

**CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CASA T FIXO DA TMN- TELECOMUNICAÇÕES MÓVEIS NACIONAIS, S.A., COM SEDE NA AV.ª ÁLVARO PAIS, N.º 2, EM LISBOA, MATRICULADA NA CONSERVATÓRIA DO REGISTO COMERCIAL DE LISBOA SOB O NÚMERO ÚNICO DE MATRÍCULA E PESSOA COLECTIVA 502 600 268, COM O CAPITAL SOCIAL DE € 47 000 000,00, ADIANTE DESIGNADA POR “TMN”.**

## **1. OBJECTO DO CONTRATO**

1.1. As presentes Condições Gerais e o Acordo de Adesão destinam-se a regular as relações entre o Cliente e a tmn, no âmbito da prestação do Serviço Casa t fixo, prestado por esta. A tmn compromete-se a estabelecer e a assegurar o acesso do Cliente ao Serviço Casa t fixo, nos termos definidos nestas Condições Gerais.

1.2. Entende-se por Serviço Casa t fixo, o serviço telefónico prestado num local fixo (na morada de prestação do serviço), através de um terminal móvel, após a atribuição de um número de telefone geográfico em função do código postal da morada de prestação do serviço.

1.3. A TMN prestará o Serviço única e exclusivamente na morada de prestação do serviço declarada pelo Cliente no Acordo de Adesão deste documento, podendo, após a activação do Serviço, realizar e receber chamadas nacionais e internacionais nessa morada.

1.4. Salvo em casos fortuitos ou da força maior e eventuais limitações de acessibilidade *indoor*, a tmn compromete-se a prestar o Serviço de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura divulgadas assegurando o Tempo de ligação inicial do Serviço de 2 dias úteis a contar da data da celebração do Contrato, salvo por impossibilidade técnica.

1.5. Considera-se limitação de acessibilidade *indoor* qualquer falha de qualidade de serviço provocada, designadamente, por falta pontual de cobertura em zonas *indoor* – em zonas subterrâneas (por ex. garagem ou cave) ou causadas pelas características específicas de alguns edifícios - ou por efeito de congestionamentos característicos das redes móveis, em determinadas alturas ou zonas de pico de tráfego.

1.6. A tmn obriga-se ao cumprimento do disposto no Regulamento n.º 372/2009, de 28 de Agosto de 2009 – Regulamento de Qualidade de Serviço.

1.7. As zonas de cobertura dos serviços prestados pela tmn são as que constam dos mapas disponibilizados pela tmn em todos os seus pontos de venda e divulgados no site da tmn [www.tmn.pt](http://www.tmn.pt). Para obter informações de cobertura em localidade específica, bem como informações actualizadas de cobertura, o Cliente poderá contactar o Serviço de Apoio a Clientes 1696 e consultar o site da tmn.

1.8. A tmn compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, com observância do definido pelo ICP-ANACOM sobre a matéria.

1.9. Constituem, ainda, obrigações da tmn:

- a) Garantir ao Cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu (112);

- b) Publicitar e disponibilizar, nos termos legalmente previstos, informação sobre as condições de oferta para acesso e utilização do Serviço, bem como divulgar a informação sobre todas as alterações a tais condições;
- c) Publicitar e divulgar, nos pontos de venda e no sítio da tmn, os vários componentes dos preços aplicáveis, bem como todas e quaisquer alterações de preços;
- d) Disponibilizar ao Cliente, sempre que solicitado, detalhe de chamadas, em papel ou em formato electrónico. Caso o Cliente pretenda o detalhe das chamadas e nada assinale no Acordo de Adesão sobre o formato, o detalhe é disponibilizado em formato electrónico, na área privada de cliente do [www.tmn.pt](http://www.tmn.pt), sendo facultado em formato de papel sempre que o cliente manifeste essa opção expressamente, no Acordo de Adesão ou, posteriormente, por escrito, junto da tmn. O detalhe de chamadas enviado, pela tmn, constitui o resultado do tratamento dos seguintes dados de tráfego, os quais se encontram devidamente discriminados em cada extracto: - data, hora, duração das chamadas e n.º de destino das mesmas;
- e) Assegurar e fazer respeitar, nos termos da legislação em vigor, o sigilo das comunicações efectuadas através da utilização do Serviço, não derivando, porém, para a tmn quaisquer responsabilidades por acções ou omissões que não lhe sejam imputáveis;
- f) Assegurar a reparação de avarias e a conservação e reparação de infra-estruturas e realizar todas as acções de manutenção preventiva e correctiva do equipamento de telecomunicações que instala e que são utilizados na prestação do serviço, o que poderá ter lugar com ou sem custos, de acordo com a situação em concreto, possibilitando assim ao cliente beneficiar do serviço sem interrupções;
- g) Notificar, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, os clientes do serviço em caso da cessação da respectiva oferta.

