de Download (DL) e de Upload (UL) de acesso à Internet móvel, são as indicadas no MRC.

**1.2.7.** Para efeitos do número anterior, entende-se por: Estimativa da velocidade máxima, a velocidade máxima realisticamente atingível pelo Cliente, em diferentes locais e em condições típicas de utilização.

**1.2.8.** As velocidades associadas a cada tarifário são condicionadas por diversos fatores, nomeadamente os indicados no número 1.1.11. das presentes condições. Ao Serviço de Acesso à Internet Móvel em Banda Larga aplica-se também o previsto nos números 1.1.12 a 1.1.15..

**1.2.9.** O exercício do direito de o Cliente aceder a informações e conteúdos e de os distribuir, bem como de utilizar e fornecer aplicações e serviços ou, ainda, de utilizar equipamento terminal à sua escolha, através do seu serviço de acesso à Internet, independentemente da sua localização, ou da localização, origem ou destino da informação, do conteúdo, da aplicação ou do serviço, não será vedado caso se verifiquem os desvios previstos no número 4 do artigo 4.º do Regulamento (UE)

2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, podendo, no entanto, nesses casos, ser transitoriamente restringido, com exceção do direito de utilizar equipamento terminal à sua escolha (que não será, em nenhuma situação, afetado).

**1.2.10.** Caso se verifique a discrepância prevista no número 4 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, o Cliente pode, sem prejuízo dos mecanismos previstos na Cláusula 19.ª das Condições, reclamar junto da NOS, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser apresentada no Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, através do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990, ou outro que o venha a substituir, ou numa loja NOS.

**1.2.11.** Ao serviço de roaming de dados aplicam-se, com as necessárias adaptações, as disposições das cláusulas 1.1.9. a 1.1.14. supra.

**1.2.12.** O Cliente poderá em qualquer altura e gratuitamente aderir a serviços locais de dados em roaming prestados diretamente numa rede visitada por um prestador alternativo, devendo para esse efeito cumprir os trâmites definidos pelo operador alternativo.

**2. DISPONIBILIZAÇÃO OU ATIVAÇÃO COMERCIAL**  
Para os efeitos previstos nas Condições, a Disponibilização ou Ativação Comercial do Serviço ocorrem e designam:

### **2.1. NO STM**

**2.1.1.** Serviço pós-pago, o momento em que a NOS confirma ao Cliente a aceitação do Formulário para prestação do Serviço, devidamente preenchido e subscrita pelo mesmo.

**2.1.2.** Serviço pré-pago, o momento de ativação do Serviço feita pelo Cliente.

### **2.2. NO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET MÓVEL**

**2.2.1.** O momento em que a NOS confirma ao Cliente a aceitação do Formulário que subscreveu para prestação do Serviço.

**2.2.2.** A Ativação Comercial fica sujeita à condição suspensiva correspondente à verificação cumulativa das seguintes situações:

- a)** Receção do Formulário, completa e corretamente preenchido;
- b)** Instalação, num computador com porta USB ou tecnologia wireless, do software específico fornecido para o efeito pela NOS;
- c)** Acesso à página online de ativação.

### **3. PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO E PROCEDIMENTOS DE CESSAÇÃO DO CONTRATO**

Para os efeitos previstos na cláusula 4.1. das Condições, o Contrato relativamente a cada Serviço tem um prazo mínimo de duração inicial indicado no Formulário e no MRC, renovando-se

automaticamente por períodos de 1 (um) mês, salvo denúncia de qualquer das partes comunicada à outra por escrito, com uma antecedência mínima de 1 (um) mês em relação à data do termo do período inicial do Contrato ou de qualquer das suas renovações. É aplicável, com as devidas adaptações, a cláusula 4.2. das Condições.

### **3.1. SERVIÇO STM**

**3.1.1.** No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS poderá, mediante simples comunicação escrita, efetuada no prazo de 10 (dez) dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de 30 (trinta) dias e a resolução automática do Contrato no caso de se manter o incumprimento após aquele período, e os meios ao dispor do Cliente para evitar as mesmas.

**3.1.2.** Ocorrendo a suspensão e a resolução do Contrato previstas no número anterior, a NOS pode exigir o pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, nos termos indicados nas Condições e calculados de acordo com a LCE. A resolução do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que não prejudicará o direito da NOS ao recebimento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento em que a resolução produz efeitos. O disposto não obsta no entanto a que a NOS possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

**3.1.3.** A prestação de serviços será reativada e a exigência do pagamento dos encargos ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos 30 (trinta) dias concedidos para o efeito nos termos do número 3.1.1..

**3.1.4.** Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido do número anterior, a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente, sem prejuízo do direito da NOS às quantias mencionadas no número 3.1.2..

**3.1.5.** Aos montantes calculados nos termos da presente cláusula acrescem, a título de indemnização por incumprimento da obrigação de pagamento tempestivo, os encargos suportados pela NOS no âmbito do processo de cobrança extrajudicial ou judicial.

**3.1.6.** O Cliente poderá obter informações atualizadas quanto ao período de fidelização decorrido e ao valor a pagar em caso de cessação antecipada do Contrato por sua iniciativa através da fatura mensal, caso aplicável, ou do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990.

**3.1.7.** Durante o período de fidelização, pela resolução do contrato e pelo pedido de

desbloqueamento do equipamento, a NOS cobrará ao Cliente uma contrapartida calculada nos termos previstos na LCE e no DL 56/2010, de 01 de junho.

### **3.2. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET MÓVEL**

**3.2.1.** O conjunto de condições especiais concedido pela NOS ao Cliente no quadro do presente Contrato, nomeadamente as relativas à cedência de equipamento e ao tarifário acordado (parte fixa mensal ("**Mensalidade**") e parte variável), pressupõem que o Cliente cumpra pontualmente o Contrato pelo prazo estabelecido no Formulário.

**3.2.2.** No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS poderá, mediante simples comunicação escrita, efetuada no prazo de 10 (dez) dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de 30 (trinta) dias e a resolução automática do Contrato no caso de se manter o incumprimento após aquele período, e os meios ao dispor do Cliente para evitar as mesmas.

**3.2.3.** Ocorrendo a suspensão e a resolução do Contrato previstas no número anterior, a NOS pode exigir o pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, nos termos indicados nas Condições e calculados de acordo com a LCE. A resolução do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que não prejudicará o direito da NOS ao recebimento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento em que a resolução produz efeitos. O disposto não obsta no entanto a que a NOS possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

**3.2.4.** A prestação de serviços será reativada e a exigência de pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos 30 (trinta) dias concedidos para o efeito nos termos do número 3.2.2. acima.

