Lido e aprovado
1.6.10

Alberto Couto de Miranda
Vice-Presidente do Conselho de Administração

Formulário de Subscrição do Serviço Prime ADSL @Internet

Prime
Soluções Empresariais

1. Dados Identificativos do Cliente

Nome*(1)					
Morada de Instalação*					
Código Postal*	-				
Nº. Contribuinte Fiscal (NIF/NIPC)*					
Nome do Contacto*					
Telefone		Fax		Telemóvel*	
Endereço de E-mail					
Morada de Facturação*		Igual à indicada. Caso contrário, preencha o campo seguinte.			
Código Postal	-				

2. Dados Necessários à Disponibilização do Serviço

Nº de Telefone para a Instalação do ADSL*				
Tipo de Linha*		Analógico		RDIS

3. Solução Pretendida

Débito*	Kbps / Kbps	Taxa de Contenção*	
Opção IP Fixo*	Sim	Não	

4. Tratamento e Comunicação de Dados de Tráfego (L41/2004 e DL 7/2004)

- Opõe-se ao tratamento dos dados constante do Pedido de Serviço, para acções de comunicação e marketing da PT Prime, mediante a utilização de aparelhos de chamada automática (correio electrónico, sms - short message service, mms – multimedia message service ou outros)** ☐ Sim ☐ Não
- Opõe-se ao tratamento de dados de tráfego(2) para efeitos de comercialização dos serviços e produtos da PT Prime*** ☐ Sim ☐ Não
- Opõe-se ao tratamento de dados de tráfego para fins de prestação de serviços de valor acrescentado pela PT Prime*** ☐ Sim ☐ Não
- Opõe-se à transmissão dos seus dados de tráfego(2) a qualquer entidade participada pela Portugal Telecom, SGPS, S.A, para fins de prestação de serviços de valor acrescentado*** ☐Sim ☐ Não

5. Condições Comerciais

Activação ADSL:*	€
Mensalidade Acesso ADSL: *	€
Mensalidade IP Fixo:	€

6. Vigência do Contrato*

☐ 6 meses
☐ 12 meses
☐ 18 meses
☐ 24 meses
☐ Outro período contratual mínimo a negociar especificamente com o Cliente:_____

Formulário de Subscrição do Serviço Prime ADSL @Internet

Prime
Soluções Empresariais

7. Responsável pelo Contrato (reservado à PT Prime)		Código de Agente	
Nome			
Telef.		Assinatura	

Pelo Cliente

Tomei conhecimento e aceito as Condições Gerais de Prestação do Serviço de Acesso à Internet ADSL da PT Prime.

Data*		Assinatura*	

(1) O titular de adesão ADSL deverá ser o mesmo titular que o do Serviço Fixo Telefónico (SFT). Se, por razões excepcionais, o titular for diferente terá de ser enviada uma autorização escrita do titular em complemento deste formulário.

(2) Tipos de dados de tráfego: número ou identificação, endereço e tipo de posto do assinante; número total de unidades a cobrar para o período de contagem, bem como o tipo, hora de início e duração das chamadas efectuadas ou o volume de dados transmitidos; data da chamada ou serviço e número chamado; outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados, pagamentos a prestações, cortes de ligação e avisos.

* Campos de preenchimento obrigatório. Os demais campos são facultativos e em caso de preenchimento dá a possibilidade de notificar o Cliente para esses contactos.

** Em caso de não preenchimento haverá tratamento dos dados para os fins indicados.

***Em caso de não preenchimento não haverá tratamento dos dados para os fins indicados.

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET – PRIME ADSL @INTERNET da PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa, inscrita na CRCL sob o número único de matricula e de pessoa colectiva 502 840 757, com o capital social de 30 000 000 Euros, sítios na Internet www.ptprime.pt e www.ptempresas.pt/PT Prime.

1. Objecto

1.1 A prestação do serviço de acesso à Internet ("Serviço"), pela PT PRIME ao CLIENTE, rege-se pelas presentes Condições Gerais e encontra-se caracterizado no(s) respectivo(s) formulário(s) de subscrição do serviço Prime ADSL @Internet, que das presentes Condições Gerais faz(em) parte integrante.