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

2.1. Constituem condições de Acesso e Utilização do Serviço, as seguintes a) Celebração do contrato; b) Prestação de garantias ou o seu reforço quando exigíveis; c) Pagamento pontual dos preços, encargos e eventuais indemnizações devidas no âmbito deste contrato; d) Utilização do serviço em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor.

2.2. O Cliente só poderá ligar à rede terminais móveis destinados a serem utilizados com o Serviço, cuja compatibilidade tenha sido confirmada pela tmn ou por fornecedor, agente ou distribuidor devidamente nomeado e autorizado pela tmn.

2.3. Caso o Cliente transporte o terminal móvel para fora de morada de prestação do serviço, não poderá realizar chamadas, ouvindo aquando da tentativa de realização das mesma um anúncio em como o serviço não permite realizar chamadas fora da morada declarada para o efeito, sendo todas as chamadas ali recebidas reencaminhadas para o respectivo voice mail.

2.4. Findo o período de vigência do presente Acordo, o Cliente terá de suportar o custo do desbloqueio do equipamento à rede tmn, caso pretenda adquirir o mesmo, pelo valor constante do tarifário à data de adesão ao serviço, não lhe exigindo, a tmn, qualquer quantia suplementar.

2.5. Caso o Cliente efectue o pagamento de valores inicialmente contratados, a tmn procederá ao desbloqueio do equipamento, pelo valor constante do tarifário à data de adesão ao serviço, não lhe exigindo qualquer quantia suplementar.

### **RESTRICÇÕES À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

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

3.2. A tmn obriga-se a notificar o Cliente em caso de suspensão ou interrupção do mesmo, 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 garantir a segurança ou integridade da rede ou de evitar interferências entre sistemas de radiocomunicações ou outros sistemas técnicos espaciais ou terrestres.

3.3. 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 cumprindo um aviso prévio escrito 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 dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão e para a retoma do serviço. O incumprimento da obrigação contratual de pontual pagamento de facturas confere, ainda, à tmn o direito à cobrança coerciva da(s) quantia(s) devida(s), 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.

3.4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, qualquer uma das partes pode proceder à resolução da relação contratual, após pré-aviso adequado de 8 (oito) dias, sem prejuízo da indemnização que o referido incumprimento possa dar lugar.

3.5. Caso a adesão às presentes Condições Gerais seja realizada ao domicílio ou a 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 serviço, mediante o envio, no mencionado prazo, de carta registada com aviso de recepção, comunicando à tmn a vontade de resolver o contrato.

3.6. Nos casos em que se verifique o incumprimento pela tmn do previsto no ponto 1.4, a tmn indemnizará o Cliente pelo valor correspondente ao valor da mensalidade devida pelo Cliente proporcional ao período de tempo em que se verificou a restrição, suspensão ou limitação do serviço. Esta indemnização será paga ao Cliente através de emissão de nota de crédito ou desconto na factura.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. Durante a suspensão do serviço e até à sua extinção é garantido ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.

