

Condições Gerais de Prestação do Serviço de Dados – Banda Larga tmn

1. As presentes Condições Gerais e o acordo de adesão a serviço de dados tmn (“Contrato”) visam regular os termos e condições por que se rege a prestação do Serviço de Dados – Banda Larga tmn que permite efectuar comunicações de dados, de acesso à Internet e envio de SMS.
2. Pelo presente Contrato a tmn obriga-se a prestar, só e apenas, o serviço de dados tmn, não existindo prestação ao Cliente do Serviço Móvel Terrestre nos termos gerais, com inclusão de voz (“Serviço”).
3. O presente Contrato entra em vigor na data de adesão e vigora pelo período mínimo inicial de 12 (doze) meses, salvo acordo das Partes em sentido contrário.
 - 3.1. A tmn poderá, mediante acordo do Cliente e em caso de adesão a serviços adicionais ou a ofertas comerciais específicas relacionadas com o Serviço, prorrogar o período mínimo inicial de vigência fixado nos termos do número anterior ou ainda sujeitar o presente Contrato a um novo período mínimo de vigência. Em qualquer destes casos, o Cliente será sempre previamente informado desse facto, nomeadamente nas condições particulares aplicáveis aos serviços adicionais ou no âmbito das ofertas comerciais em causa, estando a prorrogação daquele período ou o seu início de produção de efeitos sujeito ao acordo do Cliente.
4. O presente Contrato renova-se automaticamente, seja após o decurso do período de vigência inicial, seja após o termo do novo período mínimo de vigência acordado, por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo denúncia por qualquer uma das Partes nos termos do número seguinte.
 - 4.1. Cada uma das Partes poderá, fora do período mínimo de vigência do presente Contrato, quer inicial quer subsequente, proceder à sua denúncia em qualquer momento, mediante comunicação escrita com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data pretendida.
5. O disposto na Condição 3 decorre da existência de custos de investimento na aquisição de equipamento quando o mesmo seja cedido ou adquirido pelo Cliente, por ser indispensável à prestação do Serviço, bem como de custos de activação do Serviço e ainda de angariação, podendo o Cliente, a todo o momento, através do número de serviço de Apoio ao Cliente tmn, saber quando se conclui o período mínimo de vigência em curso, bem como qual o valor exacto que terá de pagar a título de indemnização por rescisão antecipada do presente Contrato, valor este que corresponderá ao valor do consumo mínimo mensal/valor mensal multiplicado pelo número de meses que faltarem para completar o referido período.
6. Constituem obrigações da tmn:
 - a) Garantir, em termos de igualdade, o acesso aos seguintes serviços por si prestados: comunicações de dados e envio de SMS.
 - b) Garantir o acesso ao serviço dentro das zonas de cobertura de forma regular e contínua.
 - c) Publicar as condições de oferta, nos termos do artigo 47º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro - Lei das Comunicações Electrónicas.
 - d) Cumprir as obrigações específicas fixadas nas licenças que lhe foram atribuídas.