1.2. O CLIENTE poderá ainda subscrever ao abrigo das presentes Condições Gerais e das condições particulares que lhe sejam aplicáveis a prestação de serviços adicionais que a PT PRIME tiver disponíveis no seu *portfolio* ("Serviços Adicionais").

1.3. O conceito de CLIENTE, no âmbito do presente Contrato, abrange apenas pessoas colectivas ou equiparadas.

1.4. A PT PRIME faculta ao CLIENTE a prestação do Serviço, via rede telefónica analógica ou RDIS dos operadores de serviço telefónico fixo ("STF") com os quais a PT PRIME tenha estabelecido um acordo para o efeito ("Prestadores de STF Aderentes") e que se encontram identificados no Anexo I.

1.5. O Serviço e os Serviços Adicionais subscritos pelo CLIENTE serão doravante designados por "Serviços".

2. Condições de Acesso ao Serviço

2.1. O Serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL através dos protocolos TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), via rede telefónica analógica ou RDIS.

2.2. O Serviço pode ser disponibilizado:

i) com serviço telefónico fixo associado, caso em que a prestação do serviço de acesso à Internet pressupõe a existência de contrato de prestação do serviço telefónico fixo em vigor entre o CLIENTE e o Prestador de STF Aderente e, consequentemente, de uma linha telefónica activa;

ii) sem serviço telefónico fixo associado, caso em que a prestação do serviço de acesso à Internet não pressupõe a existência de contrato de prestação de serviço telefónico fixo em vigor entre o CLIENTE e o Prestador de STF Aderente e, consequentemente, de uma linha telefónica activa.

2.3. O Serviço está disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede que poderão ser consultadas no sítio na Internet www.ptprime.pt.

2.4. O Serviço é prestado de forma regular e contínua, salvo nos casos indicados nos números seguintes.

2.5. A PT PRIME pode recusar a activação do Serviço, nomeadamente nos seguintes casos:

(a) Inexistência de cobertura ADSL, ou seja, quando o par de fios que serve de suporte à Linha Telefónica disponibilizada pelo Prestador de STF Aderente não esteja directamente ligado entre as instalações do CLIENTE e a central telefónica do Prestador de STF Aderente na qual se encontra instalado o equipamento agregador de acessos locais com tecnologia ADSL;

(b) A infra-estrutura de suporte não permita a prestação do Serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído electromagnético na componente de acesso local da Linha Telefónica;

(c) A Linha Telefónica afecta à prestação do Serviço venha a ser utilizada para outras finalidades que interfiram ou sejam susceptíveis de interferirem com o Serviço, nomeadamente sistemas de alarme, serviços de Data-over-Voice (DOV analógico) (tais como terminais de pagamento Multibanco), ou outros que utilizem a gama de frequências supra-vocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;

(d) O CLIENTE proceda à alteração da Linha Telefónica de analógico para RDIS ou vice-versa, solicite uma mudança exterior da Linha Telefónica ou uma alteração de número da Linha Telefónica.

2.6. A recusa de activação do Serviço prevista no número 2.5. deve ser comunicada ao CLIENTE no prazo máximo de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação ou conhecimento por parte da PT PRIME, dispondo o CLIENTE, no caso das alíneas (a) e (b) desse número, de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comunicação, para solicitar o reembolso de quaisquer montantes que eventualmente tenham sido cobrados pela adesão ao Serviço.

2.7. Caso a PT PRIME recuse a activação do Serviço com fundamento na verificação de alguma das situações previstas no número 2.5., alíneas (c) e (d), o CLIENTE poderá efectuar novo pedido de activação do Serviço à PT PRIME desde que proceda à correcção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da activação do mesmo.

2.8. A PT PRIME não será responsável pela configuração da conectividade ADSL, nem pela prestação do Serviço, caso a Linha Telefónica não reúna as condições técnicas necessárias, nomeadamente caso esta não suporte a conectividade ADSL.

2.9. A PT PRIME compromete-se a activar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de recepção do pedido de activação do Serviço. O prazo máximo para a activação do Serviço previsto na presente Condição não se aplica quando a activação do mesmo não for possível por motivos imputáveis ao CLIENTE.

