

Cláusulas Contratuais

Serviço Fixo Telefónico – (Aprovadas pelo ICP – nº 4 do art.º 17º do Regulamento de Exploração do SFT aprovado pelo Decreto-Lei 474/99, de 8 de Novembro)

O Presente Contrato é estabelecido entre a Madem – Comunicações da Madeira, S.A., adiante designada por MADEM e o CLIENTE, ambos identificados no verso, considera-se concluído com a assinatura, pelo CLIENTE, da Proposta de Adesão constante do verso e a activação do serviço pela MADEM e rege-se pelos termos e condições referidas neste documento, que foi reciprocamente aceite por ambas as partes contratantes e cujas as cláusulas seguidamente se reproduzem:

1. Objecto

Nos termos do Regulamento de Exploração do Serviço Fixo Telefónico, adiante designado por SFT, aprovado pelo Decreto-Lei 474/99, de 8 de Novembro, a MADEM obriga-se a prestar ao CLIENTE o serviço fixo de telefone de acordo com a legislação em vigor, designadamente o disposto no referido Regulamento.

2. Obrigações da MADEM

Constituem obrigações da MADEM:

- Permitir o acesso ao serviço de forma regular e contínua e com os níveis de qualidade exigidos pelo Instituto das Comunicações de Portugal;
- Assegurar o sigilo das comunicações, nos termos da legislação em vigor, efectuadas através do acesso ao SFT, não derivando porém quaisquer responsabilidades por acções ou omissões que não lhe sejam imputáveis;
- Comunicar ao CLIENTE de forma detalhada as várias componentes dos preços praticados;
- Notificar, de forma fundamentada, o CLIENTE, com a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas sobre qualquer suspensão ou limitação do serviço, salvo no caso em que a interrupção do serviço seja determinada por motivo imprevisto, situações de emergência ou casos de força maior, e como tal não imputáveis à MADEM;
- Notificar o CLIENTE de forma fundamentada com a antecedência mínima de 8 (oito) dias, salvo os casos em que a lei estabeleça outro prazo, em carta registada com aviso de recepção, quando a restrição do serviço for motivada pela violação das condições de acesso e utilização do SFT;
- Indemnizar, o CLIENTE por danos que este tenha sofrido, por motivos comprovadamente imputáveis à MADEM;
- Sempre que a interrupção do serviço se verifique por motivos imputáveis à MADEM ou por motivos de força maior, por períodos superiores a 48 (quarenta e oito) horas, ao preço de assinatura, caso exista, será efectuado o desconto proporcional à duração da interrupção.

3. Obrigações do CLIENTE

Constituem obrigações do CLIENTE, para além de outras decorrentes das normas legais e regulamentares aplicáveis:

- Respeitar as condições de acesso e utilização;
- Liquidar as facturas emitidas no prazo nelas inscrito, de acordo com o tarifário em vigor, que se junta em anexo e cujos textos aqui se dão como integralmente reproduzidos para todos os efeitos.

4. Condições de Acesso e Utilização

Constituem condições de acesso e utilização, para além de outras decorrentes das normas legais e regulamentares aplicáveis:

- Usar equipamentos terminais devidamente aprovados;
- Cumprimento pontual dos contratos para o SFT anteriormente celebrados;
- Pagamento pontual dos preços e encargos resultantes deste contrato;
- Utilização do serviço de acordo com as disposições legais e regulamentares em vigor.

5. **Mora do CLIENTE**

A falta de pagamento pontual e atempado dos serviços prestados e facturados confere à MADEM o direito a cobrar juros moratórios, à taxa legal em vigor, contados dia a dia, sobre as quantias em dívida, durante o período em que ocorrer a mora o, cumulativamente, a recusar, suspender ou limitar a prestação do serviço relativamente ao qual se tenha verificado a falta de pagamento, nos termos da cláusula 7.

6. **Prestação de Garantias**

A MADEM poderá solicitar ao CLIENTE a prestação ou o reforço de garantias, nos termos seguintes:

- a) Aos clientes que utilizem os serviços prestados ao abrigo do presente contrato para fins profissionais poderá ser exigida, a todo o tempo, a prestação de garantias, sob qualquer forma admitida por lei à escolha da MADEM, até ao montante da facturação dos últimos dois meses consecutivos.
- b) Aos demais clientes, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual que lhes seja imputável, poderá ser exigida a prestação de caução nas situações de restabelecimento de fornecimento, até ao montante referido na alínea anterior, sob a forma de numerário, cheque ou transferência electrónica ou através de garantia bancária ou seguro caução, salvo se o CLIENTE, após regularização da dívida, optar por transferência bancária como forma de pagamento dos serviços, aplicando-se no demais as disposições do Decreto-Lei nº 195/99, de 8 de Junho.