**3.2.5.** Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido do número 3.2.2., a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente, sem prejuízo do direito da NOS às quantias mencionadas no número 3.2.3. acima.

**3.2.6.** A todos os montantes calculados nos termos indicados na presente cláusula acresce o valor previsto no tarifário a título de despesas administrativas por cada fatura não paga dentro do correspondente prazo, de acordo com os tarifários em vigor em cada momento.

**3.2.7.** O Cliente poderá obter informações atualizadas quanto ao período de fidelização decorrido e ao valor a pagar em caso de cessação antecipada do Contrato por sua iniciativa através

da fatura mensal, caso aplicável, ou do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990.

**3.3.1.** Do pedido de denúncia contratual para o fim do período de fidelização em vigor deverão constar os elementos de identificação do Cliente, do(s) Serviço(s) ou Contrato(s) que pretende cessar, devendo o pedido ser assinado pelo Cliente, de acordo com o documento de identificação cuja cópia deverá juntar, ou por um seu representante com poderes para o efeito, caso em que, para além do documento de identificação, deve ser feita prova dos poderes de representação. Em caso de reconhecimento da assinatura nos termos legalmente admitidos ou de apresentação do pedido de denúncia através da área reservada ao Cliente acessível em [www.nos.pt](http://www.nos.pt), não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

**3.3.2.** O pedido de denúncia contratual, que preencha os requisitos identificados no número anterior, poderá ser comunicado pelo Cliente à NOS por via postal, enviado para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, numa loja NOS, através da sua Área de Cliente, ou por qualquer outro meio que venha a ser criado para o efeito. O Cliente poderá encontrar mais informações sobre as formas de rescisão do Contrato em <https://www.nos.pt/>.

**3.3.3.** Após a receção do pedido de denúncia contratual nos termos previstos na presente cláusula, a NOS confirmará ao Cliente a sua receção, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, por um dos meios indicado na cláusula 17. das Condições.

**3.3.4.** Caso o pedido de denúncia contratual não esteja em conformidade com o disposto na presente cláusula, nomeadamente por estar em falta informação ou a documentação necessária, a NOS deverá comunicar tal facto ao Cliente, no prazo de 3 (três) dias úteis após a receção do pedido, por um dos meios indicados na cláusula 17. das Condições, devendo o Cliente enviar a informação ou documentação em falta no prazo de 30 (trinta) dias úteis, findo o qual, caso o Cliente não o tenha cumprido, o pedido considerar-se-á caducado.

**3.4.** Ao pedido de cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente, aplica-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números 3.3.1. e 3.3.2. da presente cláusula.

**3.4.1.** Uma vez recebido pela NOS o pedido de cessação do Contrato de acordo com o disposto no número 3.3.2. da presente cláusula, a NOS, no prazo de 3 (três) dias úteis, confirmará a sua receção ou solicitará o envio de informação ou documentação em falta, por um dos meios indicados na cláusula 17. das Condições.

**3.4.2.** A cessação do Contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente, importa o pagamento à NOS dos valores indicados nos termos do presente Contrato, nomeadamente os previstos nos números 3.2.1. e 3.2.2. da presente cláusula.

**3.5.** O disposto no número 3.4. não se aplica às declarações de denúncia no âmbito de pedidos de portabilidade.

## **4. CONDIÇÕES DE ACESSO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

### **4.1. SERVIÇO STM**

**4.1.1.** A possibilidade de utilização do Serviço STM depende de o Cliente estar munido de um cartão SIM e de um equipamento cuja compatibilidade com o Serviço tenha sido confirmada pela NOS ou por fornecedor, agente ou distribuidor devidamente nomeado ou autorizado pela NOS ou ainda que satisfaça os requisitos essenciais adequados para ser ligado à rede da NOS e como tal esteja marcado pelo fabricante nos termos do disposto na legislação aplicável.

**4.1.2.** Em caso de perda, extravio, furto ou roubo do equipamento, de qualquer dos seus componentes ou do cartão, o Cliente deverá comunicar esse facto imediatamente à NOS para que a mesma proceda à respetiva desativação do Serviço. Os custos dos serviços eventualmente utilizados até à comunicação à NOS serão integralmente suportados pelo Cliente.

**4.1.3.** A NOS poderá solicitar ao Cliente o acesso ao equipamento para verificação dos requisitos mencionados nas presentes Condições Específicas ou para comprovação da origem de perturbações na prestação do Serviço ou na receção de outras radiocomunicações, para os efeitos previstos na cláusula 12.2. das Condições, constituindo a recusa injustificada de acesso causa de suspensão da prestação do Serviço, nos termos da indicada cláusula 12.2..

**4.1.4.** O Cliente não pode, ainda que de uma forma meramente tentada, atacar a rede ou os sistemas da NOS ou de terceiros, nem utilizar ilicitamente recursos de sistemas de terceiros, ainda que não provoque quaisquer danos, por meios que incluam, entre outros, phishing, smishing, vishing, spoofing, spam, mail bombing, hacking, obtenção de acesso de root, tsunami, flood bots, nuke, flash, packet sniffers e flood pings ou outros tipos de atividades suscetíveis de provocar danos à NOS ou a terceiros.

**4.1.5.** O Serviço destina-se a ser utilizado exclusivamente pelo Cliente e, quando aplicável, pelos respetivos utilizadores, sendo expressamente proibida, nomeadamente, a sua utilização em soluções M2M, como PBX, como interface de rede GSM, a utilização da linha para a realização de chamadas contínuas (como, por exemplo, o "walky

talkie”), a disponibilização a quaisquer terceiros, a título oneroso ou gratuito, dos minutos, SMS e MMS incluídos no tarifário subscrito, a partilha da linha, a título oneroso ou gratuito, com quaisquer terceiros, e a utilização dos SMS ou MMS incluídos no tarifário subscrito para fins comerciais e/ou publicitários, designadamente, para ações de marketing direto, telemarketing (como, por exemplo, televenda, sondagens ou prospeção telefónica), campanhas de natureza publicitária e para contacto massivo com quaisquer terceiros.

## **4.2. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET MÓVEL EM BANDA LARGA**

**4.2.1.** Sem prejuízo do disposto em outras cláusulas, para que o Cliente possa utilizar o Serviço deverá cumprir as seguintes condições:

**a)** dispor dos elementos técnicos necessários, nomeadamente um computador com porta USB ou tecnologia wireless, programas informáticos e um modem que permita aceder à Internet através da rede móvel da NOS, devendo todos estes elementos cumprir as especificações técnicas definidas em cada momento pela NOS para o efeito, podendo estas especificações ser alteradas devido à evolução do mercado ou da tecnologia de suporte ao Serviço, sem que a NOS possa ser responsabilizada pelo facto;

**b)** para acesso à Internet em banda larga, deverá ainda encontrar-se numa zona com cobertura NOS, de acordo com as informações disponibilizadas pelos serviços de apoio ao cliente, 931 699 000 ou 16990, ou no endereço eletrónico do Serviço, [www.nos.pt](http://www.nos.pt) ou outro que o venha a substituir.