3. Condições de Utilização e Segurança do Serviço

3.1. O CLIENTE só pode utilizar e ligar às redes de comunicações electrónicas, equipamentos terminais ("equipamento") que satisfaçam todos os requisitos legais aplicáveis.

3.2. O CLIENTE compromete-se a utilizar o Serviço sempre na Linha Telefónica indicada à PT PRIME no(s) respectivo(s) formulário(s) de subscrição do serviço Prime ADSL @Internet.

3.3. O CLIENTE compromete-se igualmente a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de actos ilícitos ou ofensivos dos bons costumes, devendo ainda observar a Política Aceitável de Utilização (PAU) constante do Anexo II.

3.4. O CLIENTE compromete-se a não revender a quaisquer terceiros e a não permitir a utilização dos Serviços em benefício directo ou indirecto de terceiros, sem a autorização prévia, por escrito, da PT PRIME.

3.5. A PT PRIME compromete-se a prestar o Serviço de forma regular e contínua, excepto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas informáticos em que o mesmo se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à PT PRIME e que pela mesma não possam ser controladas). Em caso de interrupção da prestação do Serviço por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas informáticos em que o mesmo se suporta, a PT PRIME compromete-se a regularizar o seu funcionamento com a maior brevidade possível.

3.6 A PT Prime não se obriga a assegurar ao CLIENTE níveis mínimos de qualidade de serviço.

4. Reembolso

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na Condição 2.9. para activação do Serviço por motivos comprovadamente imputáveis à PT PRIME, o CLIENTE poderá exigir a esta o reembolso de quaisquer montantes que eventualmente tenham sido cobrados pela activação do Serviço.

5. Garantias

5.1. A PT PRIME pode exigir ao CLIENTE a prestação de garantias ou seu reforço, nos termos da lei, nas seguintes situações:

a) Para salvaguarda do cumprimento das obrigações contratuais do CLIENTE, designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, sempre que tal se mostre necessário;

b) Quando se verifique incumprimento, pelo CLIENTE, no âmbito do Contrato ou de outros anteriormente celebrados com a PT PRIME;

c) Quando o serviço seja prestado por um período de tempo limitado, em virtude da realização de um evento específico.

5.2. O valor da garantia a que se referem as alíneas a) e b) do número 1. desta Condição corresponderá a 100% (cem por cento) do valor da dívida à PT PRIME.

5.3. O valor da garantia no caso previsto na alínea c) do número 1. desta Condição corresponderá à aplicação da seguinte fórmula: [número de meses correspondente ao prazo inicial de vigência contrato] x [valor da mensalidade acordada no formulário de subscrição do serviço Prime ADSL @Internet].

6. Tarifário e Facturação

6.1. Os preços devidos pelo CLIENTE à PT PRIME pelos Serviços são os que resultam do(s) respectivo(s) formulário(s) de subscrição do serviço Prime ADSL @Internet.

6.2. O CLIENTE pode obter informações actualizadas sobre os preços aplicáveis Serviços disponibilizados pela PT PRIME no sítio na Internet www.ptprime.pt.

6.3. A PT PRIME enviará mensalmente uma factura, em formato papel ou em formato electrónico, pelo valor correspondente ao preço dos Serviços, ao qual acresce IVA, de acordo com o tarifário em cada momento em vigor.

6.4. O CLIENTE tem direito a receber facturas não detalhadas, bem como a receber facturas detalhadas quando solicitadas.

6.5. Os serviços de instalação serão facturados na primeira factura subsequente à prestação deste serviço.

6.6. 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.

6.7. O CLIENTE obriga-se a pagar o valor das facturas emitidas nos termos do número anterior, no prazo e através dos meios indicados na factura respectiva.

6.8. Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo CLIENTE à PT PRIME, ao abrigo do Contrato, esta cobrará sobre essas quantias, e pelo período de duração da mora, os juros comerciais à taxa aplicável, podendo ainda, cumulativamente, suspender a prestação dos Serviços, nos termos da Condição 7.2..

