CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

Este documento, bem como as Condições Particulares que nele se referem (conjuntamente designados por "Contrato"), descrevem os termos em que a ONITELECOM - INFOCOMUNICAÇÕES, S.A., com sede na Av. José Malhoa Lote A-13, em Lisboa, NIPC 504 073 203, matriculada na C.R.C. de Lisboa sob o nº 7285, com o capital social de € 4.630.000 ("ONI") prestará serviços de comunicações electrónicas ao CLIENTE identificado nas Condições Particulares.

1. Objecto e conteúdo do contrato

1.1. O Contrato tem por objecto a prestação de serviços de comunicações electrónicas ("SCE"), entendidos como o envio de sinais através de redes de comunicações electrónicas, incluindo os recursos conexos, bem como os serviços adicionais acordados nas Condições Particulares, ou, por qualquer meio, posteriormente oferecidos e aceites pelo CLIENTE.

1.2. O CLIENTE poderá aceder a qualquer SCE, desde que esteja dentro da sua zona de cobertura, conforme resultar da informação disponibilizada pela ONI no seu sítio, de acordo com as condições de acesso e utilização fixadas neste Contrato comprometendo-se a ONI a estabelecer e a assegurar o acesso de forma regular e contínua.

1.3. Nos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo (STF) - entendidos como serviços ao dispor do público que permitem fazer e receber chamadas nacionais e internacionais, aceder de forma ininterrupta e gratuita aos serviços de emergência através do número único de emergência europeu (112) e figurar na lista completa posta à disposição do público pelos prestadores de serviço universal; bem como, consoante for especificamente acordado, o acesso a outros serviços - a ONI assegurará o acesso do CLIENTE por uma das seguintes formas, a definir nas Condições Particulares:

a) ligação à rede de comunicações electrónicas da ONI ("Rede ONI") por meio de uma linha de outro operador de rede telefónica pública ("Acesso Indirecto") com o qual a ONI mantenha um acordo de interligação e a quem o CLIENTE alugue uma linha de acesso; ou

b) ligação directa à Rede ONI ("Acesso Directo").

2. Ligação à Rede ONI e instalação de equipamentos

2.1. Salvo quando acordado prazo diferente com o CLIENTE, a ONI tomará as diligências necessárias para estabelecer a ligação inicial do STF e Internet à Rede ONI em:

(a) 15 (quinze) dias úteis para o Acesso Indirecto e para o acesso à Internet por dial-up;

(b) 45 (quarenta e cinco) dias úteis para o Acesso Directo e para o acesso à Internet de banda larga.

2.2. Os prazos referidos em a) e b) contar-se-ão, salvo impossibilidade não imputável à ONI, da data em que esta receber toda a documentação relevante que tenha solicitado.

2.3. Será da responsabilidade do CLIENTE assegurar, nas datas e pelos períodos de tempo que lhe for solicitado, o acesso do pessoal devidamente identificado da ONI aos locais da instalação do serviço, bem como as condições necessárias para a instalação, reparação e/ou conservação dos equipamentos indispensáveis à prestação dos SCE, cabendo-lhe ainda obter todas as autorizações que sejam necessárias para o efeito, nomeadamente no que se refere à utilização de partes comuns de edifícios.

2.4. Em caso de incumprimento dos prazos de instalação dos SCE pela ONI, e desde que pela referida instalação seja cobrado um preço, o CLIENTE poderá exigir, até à emissão da primeira factura seguinte, a redução desse preço até 50%.

2.5. Se a ONI não puder aceder ao local de instalação nas datas solicitadas por causa que não lhe seja imputável, poderá exigir, sempre que pela instalação seja cobrado um preço, uma sobretaxa correspondente a 50% desse preço.

2.6. A ONI não poderá garantir a prestação dos SCE se o CLIENTE não dispuser de equipamentos terminais de comunicações que tenham sido objecto de procedimento de avaliação de conformidade, estejam devidamente marcados e satisfaçam os requisitos essenciais definidos na legislação aplicável, ou se estes não estiverem em estado de conservação que permita o seu funcionamento regular e contínuo.