**4.2.2.** O Serviço só deverá ser acedido e utilizado com o cartão SIM fornecido pela NOS. A tentativa de acesso e utilização do Serviço sem esse cartão constituirá uma violação das presentes Condições.

**4.2.3.** A NOS não controla os conteúdos alojados e/ou transmitidos pela Internet, não assumindo, por isso, qualquer responsabilidade por esses conteúdos, ainda que atentem contra os direitos do Cliente, não sendo também responsável por quaisquer danos que advenham para o Cliente pela utilização da Internet, incluindo os resultantes de perda de dados ou do seu extravio, vírus ou incorreta configuração de equipamentos e/ou de programas informáticos, salvo quando tal responsabilidade decorra da aplicação de disposições legais imperativas.

**4.2.4.** O Cliente assume a responsabilidade pela utilização do Serviço, obrigando-se a indemnizar a NOS pelos danos resultantes da utilização indevida do Serviço, assumindo também todas as despesas ou encargos que a NOS tenha de suportar por causa dessa utilização.

**4.2.5.** A NOS reserva-se o direito de remover ou de bloquear o acesso a quaisquer conteúdos

disponibilizados pelo Cliente que sejam manifestamente ilícitos ou em relação aos quais haja fundadas suspeitas de ilicitude, nomeadamente quando tal remoção ou bloqueio lhe seja solicitado por terceiros com fundamento na respetiva ilicitude.

**4.2.6.** O Cliente não pode, ainda que de uma forma meramente tentada, atuar ilicitamente através do Serviço, não podendo nomeadamente atacar ou aceder ilicitamente à rede ou aos sistemas da NOS ou de terceiros, nem utilizar ilicitamente recursos de sistemas de terceiros, ainda que não provoque quaisquer danos, por meios que incluam, entre outros, phishing, smishing, vishing, spoofing, spam, mail bombing, hacking, obtenção de acesso de root, tsunami, flood bots, nuke, flash, packet sniffers e flood pings ou outros tipos de atividades suscetíveis de provocar danos à NOS ou a terceiros.

## **5. NÍVEIS PARA A LIGAÇÃO E REPOSIÇÃO DO SERVIÇO**

Para os efeitos do disposto nas cláusulas 8.2. e 8.4. das Condições, a NOS assegurará os seguintes níveis de qualidade de serviço:

**a)** tempo máximo para a ativação inicial do Serviço: 48 horas, a contar da data da Disponibilização Comercial do Serviço nos termos definidos nas presentes condições Específicas;

**b)** no caso de avarias da responsabilidade da NOS que originem interrupções na prestação do Serviço a NOS procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 48 horas úteis a contar do momento em que a NOS tem conhecimento da avaria, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

## **6. TARIFÁRIO DO SERVIÇO**

O Cliente poderá obter informações atualizadas sobre os tarifários em vigor em cada momento em [www.nos.pt](http://www.nos.pt) ou através do(s) serviço(s) de apoio ao cliente.

## **7. CONDIÇÕES DE ACESSO A SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO E DE VALOR ACRESCENTADO**

Os serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem incluindo SMS ou MMS, bem como os serviços nacionais de audiotexto eventualmente suportados no Serviço ou na respetiva rede encontram-se, em regra, barrados sem quaisquer encargos, salvo na medida em que se encontrem ativados, genérica ou seletivamente, após pedido escrito do Cliente nesse sentido; excluem-se do disposto na parte inicial da presente cláusula os serviços de audiotexto de televoto.

## **8. PORTABILIDADE**

**8.1.** No caso de pretender portar o seu número de outro operador para a NOS, ao abrigo das regras sobre portabilidade previstas na LCE e no Regulamento de Portabilidade, deverá apresentar o pedido para o efeito, sendo da responsabilidade

do Cliente eventuais encargos associados.

**8.2.** Caso tenha um serviço na modalidade de pré-pagamento, os dados fornecidos no âmbito do processo de portabilidade poderão ser disponibilizados ao operador de origem.

**8.3.** Nos casos de portabilidade de numeração que dependa de intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar, a NOS assegura a transferência efetiva da numeração no mais curto prazo possível; nos casos em que a portabilidade não dependa de intervenção física na rede, a NOS assegura a sua efetivação conforme estabelecido no pedido de portabilidade e declaração de denúncia. Se, por motivo não imputável ao Cliente, a NOS não conseguir realizar a intervenção na data agendada, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €10.

**8.4.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de incumprimento do prazo definido para a efetivação da portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €3, por número, por cada dia completo de atraso.

**8.5.** Em caso de interrupção do serviço prestado através de numeração para a qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €23, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.750 por pedido de portabilidade.

**8.6.** Após a portabilidade, o Cliente deixará de poder fazer chamadas com o cartão inicial, pelo que, no caso de cartões na modalidade de prépagamento, a NOS reembolsará, mediante pedido do Cliente, o crédito remanescente respeitante ao número portado.

**8.7.** A NOS disponibiliza aos utilizadores finais, mediante pedido expresso e sem encargos, um aviso gratuito na originação de chamadas nacionais entre redes do serviço telefónico móvel destinadas a números portados, no caso de estarem em causa tarifários que possam implicar um custo superior ao anteriormente à portabilidade. Os utilizadores finais podem solicitar a ativação e a desativação do aviso sem encargos, através do número gratuito disponibilizado pela NOS para o efeito.

## **9. ANEXOS**

Ao Contrato onde se inserem as presentes Condições Gerais e Específicas poderão ser anexados documentos que, desde que previamente aceites pela NOS, dele passarão a fazer parte integrante. As disposições constantes dos anexos prevalecerão sobre as demais condições do Contrato.

## **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA FIXA**

### **1. SERVIÇO**

Para os efeitos das Condições Gerais ("Condições") nomeadamente da cláusula 1.1., o Serviço

corresponde ao serviço de acesso à Internet de banda larga fixa.