7. Suspensão dos Serviços

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

7.2. Caso o CLIENTE não proceda ao pagamento de quaisquer quantias devidas ao abrigo do Contrato no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos contados a partir da data em que tal pagamento for devido, a PT PRIME poderá proceder à suspensão dos Serviços, após pré-aviso por carta, correio electrónico ou SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação, para contactos disponibilizados pelo CLIENTE, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, sendo o CLIENTE advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para a retoma do serviço.

7.3. A prestação dos Serviços só pode ser suspensa em caso de falta de pagamento de um outro serviço se estes forem funcionalmente indissociáveis.

7.4. Qualquer alteração da Linha Telefónica, nos termos da Condição 2.5. das presentes Condições Gerais, para além de poder resultar na impossibilidade de o CLIENTE utilizar o Serviço, implica o pagamento de uma nova activação, de acordo com o tarifário em vigor na data da alteração.

7.5. A PT PRIME pode proceder à restrição ou suspensão dos Serviços quando se verifique uma degradação dos mesmos, motivada designadamente por alteração das condições dos pares de fios que servem de suporte à Linha Telefónica disponibilizada pelo Prestador de STF Aderente, alterações dos níveis de interferências, ou dos valores de ruído electromagnético, na componente de acesso local da Linha Telefónica. A restrição ou suspensão dos Serviços prevista no presente número deve ser comunicada ao CLIENTE, por carta, correio electrónico ou SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação, com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação.

7.6. A PT PRIME pode ainda suspender total ou parcialmente a prestação dos Serviços nos seguintes casos:

a) utilização dos Serviços no âmbito de actividades ilícitas;

b) violação culposa e grave das obrigações contratuais, designadamente em caso de incumprimento das regras estabelecidas no Anexo II ao presente Contrato;

c) situação de fraude,

após pré-aviso adequado por carta, correio electrónico, SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação ou sistema de difusão de mensagens vocais para os contactos disponibilizados pelo CLIENTE, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para a retoma do serviço.

8. Responsabilidade

8.1. A PT PRIME não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso do Contrato quando tal não lhe seja directa ou indirectamente imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por (i) danos causados por culpa do CLIENTE ou de terceiros, (ii) pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso do Contrato que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas ou (iii) pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso do Contrato que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à PT PRIME e que pela mesma não possam ser controladas, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terramotos, inundações ou outros cataclismos naturais ou outras situações não controláveis pela PT PRIME que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas ao abrigo do Contrato.

8.2. O CLIENTE expressamente reconhece e aceita que a PT PRIME se limita em exclusivo a prestar os Serviços, não sendo a mesma responsável pelo conteúdo da informação ou de quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através da Internet, nem de factos ou circunstâncias que evidenciem a ilegalidade das mesmas.

8.3. O CLIENTE expressamente reconhece e aceita que a PT PRIME não é responsável pelos conteúdos que constem, nomeadamente, dos portais, sites ou mensagens de correio electrónico a que este venha a aceder através dos Serviços.

8.4. O CLIENTE expressamente reconhece e aceita que a PT PRIME não é responsável pelos danos e prejuízos que resultem da utilização não autorizada dos Serviços, incluindo quando tal utilização seja imputável ao CLIENTE, nomeadamente quando este não proceda à instalação do software adequado para proteger o acesso aos Serviços.

9. Vigência e Denúncia

9.1. O Contrato entra em vigor na data de subscrição, pelo CLIENTE dos respectivo(s) formulário(s) de subscrição do serviço Prime ADSL @Internet e vigora pelo prazo nele(s) indicado(s), renovando-se automaticamente por períodos iguais e sucessivos, salvo se for denunciado por qualquer uma das partes nos termos do número 9.4..

9.2. Em caso de cessação do Contrato pelo CLIENTE ou por motivo ao mesmo imputável antes de decorrido o período mínimo de vigência referido no(s) respectivo(s) formulário(s) de subscrição do serviço Prime ADSL @Internet, a

PT PRIME terá direito a receber uma indemnização calculada da seguinte forma:
Nº de meses correspondentes ao período mínimo de vigência – [nº de meses em que os Serviços estiveram activos] x [valor da mensalidade prevista no(s) formulário(s) de adesão Prime ADSL @Internet.