- e) Cumprir o plano de numeração definido pelo ICP - ANACOM.
- f) Notificar os clientes em caso de suspensão ou interrupção do Serviço, cumprindo um aviso prévio de vinte e quatro horas nas situações em que haja necessidade de assegurar o sigilo das comunicações e garantir a observância das normas relativas à protecção de dados pessoais e da vida privada, bem como nas situações em que haja a necessidade de evitar interferências entre sistemas de radiocomunicações ou outros sistemas técnicos espaciais ou terrestres.
- g) Notificar os clientes em caso de suspensão ou interrupção do Serviço, cumprindo um pré-aviso de 10 (dez) dias através de carta, correio electrónico ou SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação, nos casos previstos em 9 e 19 e relativos ao não cumprimento pelo Cliente das suas obrigações contratuais, salvo quando sejam determinadas por força maior ou caso fortuito e como tal não sejam imputáveis ao operador.
- h) Notificar, com antecedência mínima de 15 dias, os clientes em caso da cessação da oferta.
- i) Cumprir os valores e níveis de qualidade de serviço constantes nas licenças atribuídas pelo ICP – ANACOM.
- j) Suspender o serviço prestado, mediante notificação ao ICP - ANACOM e ao Cliente, quando a utilização de um qualquer terminal do serviço móvel provocar perturbações na prestação do serviço ou na recepção de outras radiocomunicações, devendo proceder às reparações ou modificações necessárias para eliminar tais perturbações em tempo razoável.
- k) Garantir a inscrição gratuita na lista e serviço informativo de assinantes da tmn, quando o Cliente expressamente o solicite, com observância das normas relativas à protecção de dados pessoais e da vida privada.
- l) Promover o acesso, no caso de serviços pan-europeus, em Portugal, a assinantes de empresas de outros países, bem como promover junto destas o acesso dos seus assinantes noutros países.
- m) Providenciar, no que for necessário e no que estiver ao seu alcance, no sentido de assegurar e fazer respeitar, nos termos da legislação em vigor, o sigilo das comunicações do serviço prestado, bem como o disposto na legislação de protecção de dados pessoais e da vida privada.
- n) Tempo de admissão ao serviço, entendido este como o tempo máximo para poder utilizar o serviço uma vez aceite o pedido do cliente: até uma hora;
- o) Grau de disponibilidade do serviço, entendido este como a percentagem de tempo ao longo do ano em que a rede se encontra disponível, em função das áreas de cobertura definidas ao longo do tempo: 98%
- p) Taxa de bloqueamento da rede móvel na hora mais carregada, entendida esta como a percentagem de tentativas de ligação de um equipamento terminal móvel não concretizadas devido a bloqueamento dos canais de tráfego: 1%;
- q) Garantir um grau de disponibilidade da rede UMTS de 99%, entendido como a percentagem de tempo durante o qual a rede ou os seus componentes se encontram operacionais ao longo do ano;

7. Sem prejuízo do disposto nas alíneas i), o), p) e q) da Condição 6, a tmn não se compromete a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

8. Para efeito de aplicação das mensalidades no âmbito de um tarifário pós pago, considera-se como início do acordo o dia em que o pedido de activação do Cliente é aceite pela tmn, sendo a mensalidade do mês de adesão rateada consoante o dia do mês em que a adesão se processou, e facturada no mês seguinte ao mês de adesão.

9. Em caso de incumprimento por parte do Cliente de qualquer das suas obrigações decorrentes do Contrato, de que resulte a desactivação do cartão de dados, pelo Cliente ou pela tmn, o Cliente obriga-se a pagar à tmn uma indemnização correspondente ao valor do consumo mínimo mensal/valor mensal multiplicado pelo número de meses que faltarem para completar o período de vigência contratual mínimo acordado.

10. As zonas de cobertura dos serviços prestados pela tmn são as que constam do mapa disponibilizado pela tmn em todos os seus pontos de venda e divulgado no site da tmn (www.tmn.pt).

11. O Cliente declara conhecer os preços e duração dos períodos de utilização constantes do preço em vigor, nomeadamente as modalidades de pagamento previstas na factura, de acordo com as condições facultadas ao Cliente nesta data, e que faz parte integrante do presente Contrato, também detalhados em www.tmn.pt nesta data, obrigando-se a pagar pontualmente os preços respeitantes aos serviços prestados pela tmn, podendo o Cliente obter informações permanentemente actualizadas sobre todos os preços aplicáveis, nos pontos de venda e no site da tmn (www.tmn.pt).

12. A tmn emite mensalmente as facturas respeitantes ao serviço prestado, devendo as facturas ser integralmente liquidadas nos 15 dias seguintes à data da emissão da factura, se outra data não for indicada na mesma como data limite de pagamento.

13. O Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte dos serviços constantes da factura, excepto se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

14. Os preços estão sujeitos às alterações que vierem a ser introduzidas no preço, as quais serão aplicáveis à data da sua entrada em vigor, sendo precedidas de divulgação através de carta, correio electrónico ou SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação, à generalidade dos clientes.

15. A alteração do preço que não implique um agravamento do mesmo, não constitui uma alteração contratual para efeitos do disposto no número seguinte.

16. Em caso de alteração das presentes condições gerais, a tmn obriga-se a comunicar esse facto ao utilizador com uma antecedência mínima de 15 (quinze), através de carta, correio electrónico ou SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação, podendo o Cliente rescindir este Contrato sem qualquer penalidade no caso de não aceitação das novas condições, se disso notificar a tmn até 10 (dez) dias após a recepção da comunicação de alteração, sem prejuízo da obrigação da devolução do equipamento caso

o mesmo lhe tenha sido cedido.