7. **Incumprimento Imputável ao CLIENTE**

7.1. A MADEM poderá recusar, suspender ou limitar a prestação do serviço relativamente ao qual se tenha verificado o incumprimento por parte do CLIENTE, sem prejuízo do disposto no parágrafo 7.4., nos seguintes casos:

- a) Falta de pagamento pontual e atempado dos serviços prestados e facturados ao abrigo do presente contrato, sendo cumulativamente devidos os juros moratórios indicados na cláusula 5.;
- b) Violação, pelo CLIENTE, de qualquer outra condição legal ou contratual de acesso e utilização dos serviços fornecidos ao abrigo do presente contrato;
- c) Prestação de falsas declarações pelo CLIENTE, prévia ou posteriormente à celebração do presente contrato.

7.2. A recusa, suspensão ou limitação do serviço será fundamentada e notificada ao CLIENTE, com a antecedência mínima de 8 (oito) dias sobre a data prevista para a sua verificação, salvo quando for determinada por incumprimento, pelo CLIENTE, das condições de acesso relativamente a equipamentos terminais.

7.3. Quando a recusa, suspensão ou limitação do serviço for determinada por mora do CLIENTE, a notificação referida no parágrafo 7.2. incluirá informação sobre os meios ao seu dispor para evitar a suspensão ou restrição do serviço e, bem assim, para a retoma do mesmo.

7.4. Em caso de inobservância grave ou reiterada das condições legais e contratuais de acesso e utilização do serviço pelo CLIENTE e ainda, verificando-se a situação prevista na alínea c) do parágrafo 7.1, a MADEM poderá rescindir o presente contrato mediante notificação ao CLIENTE com a antecedência mínima de 8 (oito) dias sem prejuízo da eventual responsabilidade do CLIENTE. Para este efeito, considera-se inobservância grave a falta de pagamento pontual e atempado dos serviços prestados e facturados que não seja regularizada no prazo de 8 (oito) dias após a data limite para pagamento.

7.5. O levantamento da suspensão ou das restrições ao serviço ou a celebração de novo contrato com cliente relativamente ao qual se tenha verificado uma rescisão por incumprimento dependem do pagamento integral do montante em dívida acrescido dos juros moratórios indicados na cláusula 5., e/ou da sanção da situação de incumprimento pelo CLIENTE, consoante for aplicável. Porém, a MADEM reserva-se o direito de apreciar livremente a oportunidade da celebração de novo contrato após anterior rescisão contratual com fundamento em incumprimento imputável ao CLIENTE.

7.6 Todas as notificações previstas na presente cláusula 7. deverão ser efectuadas por carta registada com aviso de recepção.

7.7. As faculdades previstas na presente cláusula são estabelecidas sem prejuízo dos demais meios legais ao alcance da MADEM para fazer valer os seus direitos emergentes do presente contrato, designadamente, sem prejuízo de a MADEM poder reclamar, judicial ou extrajudicialmente, o cumprimento pontual e atempado do presente contrato por qualquer meio ao seu dispor.

8. Lei Aplicável

Em tudo o que o presente contrato for omissivo, aplicar-se-ão as normas legais em vigor no Regulamento de Exploração do Serviço Fixo Telefónico e no Código Civil, bem como as demais disposições legais e regulamentares aplicáveis.

9. Resolução de Conflitos

Qualquer conflito emergente da interpretação e execução deste contrato deverá ser resolvido de acordo com os seguintes procedimentos, sem prejuízo do recurso aos tribunais:

- a) O CLIENTE pode reclamar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o conhecimento dos factos, junto da MADEM, de actos e omissões que violem o presente contrato, o Regulamento de Exploração do SFT e a demais legislação aplicável;
- b) A MADEM notificará o CLIENTE, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de recepção da reclamação, da decisão adoptada;
- c) O CLIENTE, se a decisão adoptada não atender total ou parcialmente à reclamação, pode no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data de recepção da notificação, solicitar a intervenção do ICP para a resolução do litígio;
- d) Da decisão do ICP poderá haver recurso para os tribunais judiciais, nos termos da lei geral;

10. Vigência, Termo e Rescisão

10.1 O presente contrato é válido por um ano a contar da activação do serviço pela MADEM, sendo sucessiva e automaticamente renovado por períodos de duração mensal, se não for rescindido por qualquer uma das partes.

10.2 Salvo disposição diferente do presente contrato, em caso de rescisão, esta deve ser comunicada por escrito à outra parte com um prazo mínimo de 15 (quinze) dias de antecedência.