## **2. CONDIÇÕES DE ACESSO E DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

2.1. Sem prejuízo do disposto em outras cláusulas, para que o Cliente possa utilizar o Serviço deverá cumprir as seguintes condições:

**a)** dispor dos elementos técnicos necessários, nomeadamente um modem ou router que permita aceder à Internet através da rede de distribuição da NOS, ou da rede móvel, de um computador com porta ethernet, ou com wi-fi, programas informáticos e, devendo todos estes elementos cumprir as especificações técnicas definidas em cada momento pela NOS para o efeito, podendo estas especificações ser alteradas devido à evolução do mercado ou da tecnologia de suporte ao Serviço, sem que a NOS possa ser responsabilizada pelo facto;

**b)** para acesso à Internet em banda larga, deverá ainda encontrar-se numa zona com cobertura ou que esteja coberta pela rede de distribuição da NOS, consoante o acesso ao Serviço contratado seja efetuado através de rede móvel ou fixa, de acordo com as informações disponibilizadas pelos serviços de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990, [www.nos.pt](http://www.nos.pt) ou outro que o venha a substituir.

**2.2.** No caso em que o Serviço seja prestado através da tecnologia sem fios, o mesmo só deverá ser acedido e utilizado com o cartão SIM fornecido pela NOS. A tentativa de acesso e utilização do Serviço sem esse cartão constituirá uma violação do presente Contrato.

**2.3.** A violação pelo Cliente das condições de acesso e de utilização do Serviço constitui fundamento para a suspensão ou cessação do acesso ao Serviço, nos termos previstos na cláusula 12. das Condições.

**2.4.** Sempre que os equipamentos de acesso ao Serviço forem cedidos ao Cliente pela NOS, a propriedade dos mesmos mantém-se na NOS ficando, durante a vigência do Contrato, ao cuidado e sob a responsabilidade do Cliente para acesso ao Serviço, reservando-se a NOS o direito de efetuar o seu desligamento ou de os retirar de serviço no caso de uso indevido ou abusivo.

**2.5.** O equipamento cedido pela NOS poderá ser por esta configurado de forma a assegurar a segurança e a fiabilidade do Serviço, bem como a sua utilização exclusiva para aceder ao Serviço.

**2.6.** Após a extinção do Contrato independentemente do motivo o Cliente obrigase a devolver à NOS o equipamento propriedade desta operadora, no prazo de 10 (dez) dias. A não devolução do equipamento nos termos e prazo indicados pela NOS, constitui o Cliente na obrigação

de indemnizar a NOS no montante equivalente ao valor de substituição do equipamento em causa, sem prejuízo da manutenção da obrigação de devolução dos equipamentos.

### **3. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**

**3.1.** O Serviço permite o acesso genérico à Internet, bem como o acesso a eventuais serviços complementares que venham a ser suportados sobre o mesmo.

**3.2.** A qualidade do Serviço é garantida quando a sua utilização seja efetuada através de equipamentos e sistemas operativos devidamente licenciados e, quando aplicável, com as especificações técnicas e as configurações recomendadas pela NOS. A NOS não assume quaisquer responsabilidades relativas a dificuldades ocorridas com outros equipamentos e especificações ou configurações que não aqueles por si recomendados ou com a utilização de equipamentos e sistemas operativos não licenciados.

**3.3.** No caso do Serviço ser prestado através da tecnologia sem fios, o Cliente reconhece e aceita a existência de potenciais limitações de cobertura no interior de edifícios que são inerentes a esta tecnologia e aceita que, em resultado destas limitações, a NOS não pode garantir o funcionamento do Serviço em 100% dos potenciais locais de utilização.

**3.4.** A informação sobre as zonas de cobertura do Serviço, a pormenorização das características, tarifário e especificações técnicas do Serviço e dos elementos necessários para a este aceder, nomeadamente os referidos na al. b) da cláusula 3.1., encontram-se publicitados na Internet, no endereço eletrónico [www.nos.pt](http://www.nos.pt) ou em outro que o venha a substituir, podendo ainda ser obtidas informações através do serviço de apoio ao Cliente 931 699 000 ou 16990.

**3.5.** Nos casos em que o Serviço seja prestado através da tecnologia sem fios poderão eventualmente existir limitações de acesso nas zonas identificadas como estando cobertas, devido às características intrínsecas desta tecnologia, nomeadamente a obstrução por obstáculos e o desvanecimento por multipercurso.

**3.6.** A NOS poderá definir e aplicar, se necessário, medidas de gestão de tráfego, de forma a garantir uma utilização eficaz dos recursos de rede e a melhoria global da qualidade de transmissão.

**3.7.** A NOS poderá, ainda, se necessário, aplicar medidas de gestão de tráfego mais gravosas, quando tal resulte da necessidade de implementar ordens judiciais, de autoridades administrativas ou dar cumprimento a atos legislativos, preservar a integridade e segurança da rede, prevenir congestionamentos iminentes da rede e atenuar efeitos de congestionamentos excecionais ou

temporários.

**3.8.** A aplicação das medidas de gestão de tráfego referidas supra poderá diminuir transitoriamente as velocidades de transferência de dados que tenham sido anunciadas, em todas ou algumas categorias de tráfego, conforme se revele mais adequado para minimizar o impacto destas medidas na qualidade do serviço de acesso à Internet, nomeadamente, na utilização de conteúdos, aplicações e serviços, sendo salvaguardados os direitos dos utilizadores relativos à privacidade e proteção de dados pessoais.

**3.9.** A NOS poderá oferecer serviços de acesso à Internet otimizados para conteúdos, aplicações ou serviços específicos, ou para uma combinação dos mesmos, caso a otimização seja necessária para cumprir os requisitos dos conteúdos, aplicações ou serviços para um nível específico de qualidade. O Cliente reconhece e aceita que, ao contratar serviços especializados, a capacidade de atingir a velocidade anunciada será afetada em situações de eventual congestão de rede ou na medida em que tal se revele necessário para garantir a qualidade de transmissão em cada momento.

**3.10.** As velocidades máximas, normalmente disponíveis e mínimas em tecnologias de fibra são as indicadas no Modelo Resumo do Contrato (MRC).

**3.10.1** Para efeitos do número anterior entende-se por:

**(i)** Velocidade máxima, o valor máximo da velocidade de transmissão de dados que um utilizador final pode esperar pelo menos uma vez por dia, obtida em condições ótimas de utilização, atendendo às condicionantes específicas de utilização ou medição do Serviço contratado, identificadas nas presentes condições;

**(ii)** Velocidade normalmente disponível, o valor da velocidade de transmissão de dados que é expectável que o utilizador atinja, em 95% do tempo, em cada período de 24 horas, quando utiliza o Serviço, tecnicamente aferido nas condições específicas de utilização e medição do Serviço de acordo com o descrito nas presentes condições. O valor da velocidade normalmente disponível é igual ao valor da velocidade máxima na morada instalação do Serviço no Cliente e a central da NOS;

**(iii)** Velocidade mínima, o valor mínimo da velocidade de transmissão de dados disponibilizado ao utilizador, exceto em situações de interrupção do Serviço ou de congestão excecional e pontual da rede.