## **FACTURAÇÃO E PAGAMENTO**

4.1. O cliente declara conhecer os preços e duração dos períodos de utilização constantes do preço em vigor, de acordo com as condições facultadas ao cliente nesta data e que fazem parte integrante das presentes Condições Gerais, obrigando-se a pagar pontualmente os preços respeitantes aos serviços prestados pela tmn. O cliente poderá obter informações permanentemente actualizadas sobre estas condições nos pontos de venda e no *site* da tmn ([www.tmn.pt](http://www.tmn.pt)).

4.2. A tmn emite mensalmente as facturas respeitantes ao serviço prestado, sendo os pagamentos a efectuar pelo Cliente também mensais, 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 limite de pagamento, de acordo com as modalidades de pagamento indicadas na factura.

4.3. 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.

4.4. O preço está sujeito às alterações que vierem a ser introduzidas no respectivo tarifário, as quais serão aplicáveis à data da sua entrada em vigor, sendo precedidas de divulgação à generalidade dos Clientes, nos pontos de venda e no site da tmn, com a antecedência de, pelo menos, 30 (trinta) dias sobre a data da sua entrada em vigor.

4.5. A alteração do preço que não implique um agravamento do mesmo, não constitui uma alteração contratual, para efeitos do disposto no ponto 12.

4.6. O desbarramento do serviço só será feito após regularização pelo Cliente das facturas em dívida, podendo implicar o pagamento 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.

## **PRESTAÇÃO DE GARANTIAS**

5.1. A tmn pode exigir a clientes empresariais a prestação de garantias ou seu reforço, para salvaguarda do cumprimento das obrigações contratuais do Cliente, designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, sempre que tal se mostre necessário ou quando se verifique incumprimento, pelo Cliente, no âmbito do contrato ou de outros

anteriormente celebrados com a tmn ou com outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, motivado por mora no pagamento do serviço.

5.2. A tmn pode exigir a clientes particulares/consumidores 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.

5.3. Depois de regularizada a dívida objecto do incumprimento, não será exigida a garantia prestada nos termos do ponto 5.2., quando o cliente opte pelo Débito Directo como forma do pagamento do serviço.

5.4. A caução poderá ser prestada em numerário, cheque ou transferência electrónica ou através de garantia bancária ou seguro-caução.

5.5. A tmn poderá, em alternativa ou cumulativamente, com o disposto nos números anteriores, definir limites de consumo. 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.

5.6. A não satisfação da obrigação de pagamento no prazo concedido, confere à TMN a possibilidade de proceder à suspensão parcial ou total dos serviços mediante pré-aviso adequado.

## **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

6.1. A tmn não se compromete a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviços.

6.2. A recusa, suspensão ou limitação da oferta que não decorram do cumprimento dos requisitos legais ou da violação, pelos utilizadores, das condições de acesso e de utilização do Serviço, dá lugar ao ressarcimento, dos danos que comprovadamente a tmn tenha causado ao Cliente, sempre que os mesmos tenham sido originados por dolo ou culpa grave.

6.3. A tmn apenas será responsável pelos prejuízos directamente causados ao Cliente e exclusivamente nas situações em que o incumprimento das suas obrigações contratuais resulte de dolo ou culpa grave da sua parte.

## **NOTIFICAÇÕES AO CLIENTE**

7.1. Todas as notificações da tmn ao Cliente poderão ser efectuadas por qualquer meio ou contacto facultado por este à tmn tais como carta, endereço de correio electrónico, 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.

7.2. As citações e notificações judiciais ao Cliente bem como o envio de facturas serão realizadas para o domicílio convencionado, para o efeito, na frente da proposta.

7.3. As notificações do Cliente à tmn poderão ser efectuadas utilizando os contactos disponíveis em [www.tmn.pt](http://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, através de carta registada com aviso de recepção, nos 30 dias seguintes à respectiva superveniência.

## **8. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL**

O cliente autoriza desde já a tmn a ceder a sua posição no presente contrato à PT Comunicações S. A. ou à PT Prime - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas S.A..