10.3 Em caso de rescisão, por qualquer motivo, salvo por motivo imputável à MADEM, o CLIENTE perderá direito aos créditos eventualmente acumulados e ainda não utilizados. Se a rescisão ocorrer antes do contrato perfazer 6 (seis) meses, o CLIENTE pagará o preço de instalação do serviço, caso exista e ainda não tenha sido pago".

10.4 Em caso de aumentos de preços, estes serão devidamente comunicados, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, podendo o CLIENTE renunciar ao contrato até aquela data, mediante comunicação escrita dirigida à MADEM, sem prejuízo do estabelecido no parágrafo 10.3.

10.5 Terminado o contrato, qualquer que seja a causa da cessação, o CLIENTE obriga-se a, no prazo de 30 (trinta) dias, permitir o acesso da MADEM ao local da instalação dos materiais e equipamentos que sejam da sua propriedade, para efeito de proceder à sua desmontagem e recolha, devendo o CLIENTE e a MADEM acordar a data e o período de tempo necessário para a realização dos respectivos trabalhos com a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, aplicando-se os demais termos previstos na lei.

11. Estipulações Adicionais

Quaisquer estipulações adicionais escritas especialmente acordadas entre a MADEM e o CLIENTE prevalecem sobre o disposto no presente contrato.

12. Dados de CLIENTE

Os dados de cliente recolhidos por meio deste documento, que é indispensável à prestação do serviço, são processados automaticamente. A recolha de dados tem por finalidade permitir a gestão comercial do contrato. Nos termos da lei, o CLIENTE pode ter acesso à informação que lhe diga respeito, constante da base de dados da MADEM.

13. Anexos

- 13.1 Os Anexos ao presente contrato encontram-se assinados pelas partes e fazem parte integrante deste documento para todos os efeitos legais e contratuais.
- 13.2 A falta de preenchimento dos campos assinalados nos anexos como sendo de preenchimento obrigatório pode inviabilizar a prestação do serviço pela MADEM.

(Assinatura do Cliente) _____



A preencher pela MADEM				
Acordo Nº	Data Entrada	Agente	Gestor Comercial	Contrato <input type="checkbox"/> Novo <input type="checkbox"/> Substituição <input type="checkbox"/> Aditamento

1. Dados do cliente (endereço convencionado para citações ou notificações judiciais)

Nome/denominação Social:
Morada:
Código Postal - Localidade:
CAE:
Nº contribuinte / NIPC:

Contacto:
E-mail:
Nº Telefone:
Nº Telemóvel:
Nº Fax:

2. Dados para Facturação (preencher caso seja diferente dos dados de cliente)

Nome/denominação Social:
Morada:
código Postal - Localidade:

3. Dados para Instalação (preencher caso seja diferente dos dados de cliente)

Morada:
código Postal - Localidade:

4. Divulgação para efeitos de Serviço Informativo / Listas (Preenchimento obrigatório – Art. 17.º RESFT)

Pretende confidencialidade no Serviço Informativo e nas Listas?

Não
Sim Quais? Morada Telefone

Por defeito haverá divulgação no Serviço informativo e nas listas.

Se respondeu negativamente indique:

Nome para constar no Serviço Informativo e nas listas, caso seja diferente dos dados do cliente: _____

5. Tratamento e Transmissão de Dados Pessoais (Preenchimento obrigatório)

Autoriza a utilização dos dados pessoais constantes do presente documento para efeitos de comercialização dos serviços de telecomunicações oferecidos ou a oferecer pela MADEM?

Sim Não

Autoriza a transmissão dos dados a terceiros?

Para efeitos de listas e prestação de serviços informativos?

Sim Não

Para efeitos de comercialização dos respectivos serviços/produtos?

Sim Não

6. Plano de preços (Preenchimento obrigatório)

Plano 1
Plano 2
Plano 3
Plano _____

7. Serviços de audiotexto (Preenchimento obrigatório – Art. 17.º RESFT)

Pretende ter acesso aos serviços de Audiotexto?

Sim Não

Se respondeu afirmativamente, identifique quais?

- (601) Serviços de audiotexto em geral
- (607) Serviços de televoto
- (608) Serviços de vendas
- (645) Serviços de concursos e passatempos
- (648) Serviços eróticos

Não será vedado o acesso a serviços internacionais que tenham a mesma natureza.

Por defeito será vedado o acesso aos serviços de audiotexto.

8. Equipamento terminal (Preenchimento obrigatório – Art. 17.º RESFT)

Pretende usar equipamento terminal da MADEM, para além do incluído no plano escolhido (quando aplicável)?