9.3. O período mínimo de vigência do presente Contrato justifica-se pela existência de custos de activação do serviço e ainda de angariação, podendo o CLIENTE, a todo o momento, através do seu Gestor de Cliente, saber quando se conclui o período mínimo de vigência em curso, bem como qual o valor que terá de pagar a título de indemnização por rescisão antecipada do presente Contrato.

9.4. Cada uma das partes poderá denunciar o Contrato, mediante comunicação escrita remetida à outra parte com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, relativamente ao termo de vigência inicial do Contrato ou de qualquer uma das suas renovações.

10. Resolução

10.1. Sem prejuízo do disposto na Condição 7.2., qualquer uma das partes poderá resolver o Contrato em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso de qualquer uma das obrigações assumidas pela outra ao abrigo deste Contrato.

10.2. A resolução opera decorridos 8 (oito) dias após recepção da comunicação escrita remetida por uma parte à outra parte, invocando os respectivos fundamentos e importa a extinção imediata de quaisquer direitos e obrigações, salvo eventuais indemnizações a que qualquer das partes tenha direito.

11. Comunicações e Notificações

11.1. Sem prejuízo de outras formas de comunicação previstas no Contrato, as notificações efectuadas ao CLIENTE que sejam relacionadas com os Serviços ou com a sua relação com a PT PRIME, incluindo eventuais alterações às presentes Condições Gerais, poderão ser efectuadas por carta, correio electrónico e SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação, para os contactos indicados no(s) formulário(s) de subscrição do serviço Prime ADSL @Internet.

11.2. O CLIENTE obriga-se a comunicar, por escrito, à PT PRIME qualquer alteração da morada referida no número anterior.

12. Dados de Tráfego

12.1. Nos termos previstos e autorizados no(s) formulário(s) de subscrição do serviço Prime ADSL @Internet, os dados de tráfego relativos à utilização dos Serviços, em conformidade com o disposto na legislação aplicável, serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela PT PRIME no âmbito da relação contratual com o CLIENTE, bem como para a comercialização dos seus serviços e/ou produtos e prestação de serviços de valor acrescentado pelo prazo legalmente permitido, podendo estes dados ser, eventualmente, disponibilizados a terceiros para efeitos da prestação de serviços de valor acrescentado.

12.2. Em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de qualquer factura relativa à prestação dos Serviços, a PT PRIME desde já adverte o CLIENTE da possibilidade de inclusão dos seus dados pessoais em base de dados partilhada, criada nos termos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, que permite identificar os clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação. Ocorrendo tal inclusão, será a mesma comunicada ao CLIENTE no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da sua efectivação.

12.3. No caso previsto no número anterior, a PT PRIME garante ao CLIENTE o direito de acesso, rectificação e actualização dos seus dados, bem como a sua eliminação imediata da referida base de dados, após o pagamento das dívidas em causa.

13. Alterações das Condições Contratuais e Cessação da Oferta

13.1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a PT PRIME poderá alterar as presentes condições contratuais, os preços dos Serviços, e/ou as condições técnicas de prestação dos mesmos, produzindo tais alterações efeitos na data a determinar pela PT PRIME.

13.2. As alterações das condições previstas no número anterior serão comunicadas ao CLIENTE com uma antecedência não inferior a 15 (quinze) dias em relação à data da sua entrada em vigor, sendo-lhe dada a faculdade de rescindir o Contrato, nos termos dos números seguintes.

13.3. A rescisão do Contrato deverá ser feita por escrito para o endereço de correio postal da PT PRIME e recebida por esta com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias em relação à data de entrada em vigor das alterações comunicadas ou divulgadas junto do CLIENTE.

13.4. A rescisão produz efeitos na data indicada pelo CLIENTE na comunicação de rescisão, ou sendo a mesma omissa, o mais tardar na data de entrada em vigor da alteração comunicada pela PT PRIME.

13.5. A rescisão do Contrato nos termos da presente Condição não importa o direito a qualquer indemnização ou outra compensação.

13.6. A alteração do preço dos Serviços que não implique um agravamento do mesmo, não constitui uma alteração contratual, para efeitos do disposto nos números anteriores.

13.7. Em caso de cessação da oferta dos Serviços, a PT PRIME compromete-se a notificar o CLIENTE, por escrito, com uma antecedência

mínima de 15 (quinze) dias sobre a data da sua verificação.