## **RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

9.1. O Cliente pode reclamar junto da tmn de actos ou omissões que violem as disposições da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, bem como da demais legislação aplicável.

9.2. A reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 dias contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente, obrigando-se a tmn a decidir a reclamação no prazo máximo 30 (trinta) dias a contar da data da sua recepção.

9.3. O Cliente poderá recorrer aos processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107º da Lei das Comunicações Electrónicas.

## **VIGÊNCIA E DENÚNCIA DO CONTRATO**

10.1. Este contrato é válido por períodos de um mês, sucessivamente renováveis e produz efeitos no primeiro dia útil após a sua celebração, excepto se o Cliente o denunciar mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 15 dias relativamente ao termo de vigência ou renovação.

10.2. Caso o cliente e a tmn acordem num período de vinculação/permanência mínima a constar do Acordo de Adesão o mesmo vigorará pelo período máximo de 24 (vinte e quatro) meses, renovando-se por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo acordo das partes em sentido contrário.

10.3. O disposto no número anterior decorre da existência de custos de investimento na aquisição de equipamento quando exista cedência 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 Serviço de Apoio ao Cliente, consulta em [www.tmn.pt](http://www.tmn.pt) ou numa loja 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 das presentes Condições que corresponderá ao valor do consumo mínimo mensal multiplicado pelo número de meses que faltarem para completar o citado período.

## **INCUMPRIMENTO DO CONTRATO IMPUTÁVEL AO ASSINANTE**

11.1. A violação pelo Cliente da obrigação de pagamento atempado, confere à tmn a faculdade de recusar, suspender ou limitar a oferta do serviço, devendo a mesma ser fundamentada e notificada ao Cliente, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias sobre a data prevista para a sua verificação, conforme previsto no ponto 3.3..

11.2. Em caso de inobservância grave ou reiterada das condições de acesso e de utilização pelo Cliente, a tmn pode rescindir imediatamente o presente contrato mediante notificação ao Cliente com a antecedência mínima de 8 dias, através de carta registada com aviso de recepção e sem prejuízo de eventual responsabilidade do Cliente.

11.3. O levantamento da suspensão ou das restrições à utilização do serviço, decorrentes do incumprimento do presente contrato pelo Cliente, ou a celebração de um novo contrato com o Cliente, relativamente ao qual tenha ocorrido uma rescisão contratual por incumprimento, fica condicionado ao pagamento integral de eventuais débitos ou encargos existentes, acrescido de juros de mora à taxa estabelecida no ponto 3.3. supra, quando reclamados pela tmn.

11.4. A prestação pelo Cliente de falsas declarações, prévia ou posteriormente à celebração do contrato, constitui a tmn no direito de rescindir o contrato, mediante aviso prévio comunicado ao Cliente, nos termos da Lei.

11.5. 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.

#### **ALTERAÇÕES DO CONTRATO**

As alterações das condições contratuais ora estipuladas serão notificadas ao Cliente por escrito, através de qualquer um dos meios previstos no ponto 7., com uma antecedência mínima de um mês, podendo o Cliente rescindir o contrato sem qualquer penalidade no caso de não aceitação das novas condições, se disso notificar a tmn até 10 dias após a recepção da comunicação de alteração.

#### **DADOS DE LOCALIZAÇÃO E ANULAÇÃO DA ELIMINAÇÃO DA IDENTIFICAÇÃO DA LINHA CHAMADORA**

A tmn poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do Cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

#### **LISTAS DE ASSINANTES E SERVIÇO INFORMATIVO**

A lista de assinantes da tmn ou do Prestador de Serviço Universal tem fins meramente informativos, permitindo informar, a quem telefonar, a titularidade associada a determinado número e/ou se determinada pessoa possui número da rede tmn. O Cliente, em qualquer momento e sem custos, pode solicitar à tmn a alteração, verificação, correcção e retirada dos mencionados dados.



## **APROVAÇÃO DO CONTRATO**

Nos termos legais, o presente contrato foi aprovado pelo ICP-ANACOM.