

## **Condições gerais para a prestação do serviço fixo telefónico - acesso indirecto** **Acesso Indirecto ao Serviço Fixo de Telefone**

O contrato reger-se-á pelo consignado no presente documento e destina-se a regular as relações entre o cliente e a tmn, no âmbito da prestação do Serviço Fixo de Telefone, na modalidade de Serviço de Acesso Indirecto.

### **1. Objecto do contrato**

1.1. No âmbito do presente contrato, a tmn fica obrigada à prestação de Acesso Indirecto ao Serviço Fixo de Telefone, que permite a realização de chamadas nacionais e internacionais, mediante a marcação automática do prefixo 1096.

1.2. Constituem obrigações da tmn, designadamente:

- a) Garantir em condições de igualdade, transparência e não discriminação, a prestação do serviço, de forma regular e contínua e com níveis de qualidade adequados;
- b) Activar o serviço, no prazo máximo de quarenta e oito horas, a contar do momento em que se encontrem reunidas todas as condições necessárias a essa activação;
- c) Publicitar e disponibilizar, nos termos legalmente previstos, informação sobre as condições de oferta para acesso e utilização do serviço fixo de telefone, bem como, divulgar a informação sobre todas as alterações a tais condições;
- d) Publicitar e divulgar, nos pontos de venda e no site da tmn, os vários componentes dos preços aplicáveis, bem como todas e quaisquer alterações de preços;
- e) Disponibilizar ao cliente, sempre que solicitado, detalhe de chamadas, em papel e em anexo à factura mensal. 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;
- f) Garantir o acesso aos serviços informativos nas diversas modalidades disponíveis;
- g) Assegurar e fazer respeitar, nos termos da legislação em vigor, o sigilo das comunicações efectuadas através do acesso indirecto ao Serviço Fixo de Telefone, não derivando, porém, para a tmn quaisquer responsabilidades por acções ou omissões que não lhe sejam imputáveis.
- h) Garantir a prestação do serviço na morada declarada pelo Cliente no rosto deste documento, podendo realizar chamadas através de acesso indirecto no seu telefone fixo.
- i) Notificar, com antecedência mínima de 15 dias, os utentes do serviço em caso da cessação da respectiva oferta.
- j) Não suspender o serviço sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

1.3. A TMN assegura a reparação de avarias e a conservação e reparação de infra-estruturas.

1.4. No âmbito deste contrato, a tmn não disponibiliza qualquer tipo de equipamento terminal, constituindo uma condição de utilização do serviço a existência de ligação com um prestador de acesso directo. Em consequência, não são oferecidos ao abrigo do presente contrato quaisquer serviços de instalação e manutenção.

### **2. Condições de acesso e utilização do serviço**

2.1. Constituem condições de Acesso e Utilização do Serviço Fixo de Telefone (Acesso Indirecto) 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. A tmn não assegura o acesso aos serviços de audiotexto.

2.3. A tmn não se compromete a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço para além dos especificados .

### 3. Restrições à prestação do serviço

3.1. A tmn obriga-se a notificar o cliente em caso de suspensão ou interrupção do mesmo, cumprindo um aviso prévio adequado 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, e cumprindo um pré-aviso de dez dias, através de carta, correio electrónico ou SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da informação, nos casos relativos ao não cumprimento pelo cliente das suas obrigações de pagamento, qualquer que seja a duração ou da suspensão ou interrupção. Nesse pré-aviso, a TMN informará igualmente o Cliente dos meios para evitar a suspensão e para a retoma do serviço.

3.2. Nos casos em que se verifiquem a restrição, suspensão ou limitação da oferta, por incumprimento da tmn dos requisitos previstos no ponto 3.1. ou no caso em que se verifique o incumprimento do previsto no ponto 1.2. b),

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 da oferta. Esta indemnização será paga ao cliente através de emissão de nota de crédito ou desconto na factura.

3.3. 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.