14. Configurações de Rede

Sempre que se revele conveniente optimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade, a PT PRIME poderá reformular remotamente as configurações de rede.

15. Conservação, Reparação e Serviço de Atendimento

15.1. A PT PRIME assegura a conservação e reparação das infra-estruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação dos Serviços.

15.2. Sempre que, para efeitos do disposto no número anterior, seja indispensável aceder ao local de instalação, a PT PRIME acordará com o CLIENTE a data e período de tempo em que procederá ao acto de conservação ou reparação.

15.3. O CLIENTE, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da PT PRIME, a fim de assegurar a conservação e reparação das infra-estruturas, materiais e ou equipamentos.

15.4. A PT PRIME não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos Serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infra-estruturas de comunicação e equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efectuadas por causa imputável ao CLIENTE, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

15.5. Caso o CLIENTE detecte qualquer avaria ou falha no funcionamento dos Serviços, deve contactar a PT PRIME através do contacto 800 202 022, que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia.

16. Resolução de Litígios

16.1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais, o CLIENTE pode submeter quaisquer conflitos emergentes do Contrato, aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da PT PRIME de actos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação dos Serviços

16.2. A reclamação a apresentar pelo CLIENTE deverá ser apresentada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo CLIENTE, sendo registada nos sistemas de informação da PT PRIME que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da sua recepção.

16.3 As reclamações sobre facturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da factura reclamada até à sua decisão pela PT PRIME.

17. Cessão da Posição Contratual

O Cliente autoriza desde já a PT PRIME a ceder a posição contratual que esta assume no Contrato à PT Comunicações, S.A. ou à TMN – Telecomunicações Móveis, S.A..

18. Lei

O Contrato rege-se pela lei portuguesa e, designadamente, pelo disposto na Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro.

19. Aprovação

O presente Contrato foi aprovado pelo ICP-ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações, nos termos da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Anexo I

PRESTADORES STF ADERENTES

Prestadores STF Aderentes:

PT Comunicações, S.A.

Anexo II

POLÍTICA ACEITÁVEL DE UTILIZAÇÃO (PAU)

A PT PRIME como prestadora de serviços de acesso à Internet, alojamento de páginas web e outros serviços da sociedade da informação relacionados, oferece aos seus clientes os meios necessários para adquirirem e disseminarem informação pública, privada, comercial ou não comercial.

Sendo certo que, existem interesses divergentes relativamente a este assunto, a PT PRIME reserva-se o direito de tomar determinadas acções preventivas ou correctivas.

Para tanto, e por forma a proteger todos estes interesses, foi criada a Política Aceitável de Utilização (doravante PAU), com o intuito de definir os direitos e deveres dos clientes que usam os nossos serviços.

Assim, a PT PRIME reserva-se o direito de, sempre que exista violação das regras constantes do presente Anexo, proceder, de imediato, à remoção ou impossibilitar o acesso aos conteúdos ilegais ou quaisquer outros que, da mesma forma, constituam uma violação da PAU ou que obstem ao normal funcionamento dos serviços prestados.

Pelo incumprimento de quaisquer dos direitos e deveres decorrentes da PAU o CLIENTE incorre na obrigação de indemnização da PT PRIME, nos termos gerais de direito.

A PT PRIME não poderá ser responsabilizada pelo incumprimento, por parte dos seus clientes, de quaisquer direitos ou deveres previstos na PAU.

A PAU tem carácter extra contratual e será revista periodicamente, pela PT PRIME, sem aviso prévio aos clientes, estando, porém, permanentemente disponível no sítio na Internet da PT Prime, a versão actualizada da PAU, no endereço http://www.ptprime.pt/documentacao/anexoscontratos.html.