17. O Serviço é prestado pela tmn para utilização pelo Cliente, sendo sempre da responsabilidade deste o pagamento dos serviços prestados pela tmn, quando a utilização seja efectuada por terceiros.

18. A prestação de um serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

19. O não cumprimento por parte do Cliente das suas obrigações contratuais relativamente ao pagamento de facturas confere à tmn o direito à suspensão do Serviço e à rescisão do Contrato, cumprindo um aviso prévio de 10 (dez) dias, através de carta, correio electrónico ou SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação, com informação ao Cliente de que meios tem ao seu dispor para evitar a suspensão ou a rescisão bem como à cobrança coerciva a(s) quantia(s) devida(s) e efectuar a retoma do serviço, ficando a tmn constituída no direito de cobrar juros moratórios, a calcular sobre os montantes em dívida, contados por cada dia de atraso, à taxa legal aplicável às operações comerciais, nos termos do artigo 102.º do Código Comercial.

20. O levantamento das restrições à utilização do Serviço ou a celebração de um novo Contrato com o Cliente, em relação ao qual a tmn tenha rescindido o Contrato por falta de pagamento, implica o pagamento do montante em dívida, acrescido do valor que resultar da aplicação da Condição anterior e de uma taxa de levantamento ou uma taxa de reactivação do serviço, consoante o caso, constando o respectivo valor nas cartas de aviso prévio de suspensão do serviço enviadas pela tmn ao Cliente.

21. À data de adesão ao Serviço ou em momento posterior, a tmn pode estabelecer um limite mensal de consumo a realizar pelo Cliente, que lhe é comunicado no momento da adesão ou no decurso do Contrato, caso em que é aplicável o disposto na Condição 16. Atingindo este limite o Cliente será notificado via SMS que o seu saldo está próximo do "0" e que o serviço será interrompido em breve se não efectuar um carregamento através da referência Multibanco facultada pela tmn..

22. Sem prejuízo do disposto na Condição 19, a tmn pode suspender total ou parcialmente a prestação de qualquer serviço nas situações de violação culposa e grave das obrigações contratuais, no âmbito de actividades ilícitas e situações de fraude, com pré-aviso adequado.

23. A suspensão da prestação de um serviço deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em dívida salvo se o(s) serviço(s) forem funcionalmente indissociáveis.

24. A tmn pode exigir ao Cliente que seja consumidor a prestação de garantias ou seu reforço nas situações de restabelecimento do Serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente, no valor que vier a ser fixado pelo ICP-ANACOM.

25. Não será exigida a prestação da garantia referida na Condição anterior se, regularizada a dívida objecto do incumprimento, o Cliente optar pelo Débito Directo como forma de pagamento do Serviço.

26. A garantia prevista na Condição 24, bem como os respectivos reforços, podem ser prestados em numerário, cheque, transferência electrónica,

garantia bancária ou seguro-caução. No prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de extinção do Serviço, a tmn restituirá ao Cliente o valor da garantia prestada, deduzido dos montantes eventualmente em dívida.

27. A tmn poderá, em alternativa ou cumulativamente com o disposto na Condição 24, definir limites de consumo às comunicações a realizar pelo Cliente, nos termos da Condição 21. Os mencionados limites podem ser consultados em www.tmn.pt.

28. Caso o Cliente atinja o seu limite de consumo, a tmn reserva-se o direito de exigir o pagamento antecipado do valor correspondente a essas comunicações, ainda que não facturadas, através de carta, correio electrónico ou SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação.

29. A não satisfação da obrigação de pagamento antecipado no prazo concedido, confere à tmn a possibilidade de proceder à suspensão parcial ou total dos serviços nos termos previstos na alínea g) da Condição 6 do presente Contrato.

30. O(s) equipamento(s) terminal(ais) identificado(s) no acordo de adesão poderá(ão) ser utilizado(s) com o(s) cartão(ões) de acesso supra identificado(s) ou com outro que a tmn venha a autorizar, podendo a tmn em caso de utilização indevida do equipamento, decorrente designadamente da violação culposa e grave das obrigações contratuais, da utilização do Serviço no âmbito de actividades ilícitas ou de situações de fraude, inibir o seu funcionamento e desencadear os procedimentos judiciais que entender por convenientes.