**3.10.2.** As velocidades associadas a cada Tarifário são condicionadas por diversos fatores, nomeadamente **(i)** o meio físico de acesso entre o equipamento do Cliente e o router **(ii)** a atividade na rede local do Cliente em cada momento **(iii)** a

capacidade de processamento do equipamento de acesso utilizado pelo Cliente, incluindo as próprias características do equipamento, do software e as aplicações em execução em simultâneo **(iiii)** a interligação a servidores dispersos na Internet, nomeadamente o nível de utilização de tráfego concorrente em servidores bem como as condições da rede do operador.

**3.11.** As estimativas das velocidades máximas em tecnologias móveis de acesso em local fixo são as indicadas no Modelo Resumo de Contrato (MRC).

**3.11.1.** Para efeitos do número anterior entende-se por estimativa da velocidade máxima, a velocidade máxima realisticamente atingível pelo Cliente em diferentes locais e em condições típicas de utilização.

**3.11.2.** As velocidades associadas a cada Tarifário são condicionadas por diversos fatores, nomeadamente **(i)** o número de utilizadores em simultâneo na área coberta pela célula a que o Cliente se encontra ligado **(ii)** as tecnologias e velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado **(iii)** a atividade e intensidade de tráfego cursado na área de cobertura da célula **(iv)** a cobertura de rede nessa zona ou local **(v)** a utilização dentro de edifícios ou áreas interiores **(vi)** a utilização simultânea de outras aplicações **(vii)** o sistema operativo e configurações do equipamento terminal de acesso ao Serviço **(viii)** as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à Internet **(ix)** outros fatores alheios à NOS, nomeadamente as condições atmosféricas.

**3.12.** O exercício do direito de o Cliente aceder a informações e conteúdos e de os distribuir, bem como de utilizar e fornecer aplicações e serviços ou, ainda, de utilizar equipamento terminal à sua escolha, através do seu serviço de acesso à Internet, independentemente da sua localização, ou da localização, origem ou destino da informação, do conteúdo, da aplicação ou do serviço, não será vedado caso se verifiquem os desvios previstos no número 4 do artigo 4.º do Regulamento (EU) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, podendo, no entanto, nesses casos, ser transitoriamente restringido, com exceção do direito de utilizar equipamento terminal à sua escolha (que não será, em nenhuma situação, afetado).

**3.13.** Caso se verifique a discrepância prevista no número 4 do artigo 4.º do Regulamento (EU) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, o Cliente pode, sem prejuízo dos mecanismos previstos na Cláusula 19.<sup>a</sup> das Condições, reclamar junto da NOS, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser apresentada

no Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, através do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990, ou outro que o venha a substituir, ou numa loja NOS.

**3.14.** Salvo se diferentemente estabelecido nas condições próprias do Serviço em causa, o Cliente apenas poderá solicitar o downgrade ou o upgrade de Serviços de Internet uma vez por mês.

**3.15.** Os consumos de tráfego serão faturados de acordo com o preço aplicável ao Serviço ativo na data em que os consumos foram efetuados, pelo que o upgrade para um Serviço com limites de tráfego mais elevados não desonera o Cliente do pagamento dos consumos adicionais efetuados no âmbito do Serviço ativo antes do upgrade.

**3.16.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Cliente reconhece e aceita que o upgrade ou downgrade de um Serviço de Internet poderá ter associado o débito de um valor adicional pontual definido no Tarifário e/ou um novo período de fidelização, consoante o Serviço contratado.

#### **4. RESPONSABILIDADE DA NOS E DO CLIENTE**

**4.1.** A NOS não controla os conteúdos alojados e/ou transmitidos pela Internet, não assumindo, por isso, qualquer responsabilidade por esses conteúdos, ainda que atentem contra os direitos do Cliente, não sendo também responsável por quaisquer danos que advenham para o Cliente pela utilização da Internet, incluindo os resultantes de perda de dados ou do seu extravio, vírus ou incorreta configuração de equipamentos e/ou de programas informáticos, salvo quando tal responsabilidade decorra da aplicação de disposições legais imperativas.

**4.2.** O Cliente assume a responsabilidade pela utilização do Serviço, obrigando-se a indemnizar a NOS pelos danos resultantes da utilização indevida do Serviço, assumindo também todas as despesas ou encargos que a NOS tenha de suportar por causa dessa utilização.

**4.3.** A NOS reserva-se o direito de remover ou de bloquear o acesso a quaisquer conteúdos disponibilizados pelo Cliente que sejam manifestamente ilícitos ou em relação aos quais haja fundadas suspeitas de ilicitude, nomeadamente quando tal remoção ou bloqueio lhe seja solicitado por terceiros com fundamento na respetiva ilicitude.

**4.4.** O Cliente não pode, ainda que de uma forma meramente tentada, atuar ilicitamente através do Serviço, não podendo nomeadamente atacar ou aceder ilicitamente à rede ou aos sistemas da NOS ou de terceiros, nem utilizar ilicitamente recursos de sistemas de terceiros, ainda que não provoque quaisquer danos, por meios que incluam, entre outros phishing, smishing, vishing, spoofing, spam, mail bombing, hacking, obtenção de acesso

de root, tsunami, flood bots, nuke, flash, packet sniffers e flood pings ou outros tipos de atividades suscetíveis de provocar danos à NOS ou a terceiros, devendo o acesso ao Serviço ser efetuado em conformidade com o disposto na Política de Utilização Aceitável, disponível para consulta em [www.nos.pt](http://www.nos.pt)

## **5. PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO E PROCEDIMENTOS DE CESSAÇÃO DO CONTRATO**

**5.1.** Para os efeitos previstos na cláusula 4.1. das Condições, o Contrato relativamente a cada Serviço tem um prazo mínimo de duração inicial indicado no Formulário e no MRC, renovando-se automaticamente por períodos de 1 (um) mês, salvo denúncia de qualquer das partes comunicada à outra por escrito, com uma antecedência mínima de 1 (um) mês em relação à data do termo do período inicial do Contrato ou de qualquer das suas renovações. É aplicável, com as devidas adaptações, a cláusula 4.2. das Condições.

**5.2.** Quando aplicável, o conjunto de condições especiais concedido pela NOS ao Cliente no quadro do presente Contrato, nomeadamente as relativas à cedência de equipamento e/ou ao tarifário acordado (parte fixa mensal ("Mensalidade") e parte variável), pressupõem que o Cliente cumpra pontualmente o Contrato pelo período estabelecido no Formulário no campo "Período de Fidelização".