2.7. Se a ONI instalar, ceder ou alugar qualquer equipamento ao CLIENTE, este deverá usá-los de forma prudente e de maneira a mantê-los em bom estado, nomeadamente não os usando para fins diversos daqueles a que se destinam nem proporcionando o seu uso a terceiros.

2.8. O CLIENTE fica expressamente proibido de reparar, modificar, ou danificar, os equipamentos instalados pela ONI, sendo responsável tanto pelos danos que neles provoque, como pela deterioração no serviço.

2.9. Incumbe à ONI assegurar a reparação das avarias ocorridas nos seus equipamentos ou infra-estruturas necessários à prestação do serviço.

3. Regras sobre a prestação do serviço pela ONI

3.1. Os SCE serão prestados de forma regular e contínua, comprometendo-se a ONI a manter os níveis de serviço acordados, e que, por defeito, são os seguintes

a) O tempo máximo de suspensão ou interrupção dos SCE será de 3 (três) dias úteis;

b) O tempo máximo de reparação de avarias será de 1 (um) dia útil.

3.2. Em caso de incumprimento dos níveis de qualidade identificados na cláusula 3.1, a ONI creditará ao CLIENTE a quantia que, com base no valor da

mensalidade fixa do SCE em causa ou, na sua ausência, com base no valor da factura mensal média, corresponder à interrupção do serviço.

3.3. Os serviços de assistência técnica da ONI serão prestados nos termos das Condições Particulares, sendo em todo o caso assegurado o seu funcionamento entre as 8:00 e as 24:00 horas todos os dias, através do número de telefone 16 505 e para os clientes empresariais, de segunda a sexta-feira, das 9:00 ás 21:00 horas através do número de telefone 808 500 150. A ONI poderá, mediante comunicação prévia ao CLIENTE, alterar o funcionamento dos serviços de assistência técnica.

3.4. A ONI apenas garantirá a qualidade técnica das condições de interligação da Rede ONI com outras redes, nacionais ou internacionais, que suportam os SCE ou dos Serviços Adicionais, quando sejam asseguradas através de meios de que seja proprietária. Apesar dos SCE de banda larga que utilizam ADSL serem prestados nas velocidades máximas instantâneas indicadas nos tarifários respectivos, a ONI não pode garantir que as taxas de contenção de outros operadores (com o limite máximo de 1:50) a cujas redes o CLIENTE venha a aceder permitam velocidades iguais às contratadas à ONI.

3.5. A ONI não se responsabiliza pela exactidão ou qualidade da informação acedida ou transmitida através da Rede ONI, nem pela utilização que o CLIENTE fizer delas.

4. Interrupção da prestação dos SCE

4.1. As interrupções planeadas da prestação dos SCE por necessidade de proceder à conservação, manutenção, reparação e/ou desenvolvimento da Rede ONI, terão lugar fora das horas normais de maior tráfego, obrigando-se a ONI, excepto em situações urgentes, a informar o CLIENTE, com uma antecedência de 48 (quarenta e oito), sobre as razões da suspensão.

4.2. Estando em causa a prestação de STF, se a interrupção se mantiver por prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas, a ONI creditará ao CLIENTE a quantia que, com base no valor da factura mensal média, corresponder à interrupção do serviço.

5. Obrigações do CLIENTE relativas à prestação dos SCE.

5.1. Para além das demais obrigações estabelecidas neste Contrato ou em legislação aplicável, o CLIENTE obriga-se a não utilizar ou aceder à Rede ONI senão para fins lícitos, a não utilizar os SCE de forma abusiva, nomeadamente dando acesso indiscriminado ou massivo a terceiros, com ou sem contrapartida, e a respeitar integralmente as normas de utilização que lhe sejam comunicadas pela ONI.