31. Nas situações de utilização do(s) equipamento(s) o Cliente é o único responsável pela boa guarda, utilização e manutenção do(s) equipamento(s) entregue(s) pela tmn, até que ocorra a transferência de propriedade de equipamento para o Cliente. A perda ou dano dos equipamentos entregues pela tmn será sempre imputável ao Cliente. Toda e qualquer avaria dos terminais cedidos que ocorra fora do período de garantia ou não se encontre abrangida por esta, é da única e exclusiva responsabilidade do Cliente. Em caso de roubo ou furto dos equipamentos cedidos, o Cliente deverá apresentar participação às autoridades, obrigando-se a dar conhecimento à tmn da participação efectuada.

32. O Cliente reconhece e aceita que o equipamento que permite o acesso ao Serviço encontra-se configurado para utilização exclusiva nos sistemas em que se suporta o serviço, podendo o Cliente, após a cessação do presente Contrato, solicitar o seu desbloqueio à tmn, suportando o respectivo valor, nos termos do número seguinte.

33. Caso o Cliente proceda ao pagamento do valor dos benefícios inicialmente concedidos, designadamente o preço da activação do serviço ou do equipamento, a tmn procederá ao desbloqueio do equipamento, pelo valor constante do tarifário à data de adesão ao Serviço, não lhe exigindo qualquer quantia suplementar.

34. Todas as notificações da tmn ao Cliente poderão ser efectuadas por qualquer meio ou contacto facultado por este à tmn, tais como, endereço postal, endereço de correio electrónico, sistema automático de difusão de mensagens vocais e SMS, sempre que este meio se revele adequado à

transmissão de todo o conteúdo da comunicação, para os números de telefone disponibilizados pelo Cliente à tmn.

35. As citações e notificações judiciais ao Cliente bem como o envio de facturas serão realizadas para o domicílio convencionado, para o efeito, no acordo de adesão.

36. As notificações do Cliente à tmn poderão ser efectuadas utilizando os contactos disponíveis no sítio na Internet www.tmn.pt ou através do número 1696, obrigando-se o Cliente a comunicar, por escrito, à tmn qualquer alteração da morada e do domicílio referidos nos números anteriores.

37. A tmn assegura a conservação e reparação das infra-estruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do Serviço.

38. A tmn reserva-se o direito de inscrever os dados do Cliente em bases de dados partilhadas criadas nos termos do artigo 46º da Lei das Comunicações Electrónicas, em caso de incumprimento pelo Cliente das suas obrigações contratuais, salvo se o assinante tiver invocado excepção de não cumprimento do contrato ou tiver reclamado ou impugnado a facturação apresentada. Ocorrendo tal inscrição, será a mesma comunicada ao Cliente no prazo de cinco dias a contar da sua efectivação.

39. Em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, qualquer uma das Partes pode proceder à resolução do Contrato, após pré-aviso adequado, de 8 (oito) dias, sem prejuízo da indemnização a que o referido incumprimento possa dar lugar.

40. Caso a adesão ao presente Contrato seja realizada ao domicílio ou à distância, o Cliente, caso seja consumidor, poderá exercer o direito de livre resolução, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data de adesão ao Contrato, mediante o envio, no mencionado prazo, de carta registada com aviso de recepção comunicando à tmn a vontade de resolver o Contrato.

41. O Cliente não dispõe do direito de livre resolução caso a adesão ao Contrato seja realizada à distância e a prestação do serviço tenha tido início, com o seu consentimento, antes do decurso do prazo de 14 (catorze) dias a que se refere a Condição anterior.

42. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direcção-Geral do Consumidor, o Cliente pode submeter quaisquer conflitos contratuais, aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da tmn de actos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do Serviço.

43. O Cliente tem direito a receber facturas não detalhadas, bem como a receber facturas detalhadas quando solicitadas.

44. O Cliente autoriza desde já a tmn a ceder a sua posição contratual no Contrato à PT Comunicações S. A. ou à PT Prime - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas S.A..

45. Nos termos da Lei, o presente Contrato foi aprovado pelo ICP – ANACOM.