**5.3.** No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS poderá, mediante simples comunicação escrita, efetuada no prazo de 10 (dez) dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de 30 (trinta) dias e a resolução automática do Contrato no caso de se manter o incumprimento após aquele período, e os meios ao dispor do Cliente para evitar as mesmas.

**5.4.** Ocorrendo a suspensão e a resolução do Contrato previstas no número anterior, a NOS pode exigir o pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, nos termos indicados nas Condições e calculados de acordo com a LCE. A resolução do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que não prejudicará o direito da NOS ao recebimento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento em que a resolução produz efeitos. O disposto não obsta no entanto a que a NOS possa exigir uma indemnização pelo dano excedente

**5.5.** A prestação de serviços será reativada e a exigência do pagamento dos encargos ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso no prazo dentro dos 30 (trinta) dias concedidos para o efeito nos termos do número 5.3. da presente cláusula.

**5.6.** Não sendo realizado o pagamento das quantias

inicialmente em atraso no prazo estabelecido no número anterior, a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente, sem prejuízo do direito da NOS às quantias mencionadas no número 6.4. acima.

**5.7.** Aos montantes calculados nos termos da presente cláusula acrescem, a título de indemnização por incumprimento da obrigação de pagamento tempestivo, os encargos suportados pela NOS no âmbito do processo de cobrança extrajudicial ou judicial.

**5.8.** O Cliente poderá obter informações atualizadas quanto ao período de fidelização decorrido e ao valor a pagar em caso de cessação antecipada do Contrato por sua iniciativa através da fatura mensal, caso aplicável, ou do serviço de apoio ao Cliente 931 699 000 ou 16990.

**5.9.** Do pedido de denúncia contratual para o fim do período de fidelização em vigor, a que se refere o número anterior, deverão constar os elementos de identificação do Cliente, do(s) Serviço(s) ou Contrato(s) que pretende cessar, devendo o pedido ser assinado pelo Cliente, de acordo com o documento de identificação cuja cópia deverá juntar, ou por um seu representante com poderes para o efeito, caso em que, para além do documento de identificação, deve ser feita prova dos poderes de representação. Em caso de reconhecimento da assinatura nos termos legalmente admitidos ou de apresentação do pedido de denúncia através da área reservada ao Cliente acessível através do site [www.nos.pt](http://www.nos.pt), não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

**5.9.1.** O pedido de denúncia contratual, que preencha os requisitos identificados no número anterior, poderá ser comunicado pelo Cliente à NOS por via postal, enviado para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa numa loja NOS, através da sua Área de Cliente, ou por qualquer outro meio que venha a ser criado para o efeito. O Cliente poderá encontrar mais informações sobre as formas de rescisão do Contrato em <https://www.nos.pt>

**5.9.2.** Após a receção do pedido de denúncia contratual nos termos previstos na presente cláusula, a NOS confirmará ao Cliente a sua receção, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, por um dos meios indicados na cláusula 17. das Condições.

**5.9.3.** Caso o pedido de denúncia contratual não esteja em conformidade com o disposto na presente cláusula, nomeadamente por estar em falta informação ou a documentação necessária, a NOS deverá comunicar tal facto ao Cliente, no prazo de 3 (três) dias úteis após a receção do pedido, por um dos meios indicados na cláusula 17. das Condições, devendo o Cliente enviar a informação

ou documentação em falta no prazo de 30 (trinta) dias úteis, findo o qual, caso o Cliente não o tenha cumprido, o pedido considerar-se-á caducado.

**5.9.4.** O pedido de denúncia contratual aceite pela NOS nos termos do número 5.9.2. ou do número 5.9.3. produzirá os seus efeitos no fim do período de aviso prévio indicado no número 1 da presente cláusula, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento durante esse período dos valores associados ao Serviço e ao equipamento cedido, sem prejuízo da obrigação de o Cliente devolver o equipamento que seja propriedade da NOS, nos termos previstos no Contrato.

**5.10.** Ao pedido de resolução do Contrato, por iniciativa do Cliente, aplica-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números 5.9. e 5.9.1. da presente cláusula, devendo ainda o Cliente fundamentar o pedido de resolução do Contrato.

**5.11.** Uma vez recebido pela NOS o pedido de cessação do Contrato, de acordo com o disposto no número 5.9.1. da presente cláusula, a NOS, no prazo de 3 (três) dias úteis, confirmará a sua receção ou solicitará o envio de informação ou documentação em falta, por um dos meios indicados na cláusula 17. das Condições.

5.12. A cessação do Contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente, importa o pagamento à NOS dos valores indicados nos termos do presente Contrato, nomeadamente no número 5.4. da presente cláusula.

## **6. NÍVEIS PARA A LIGAÇÃO E REPOSIÇÃO DO SERVIÇO**

Para os efeitos do disposto nas cláusulas 8.2. e 8.4. das Condições Gerais, a NOS assegura os seguintes níveis de qualidade de serviço:.

**a)** tempo máximo para a ativação inicial do Serviço: 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data da Disponibilização Comercial do Serviço, nos termos definidos na cláusula 2. acima;

**b)** no caso de avarias da responsabilidade da NOS que originem interrupções na prestação do Serviço a NOS procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 48 horas úteis a contar do momento em que a NOS tem conhecimento da avaria, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

## **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE VOZ FIXA**

### **1. SERVIÇO**

Para os devidos efeitos das Condições Gerais ("**Condições**"), nomeadamente, da cláusula 1.1., o Serviço corresponde a um serviço de comunicações de voz acessível exclusivamente na morada indicada pelo Cliente, através de um terminal compatível e após a atribuição de um número de telefone geográfico de acordo com o definido no

Plano de Numeração Nacional. O Serviço pode ser prestado através da rede de distribuição da NOS, por meio da tecnologia voz sobre IP ou, em alternativa, com recurso a tecnologia sem fios, sendo que neste último caso são utilizadas frequências e tecnologias móveis, com as inerentes eventuais limitações de acesso Indoor (eventuais dificuldades de captação de sinal de rede que decorrem da cobertura outdoor, equivalentes às registadas nas redes para prestação de serviço telefónico móvel, designadamente em zonas de caves ou garagens subterrâneas ou decorrentes das características dos edifícios e dificuldades pontuais de acesso ao Serviço em determinadas alturas ou zonas de pico de tráfego), permitindo ao Cliente fazer e receber chamadas nacionais e internacionais, aceder aos serviços adicionais e facilidades descritas nos folhetos de descrição de produtos que tenham sido entregues ao Cliente no momento da subscrição, para a modalidade do Serviço que tiver sido subscrito, bem como aos serviços adicionais e facilidades a que o Cliente tiver aderido no Formulário de Adesão ("**Formulário**") ou que forem descritos no Modelo Resumo do Contrato ("**MRC**") , ou, subsequentemente, nos termos da cláusula 2.5. das Condições e, ainda, aceder aos números de emergência, acedendo os serviços de emergência à informação de localização geográfica, no caso das chamadas realizadas para o número de emergência 112.