### 4. Facturação e pagamento

a) O cliente declara conhecer os preços aplicáveis, obrigando-se ao pagamento pontual dos serviços prestados de acordo com o tarifário em vigor, do qual lhe foi dado um exemplar nesta data e que, para todos os efeitos, faz parte integrante deste contrato, e em conformidade com as modalidades de pagamento previstas na factura. 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));

b) O preço a pagar pelo cliente corresponde ao que estiver fixado no tarifário em vigor;

c) 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 dias sobre a data da sua entrada em vigor, conforme previsto na cláusula 12ª das presentes condições gerais.

d). A alteração do preço que não implique um agravamento do mesmo, não constitui uma alteração contratual para efeitos do disposto na cláusula 12ª das presentes condições gerais.

e) O pagamento não atempado da facturação emitida pela tmn, mensalmente, pode determinar o barramento do serviço ao cliente, nos termos da Lei, após um pré-aviso de dez dias;

f) 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 ao abrigo do ponto 3 supra.

- g) O não cumprimento por parte do cliente das suas obrigações contratuais, confere à tmn o direito à suspensão do serviço e à rescisão do contrato, nos termos da Lei, bem como 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, à taxa legal aplicável às operações comerciais, nos termos do artigo 102.º do Código Comercial.
- h) O cliente tem o direito de receber facturas não detalhadas, e a possibilidade de solicitar o envio de factura detalhada, conforme previsto no ponto 1.2. e).
- i). 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.

#### 5. Prestação de garantias e seu reforço

5.1. A tmn poderá exigir 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. 5.2. As garantias previstas nesta Condição, bem como os respectivos reforços, podem ser prestados em numerário, cheque ou transferência electrónica ou através de 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.

5.3. Não será exigida a prestação da garantia referida no número um desta condição se, regularizada a dívida objecto do incumprimento, o cliente optar pelo Débito Directo como forma de pagamento do serviço.

#### 7. Interrupção da prestação do serviço

7.1. 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 SFT, 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.

7.2. 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, não sendo portanto responsável por actos da responsabilidade do prestador de acesso directo escolhido pelo cliente.

#### 8. Notificações ao cliente

8.1. A morada indicada no número 1 do presente de Acordo de Adesão destina-se ao envio de qualquer tipo de comunicação escrita, designadamente, facturas, cartas, notificações e citações em caso de litígio, para o que fica, expressamente, convencionada.

8.2. Se o cliente alterar o seu domicílio deverá notificar a tmn, através de carta registada com aviso de recepção, da alteração do local do domicílio nos 30 dias seguintes à respectiva superveniência.

#### 9. Resolução de conflitos

9.1. O cliente pode reclamar junto da tmn de actos ou omissões que violem as disposições da Lei nº 5/2004 de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas), 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.

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

#### 10. Vigência e denúncia do contrato

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.

#### 11. Incumprimento do contrato imputável ao assinante

11.1. A violação pelo cliente das condições de acesso e utilização do serviço conferem à tmn a faculdade de recusar, suspender ou limitar a oferta do serviço, devendo as mesmas ser fundamentadas e notificadas ao cliente, com uma antecedência mínima de 10 dias sobre a data prevista para a sua verificação.

11.2. Quando a suspensão ou restrição do serviço seja determinada por mora do cliente, aquela só pode ter lugar, após o cliente ter sido informado sobre os meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão.

11.3. 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.

11.4. 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 na alínea f) do ponto 4 supra, quando reclamados pela tmn.

11.5. A prestação pelo cliente de falsas declarações, prévia ou posteriormente à celebração do contrato, constitui a tmn no direito de suspender ou restringir o serviço e/ou rescindir o contrato mediante aviso prévio adequado, comunicado ao cliente nos termos da Lei.

11.6. Caso a adesão às presentes Condições Gerais seja realizada ao domicílio ou à distância, o cliente 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.

11.6. 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.

#### 12. Alterações do contrato

As alterações das condições contratuais ora estipuladas será notificada ao cliente por escrito, através de carta, correio electrónico ou SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da alteração contratual com uma antecedência mínima de um mês, podendo o cliente rescindir este acordo sem qualquer penalidade no caso de não aceitação das novas condições, se disso notificar a tmn, por escrito, até 10 dias após a recepção da comunicação de alteração.

13. 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 urgência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

14. O Cliente autoriza desde já a TMN a ceder a sua posição contratual no presente Acordo de adesão à PT Comunicações S. A. ou à PT Prime - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas S.A..

15. Aprovação do contrato

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