Sim Não

Se respondeu sim indique qual:

Marca _____ Modelo _____

9. Utilização das Linhas

	Telefone	Fax	POS	Internet	Outros
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Facilidades de serviço

- Voice Mail
- Reencaminhamento de Chamadas
- Confidencialidade do número chamador
- Aviso de chamada em espera
- Barramento de chamadas
- Outra 1 _____
- Outra 2 _____
- Outra 3 _____

11. Contribuição Autárquica (Informação nos termos do Art. 27.º do CCA)

Identificação fiscal do Proprietário ou Usufrutuário do imóvel ou fracção:

Nome:

Morada:

Nº. Contribuinte:

Artigo Matricial do Prédio (ou data de entrega da declaração para a sua inscrição matricial)

Repartição de Finanças de:

Código da Repartição de Finanças

12. Outras condições e/ou informações

ANEXO 2:**Anexo aplicável aos clientes indirectos (particulares)**



Proposta de Adesão - Particular (Acesso Indirecto)

Serviços → VOZ

fax

A preencher pela Madem

Acordo n.º	Data Entrada	Agente	Gestor Cliente	Contrato: <input type="checkbox"/> Novo <input type="checkbox"/> Substituição <input type="checkbox"/> Aviltamento
------------	--------------	--------	----------------	---

Dados do Cliente (endereço convencional para citações ou notificações judiciais)

Nome			N.º Contribuinte	
Morada				
Código Postal	Localidade	Telefone	E-mail	

Morada de Instalação

Morada				
Código Postal	Localidade	N.º Telefone a Instalar	Fax/Telefone a Instalar	Tipo A <input type="checkbox"/> RDIS <input type="checkbox"/>
		Modelo Dialer	Modelo Dialer	
		Número Série	Número Série	

Observações

Large empty box for observations.

Autoriza a utilização dos dados pessoais constantes do presente documento para efeitos de comercialização dos serviços de telecomunicações oferecidos ou a oferecer pela MADEM? (Preenchimento obrigatório)

Sim Não

Autoriza a transmissão dos dados a terceiros, para os mesmos fins de comercialização dos respectivos serviços/produtos? (Preenchimento obrigatório)

Sim Não

Assinatura Agente/Gestor de Cliente

Assinatura do Cliente

(Assinatura) _____	(Assinatura) _____
--------------------	--------------------



--

A preencher pela Madem

Acordo n°	Data Entrada	Agente	Gestor Cliente	Contrato <input type="checkbox"/> Novo <input type="checkbox"/> Substituição <input type="checkbox"/> Aditamento
-----------	--------------	--------	----------------	---

Dados do Cliente (endereço convencionado para citações ou notificações judiciais)

Nome / Denominação Social			
Morada			
Código Postal	Localidade	Telefone	Fax
Contacto:	CAE	NIPC	E-mail

Morada de Facturação (preencher caso seja diferente dos dados do cliente)

Morada			
Código Postal	Localidade	Telefone	Fax

Observações

--

Autoriza a utilização dos dados pessoais constantes do presente documento para efeitos de comercialização dos serviços de telecomunicações oferecidos ou a oferecer pela MADEM? (Preenchimento obrigatório)

Sim Não

Autoriza a transmissão dos dados a terceiros, para os mesmos fins de comercialização dos respectivos serviços/produtos? (Preenchimento obrigatório)

Sim Não

Assinatura Agente/Gestor de Cliente

Assinatura do Cliente

(Assinatura) _____	(Assinatura) _____
--------------------	--------------------

--

A preencher pela Madem

Acordo nº	Data Entrada	Agente	Gestor Cliente	Contrato <input type="checkbox"/> Novo <input type="checkbox"/> Substituição <input type="checkbox"/> Aditamento
-----------	--------------	--------	----------------	---

Local de Instalação (preencher caso seja diferente dos dados do cliente)

Morada			
Código Postal	Localidade	Telefone	Fax
Horário de Funcionamento das ____ às ____ e das ____ às ____		Contacto	E-mail

Instalação

Número telefone	Acesso	N.	Voç		Ligação à PT		Ligação à Madem				Equipamento /Modelo
			Fax	Directa	PPCA	1090	LCR	Dialer	SP		
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Acesso: **AN** (Linha Analógica) **RB** (RDS Básico) **RP** (RDS Primário)

Devido à grande variedade de equipamentos de telecomunicações e respectivas configurações no mercado nacional, podem verificar-se dificuldades técnicas e/ou incompatibilidades entre o equipamento do cliente e a infraestrutura de rede da Madem. Por este motivo, e se apesar dos esforços que a Madem desenvolve para activar o cliente, não se verificarem as condições técnicas mínimas necessárias para prestar um serviço de qualidade, a Madem irá considerar esta proposta de adesão semifeita, notificando previamente o Cliente.

Empresa de manutenção / Contacto habitual	Observações
---	-------------

Assinatura Agente/Gestor de Cliente

Assinatura do Cliente

(Assinatura) _____	(Assinatura) _____
--------------------	--------------------