## **2. PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO E PROCEDIMENTOS DE CESSAÇÃO DO CONTRATO**

**2.1.** O Contrato ficará sujeito a um prazo mínimo de duração inicial coincidente com o período de fidelização indicado no , Formulário ou no MRC e cuja existência no caso do Cliente consumidor e, caso aplicável, às microempresas, pequenas empresas ou organizações sem fins lucrativos, depende da atribuição de qualquer contrapartida, devidamente identificada e quantificada, associada à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação do serviço, quando aplicável, à ativação do serviço ou a outras condições promocionais. Decorrido o período de fidelização indicado no Formulário ou no MRC, o Contrato será automaticamente renovado por períodos sucessivos de 1 (um) mês quando não seja denunciado por qualquer das partes, mediante simples comunicação escrita à outra, com uma antecedência mínima de 1 (um) mês em relação à data do termo do período inicial do Contrato ou de qualquer das suas renovações.

**2.2.** No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS poderá, mediante simples comunicação escrita, efetuada no prazo de 10 (dez) dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de 30

(trinta) dias e a resolução automática do Contrato no caso de se manter o incumprimento após aquele período, e os meios ao dispor do Cliente para evitar as mesmas.

**2.3.** Ocorrendo a suspensão e a resolução do Contrato previstas no número anterior, a NOS pode exigir o pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, nos termos indicados nas Condições e calculados de acordo com a LCE. A resolução do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que não prejudicará o direito da NOS ao recebimento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento em que a resolução produz efeitos. O disposto não obsta no entanto a que a NOS possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

**2.4.** A prestação de serviços será reativada e a exigência do pagamento do valor indicado no número anterior ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos 30 (trinta) dias concedidos para o efeito nos termos do número 3.1. da presente cláusula.

**2.5.** Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido do número anterior, a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente, sem prejuízo do direito da NOS às quantias mencionadas no número 3.2. acima.

**2.6.** Aos montantes calculados nos termos da presente cláusula acrescem, a título de indemnização por incumprimento da obrigação de pagamento tempestivo, os encargos suportados pela NOS no âmbito do processo de cobrança extrajudicial ou judicial.

**2.7.** O Cliente poderá obter informações atualizadas quanto ao período de fidelização decorrido e ao valor a pagar em caso de cessação antecipada do Contrato por sua iniciativa através da fatura mensal, caso aplicável, ou do serviço de apoio ao Cliente 931 699 000 ou 16990.

**2.8.** Durante o período de fidelização, pela resolução do contrato e pelo pedido de desbloqueamento do equipamento, a NOS cobrará ao Cliente uma contrapartida calculada nos termos previstos na LCE e no DL 56/2010, de 01 de junho.

**2.9.** Do pedido de denúncia contratual para o fim do prazo de fidelização em vigor, a que se refere o número anterior, deverão constar os elementos de identificação do Cliente, do(s) Serviço(s) ou Contrato(s) que pretende cessar, devendo o pedido ser assinado pelo Cliente, de acordo com o documento de identificação cuja cópia deverá juntar, ou por um seu representante com poderes para o efeito, caso em que, para além do documento de identificação, deve ser feita prova dos poderes

de representação. Em caso de reconhecimento da assinatura nos termos legalmente admitidos ou de apresentação do pedido de denúncia através da área reservada ao Cliente acessível em [www.nos.pt](http://www.nos.pt), não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

**2.9.1.** O pedido de denúncia contratual, que preencha os requisitos identificados no número anterior, poderá ser comunicado pelo Cliente à NOS por via postal, enviado para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, numa loja NOS, através da sua Área de Cliente, ou por qualquer outro meio que venha a ser criado para o efeito. O Cliente poderá encontrar mais informações sobre as formas de rescisão do Contrato em <https://www.nos.pt>.

**2.9.2.** Após a receção do pedido de denúncia contratual nos termos previstos na presente cláusula, a NOS confirmará ao Cliente a sua receção, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, por um dos meios indicados cláusula 17. das Condições.

**2.9.3.** Caso o pedido de denúncia contratual não esteja em conformidade com o disposto na presente cláusula, nomeadamente por estar em falta informação ou a documentação necessária, a NOS deverá comunicar tal facto ao Cliente, no prazo de 3 (três) dias úteis após a receção do pedido, por um dos meios indicados cláusula 17. das Condições, devendo o Cliente enviar a informação ou documentação em falta no prazo de 30 (trinta) dias úteis, findo o qual, caso o Cliente não o tenha cumprido, o pedido considerar-se-á caducado.

**2.9.4.** O pedido de denúncia contratual aceite pela NOS nos termos do número 2.9.2. ou do número 2.9.3. produzirá os seus efeitos no fim do período de aviso prévio indicado na cláusula 2.1. , permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento durante esse período dos valores associados ao Serviço e ao equipamento cedido, sem prejuízo da obrigação de o Cliente devolver o equipamento propriedade da NOS nos termos previstos no Contrato.

**2.9.5.** Ao pedido de resolução do Contrato, por iniciativa do Cliente, aplica-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números 2.9. e 2.9.1. da presente cláusula, devendo ainda o Cliente fundamentar o pedido de resolução do Contrato.

**2.10.** Uma vez recebido pela NOS o pedido de cessação do Contrato de acordo com o disposto no número 2.9.1. da presente cláusula, a NOS, no prazo de 3 (três) dias úteis, confirmará a sua receção ou solicitará o envio de informação ou documentação em falta, por um dos meios indicados na cláusula 17. das Condições.

**2.11.** A cessação do Contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente, importa o pagamento à NOS dos valores indicados nos

termos do presente Contrato, nomeadamente os previstos no número 2.3. da presente cláusula.

**2.12.** O disposto no número 2.9.5. não se aplica às declarações de denúncia no âmbito de pedidos de portabilidade.

### **3. CONDIÇÕES DE ACESSO E DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ FIXA**

A possibilidade de prestação do Serviço depende de:

**a)** correta identificação do Cliente e da morada do telefone;

**b)** Inexistência de ligações na rede RITA/ITED, na morada de instalação indicada pelo Cliente, a redes de telefonia públicas comutadas utilizadas por outros operadores para a prestação de serviços de voz quando essas ligações sejam suscetíveis de interferir com a qualidade dos Serviços de Voz prestados pela NOS;

**c)** o Cliente estar munido de equipamento terminal cuja compatibilidade com o Serviço tenha sido confirmada pela NOS ou por fornecedor, agente ou distribuidor, devidamente nomeado ou autorizado pela NOS;

**d)** a morada do telefone do Serviço e a utilização correspondente estar compreendida numa zona de cobertura NOS como tal indicada pelos serviços de apoio ao cliente ou em [www.nos.pt](http://www.nos.pt), cujo endereço conste dos materiais promocionais e informativos.