Regras sobre Conteúdos

A PT PRIME reserva-se o direito de remover quaisquer aplicações ou restringir a prestação dos Serviços quando tenha conhecimento da existência de actividades ilegais, desenvolvidas através desses meios, nomeadamente:

a) Violação de qualquer lei, de qualquer jurisdição aplicável, incluindo leis sobre os conteúdos ou publicidade que podem ser difundidos na Internet, ligadas, designadamente a: álcool, concorrência, protecção de menores, substâncias ilícitas, exportação, armamento, importação, privacidade, títulos de crédito, telecomunicações e tabaco;

b) Prática de actos desonestos ou de qualquer forma injustos, incluindo a divulgação ou comunicação de informação difamatória, escandalosa, ameaçadora, injuriosa ou privada sem a permissão das pessoas afectadas, ou a divulgação de informação de tal forma que cause danos morais, quer devido à informação em si ou à frequência da sua divulgação;

c) Promoção, encorajamento ou defesa de violência contra qualquer estado, organização, grupo, indivíduo ou propriedade, ou divulgação de informação, formação ou apoio na concretização da referida violência;

d) Divulgação, envio ou recepção de informação que viole direitos de "copyright", patentes, "trademarks", marcas comerciais, segredos comerciais, acordos de licenciamento de software ou outros direitos de propriedade intelectual de terceiros;

e) Exposição pública da PT PRIME ou do Grupo PT, das suas subsidiárias, dirigentes, empregados e/ou accionistas ao desprezo ou ridículo;

f) Programas, Scripts ou Aplicações que coloquem em causa o normal funcionamento dos serviços disponibilizados;

g) Participar ou permitir a realização de jogos de fortuna ou azar.

Regras sobre Segurança de Rede e Sistemas

1. Não é permitido ao CLIENTE ou utilizador dos Serviços a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:

a) Acesso não autorizado a dados alheios (quebra de privacidade);

b) Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente detecção sistemática de resposta a serviços (Scan);

c) Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In);

2. Não é permitido ao utilizador interferir intencionalmente no bom funcionamento de utilizadores, servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:

a) Acções de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços, (Denial of Service);

b) Envio massivo de pacotes (Flooding);

c) Quaisquer tipo de tentativas de entravar ou perturbar servidores, serviços ou redes;

d) Instalação, Utilização e Disponibilização de PROXYS de uso da conectividade disponibilizada para outros fins que não os da utilização do serviço contratado;
e) A manutenção de servidores OPEN RELAY;
f) Introdução de vírus informáticos, "worms", código prejudicial e/ou "cavalos de Tróia".
3. Não é permitida a intercepção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
4. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os receptores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem se limitarem a isso:
a) Alteração de endereços IP (IP Spoofing);
b) Alteração da identificação de mensagens de Correio Electrónico ou New.

Regras sobre Segurança de Serviços

Correio Electrónico

A utilização abusiva do correio electrónico pode causar transtornos e prejuízos aos restantes utilizadores da rede, quer directamente, quer indirectamente, ao pôr em causa o normal funcionamento dos sistemas de suporte ao serviço. Assim sendo, não é permitido:
a) O envio de mensagens de correio electrónico a quem tenha (expressamente) declarado não as desejar receber;
b) A difusão de uma mensagem ou de mensagens de teor igual ou idêntico para um número total de destinatários superior a 100, excepto em situações especiais devidamente reconhecidas como tal pela PT PRIME;
c) O envio de mensagens de dimensão superior a 20 MB, sem o acordo dos respectivos destinatários;
d) A utilização de outros servidores de correio electrónico que não os disponibilizados pela PT PRIME para esse efeito, sem autorização (expressa) dos respectivos responsáveis;
e) A propagação de cartas em cadeia ou expedientes em pirâmide, quer o receptor aceite ou não o seu envio;
f) O cancelamento ou revogação de publicações ("postings") efectuados por outrem, com excepção dos cancelamentos ou revogações efectuados pelos moderadores de "newsgroups" ou "bulletin boards" quando no exercício das suas funções.

News

1. A PT PRIME não controla o conteúdo dos vários grupos disponíveis para os seus utilizadores. A responsabilidade do conteúdo de qualquer mensagem enviada é inteira e exclusivamente do respectivo remetente.
2. As mensagens enviadas para cada grupo devem estar de acordo com o tema de discussão desse grupo. É da responsabilidade do utilizador, averiguar qual é esse tema, o que poderá obter da leitura das "Perguntas Frequentes" (FAQ) do grupo ou pergunta directa a outros utilizadores do grupo.
3. Não é permitido o envio simultâneo de mensagens para mais de 5 grupos (Cross Posting).
4. Não é permitido o envio de ficheiros binários fora dos grupos criados para esse fim.
5. Não é permitido o cancelamento de mensagens enviadas por outrem.
6. Não é permitido solicitar ou incentivar o envio de mensagens para o endereço de outrem sem o seu consentimento expresso.