**3.1.** A utilização do Serviço pressupõe que o Cliente se encontre na sua zona de residência associada à respetiva numeração geográfica.

**3.2.** Sempre que o equipamento terminal a que se refere a alínea c) da presente cláusula, for cedido ao Cliente pela NOS, a propriedade do mesmo mantém-se na NOS ficando, durante a vigência do Contrato, ao cuidado e sob a responsabilidade do Cliente para acesso ao Serviço, reservando-se a NOS o direito de efetuar o seu desligamento ou de o retirar de serviço no caso de uso indevido ou abusivo.

**3.3.** O equipamento cedido pela NOS poderá ser por esta configurado de forma a assegurar a segurança e a fiabilidade do Serviço, bem como a sua utilização exclusiva para aceder ao Serviço.

**3.4.** Após a extinção do Contrato independentemente do motivo o Cliente obrigase a devolver à NOS o equipamento propriedade desta operadora, no prazo de 10 (dez) dias. A não devolução do equipamento nos termos e prazo indicados pela NOS, constitui o Cliente na obrigação de indemnizar a NOS no montante equivalente ao valor de substituição do equipamento em causa, sem prejuízo da manutenção da obrigação de devolução dos equipamentos.

### **4. NÍVEIS PARA A LIGAÇÃO E REPOSIÇÃO DO SERVIÇO**

**4.1.** Para os efeitos do disposto nas cláusulas 8.2. e

8.4. das Condições, a NOS assegurará os seguintes níveis de qualidade de serviço:

**a)** tempo máximo para a ativação inicial do serviço: 48 horas, a contar da data da Disponibilização Comercial nos termos definidos na cláusula 2. acima;

**b)** no caso de avarias da responsabilidade da NOS que originem interrupções na prestação do Serviço, a NOS procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 48 horas úteis a contar do momento em que a NOS tem conhecimento da avaria, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

**4.2.** Sem prejuízo do disposto na alínea b) do número anterior, o Cliente reconhece e aceita que as redes telefónicas fixas e as redes móveis constituem redes públicas de comunicações eletrónicas suscetíveis de utilização por vários utilizadores e, como tal, sujeitas a sobrecargas informáticas e de tráfego, pelo que a NOS não pode garantir a utilização dos Serviços de Voz suportados na tecnologia GSM sem interrupções, perda de informação ou atrasos, não sendo igualmente possível à NOS garantir a qualidade da interligação da rede GSM às redes telefónicas fixas ou às redes móveis nacionais.

### **5. TARIFÁRIO DO SERVIÇO**

O Cliente poderá obter informações atualizadas sobre os tarifários em vigor em cada momento em [www.nos.pt](http://www.nos.pt) ou através do número de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990.

### **6. COBERTURA DO SERVIÇO**

A informação detalhada sobre as zonas de cobertura do Serviço encontra-se disponível no endereço eletrónico [www.nos.pt](http://www.nos.pt) ou através do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990.

### **7. CONDIÇÕES DE ACESSO A SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO**

A NOS garante que os serviços nacionais de audiotexto eventualmente suportados no Serviço ou na respetiva rede se encontram, em regra, barrados sem quaisquer encargos, salvo na medida em que se encontrem ativados, genérica ou seletivamente, após pedido escrito do Cliente nesse sentido; excluem-se do disposto na parte inicial da presente cláusula os serviços de audiotexto de televoto bem como os serviços de audiotexto internacionais.

### **8. PORTABILIDADE**

**8.1.** No caso de pretender portar o seu número de outro operador para a NOS, ao abrigo das regras sobre portabilidade previstas na LCE e no Regulamento de Portabilidade, deverá apresentar o pedido para o efeito, sendo da responsabilidade do Cliente eventuais encargos associados.

**8.2.** Nos casos de portabilidade de numeração que dependa de intervenção física na rede que suporta

o serviço a prestar, a NOS assegura a transferência efetiva da numeração no mais curto prazo possível; nos casos em que a portabilidade não dependa de intervenção física na rede, a NOS assegura a sua efetivação conforme estabelecido no pedido de portabilidade e declaração de denúncia. Se, por motivo não imputável ao Cliente, a NOS não conseguir realizar a intervenção na data agendada, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €10.

**8.3.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de incumprimento do prazo definido para a efetivação da portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €3, por número, por cada dia completo de atraso.

**8.4.** Em caso de interrupção do serviço prestado através de numeração para a qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €23, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.750 por pedido de portabilidade.

## **MODELO DE FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO**

(conforme anexo do Decreto-Lei 24/2014)

(Só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver (desistir) o contrato durante o período dos 14 ou 30 dias de livre resolução, consoante o caso. Por favor, contacte o serviço de apoio ao Cliente. Para qualquer informação sobre os procedimentos de preenchimento e/ou morada para envio do formulário.)

- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

- Pela presente comunico/comunicamos (\*) que resolvo/resolvemos (\*) do meu/nosso (\*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (\*)

- Solicitado em (\*)/recebido em (\*)

- Nome do(s) consumidor(es)

- Endereço do(s) consumidor(es)

- Número do documento de identificação

- Número de contribuinte

- Número de Identificação Bancária – NIB (o reembolso de eventuais valores será efetuado através de transferência bancária, para o NIB indicado, ou, na falta de indicação do NIB, por cheque)

- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

(\*) Riscar o que não interessa

## **LINHAS DE APOIO NOS**

### **1. Linhas de serviço de apoio ao cliente**

931699000: A chamada para o 931 699 000 tem um

custo de uma chamada para rede móvel nacional. 16990: a partir da rede NOS, a chamada para o 16990 é gratuita para atendimento automático, vendas e atendimento técnico (entre as 7h00 e as 2h00).

O restante atendimento assistido tem o custo de uma chamada extra plafond para a rede NOS, até um máximo de €1,5.

Se o seu tarifário inclui minutos para a rede NOS, o custo é de €0,20/min até um máximo de €1,5.

A partir de outras redes: €0,51/min. Preços com IVA incluído.

Do estrangeiro: Custo de uma chamada internacional.

### **2. Linhas especializadas**

Informação de portabilidade – 1242: linha gratuita

Linha contencioso – 800 932 900: linha gratuita