IRC (Internet Relay Chat)

1. A PT PRIME participa na Rede Portuguesa de IRC – Ptnet. As regras de conduta da Ptnet foram acordadas por todos as entidades que a constituem e encontram-se disponíveis em URL AUP PTnet.
2. Os utilizadores deste serviço deverão respeitar as regras de conduta da Ptnet.

Regras do Serviço de Alojamento

Regras Alojamento

1. A PT PRIME coloca ao dispor dos seus clientes espaço (Mbytes) para alojamento nos seus servidores e um endereço personalizado, com ou sem domínio próprio, para acesso às páginas alojadas.
2. O conteúdo das páginas alojadas é da exclusiva responsabilidade do CLIENTE e não deverá, de modo algum, conter informação que:
a) viole os direitos de autor, nomeadamente, contenha, software "pirata", ficheiros de áudio (música) e vídeo (filmes) "piratas". Esta restrição estende-se ao alojamento, instalação, execução, utilização e/ou disponibilização deste tipo de conteúdos e/ou aplicações;
b) seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica, pedófila ou discriminatória com base em religião, sexo ou raça;
c) incite à prática de actos criminosos;
d) promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;
e) explore ou incite a exploração de menores.

Propriedade dos endereços IP

A PT PRIME mantém, controla e administra as gamas de endereços IP que lhe são atribuídos pelo RIPE, durante o período contratual acordado. Assim, e com vista à correcta utilização dos Serviços, a PT PRIME reserva-se o direito de alterar ou remover os referidos endereços IP, sempre que se verifique uma utilização incorrecta dos mesmos.

Lista Negras de domínios e IP'S (Blacklist's)

A PT PRIME compromete-se a prestar os serviços de acesso à Internet, mail relay e correio electrónico de uma forma plenamente funcional, naquilo que depende da sua infra-estrutura de rede e de acordos estabelecidos com os seus parceiros e prestadores de serviços.

O CLIENTE aceita e reconhece que existem situações em que o serviço prestado pela PT PRIME poderá ser afectado pelo registo dos endereços IP, ou domínios, em nome próprio ou em nome dos seus clientes, em listas negras públicas anti-spam, (também designadas "blacklists").
Estas ocorrências não são específicas nos serviços prestados pela PT PRIME, ocorrendo igualmente com qualquer outro Internet Service Provider - ISP, tanto nacional como internacional.
A inscrição de um domínio ou endereço IP, numa dada lista negra pode ter na sua origem vários motivos, mas, na maioria dos casos, deve-se a:
a) Spam originado através de acessos Internet de clientes da PT PRIME; ou
b) Configuração errónea de servidores de mail que permitam fazer spam (normalmente designados por open relay).
O spam (também conhecido por "unsolicited mail") consiste no envio de comunicações de cariz comercial ou outro, por via electrónica, não solicitadas pelo destinatário.
As listas negras de domínios ou endereços IP, são predominantemente geridas por instituições ou grupos, internacionais que pretendem evitar que o fenómeno de spam se alastre de uma forma incontrolada a uma escala global.
Neste tipo de situações o cliente titular do domínio ou endereço IP afectado, ou seja, inscrito numa dada lista negra, terá problemas, designadamente, no envio ou recepção de emails.
Nestes casos, a PT PRIME envidará todos os esforços para proceder à remoção dos endereços IP ou domínios das listas negras em que se encontram inscritos.
No entanto, por não existir qualquer obrigação ou enquadramento legal, dos gestores das listas negras de domínios e IP's, no sentido de acatarem as solicitações da PT PRIME, poderá não ser possível, em alguns casos, garantir a reposição do serviço.
Para os clientes eventualmente afectados, a PT PRIME, desde já, se compromete a estudar soluções alternativas conjuntas, visando a reposição total do Serviço, ou minimizar os impactos negativos entretanto provocados.