5.2. O CLIENTE compromete-se ainda a não transmitir através da rede ONI qualquer informação, seja qual for o suporte ou meio técnico, em violação da legislação aplicável ou que possa provocar danos à ONI ou a terceiros, obrigando-se a respeitar os direitos de propriedade intelectual, industrial ou outros direitos exclusivos, a não transmitir sem autorização informação

comercial confidencial nem qualquer informação cuja cópia ou divulgação seja legalmente proibida.

5.3. Caso a prestação dos SCE envolva a atribuição de códigos de acesso à rede ONI, o CLIENTE utilizá-los-á de forma criteriosa, assegurando a sua reserva e confidencialidade, sendo que a ONI lhe imputará a utilização que terceiros façam da sua conta.

5.4. Caso a prestação dos SCE envolva o registo de domínios do CLIENTE perante terceiros, a ONI apenas se responsabiliza pela sua apresentação às entidades competentes.

6. Facturação e Pagamento

6.1. A ONI facturará ao CLIENTE os SCE prestados de acordo com o tarifário escolhido, que faz parte deste Contrato e que poderá ser alterado nos termos da cláusula 12.4, e que incluirá, conforme for aplicável aos SCE contratados, toda a informação relativa a custos e condições de instalação, desinstalação e re-instalação, períodos de fidelização, consumos mínimos, custos de manutenção, aluguer de equipamento, descontos e créditos e à existência e condições dos horários económicos.

6.2. A ONI disponibiliza em www.oni.pt informação actualizada relativa aos preços praticados.

6.3. O CLIENTE pagará as facturas recebidas da ONI relativas aos SCE até à data limite e pela forma nelas indicadas.

6.4. O não pagamento pontual dos montantes facturados confere à ONI o direito de cobrar ao CLIENTE juros moratórios à taxa legal em vigor acrescida de 3%.

6.5. A periodicidade do envio da factura ao CLIENTE é por regra mensal, podendo a ONI agrupar períodos de mais de um mês na mesma factura, nomeadamente quando os consumos dos SCE prestados não justificarem a emissão de uma factura mensal.

6.6. Considera-se que o consumo não justifica a emissão de uma factura mensal quando o seu valor é inferior a 20 (vinte) Euros, excluídos impostos e taxas.

6.7. As facturas enviadas pela ONI apenas incluirão os detalhes de todas as comunicações efectuadas, caso o CLIENTE o solicite. O detalhe da factura poderá ser facultado gratuitamente, em suporte físico ou informático, mediante solicitação do CLIENTE.

6.8. Poderá ser exigida ao CLIENTE a prestação ou o reforço de garantias, sob a forma de caução ou outras, nos seguintes termos:

(a) aos CLIENTES que utilizem os serviços prestados ao abrigo do presente Contrato, pode ser exigida, a qualquer altura, a prestação de garantias sob qualquer forma prevista na lei, cabendo a escolha à ONI, em caso de incumprimento do contrato, nomeadamente em caso de interrupção do serviço na sequência de mora do Cliente.

(b) A prestação ou o reforço de garantias, sob a forma de caução ou outras, será num valor que pode ir até ao montante médio da facturação dos últimos seis meses consecutivos.

7. Utilização de dados pessoais

7.1. O CLIENTE deverá preencher com veracidade todos os dados de preenchimento obrigatório referidos nas Condições Particulares, e entregar os documentos solicitados, sob pena de a ONI recusar a prestação dos SCE.

7.2. A ONI é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais indicados pelo CLIENTE nas Condições Particulares bem como daqueles que venha a obter durante a prestação de serviços objecto do presente Contrato.

7.3. Para efeitos de facturação ao CLIENTE, a ONI utilizará apenas os dados pessoais que sejam estritamente necessários e que incluem, entre outros: (i) identificação do CLIENTE o seu endereço e o tipo de posto; (ii) número total de unidades a cobrar bem como a respectiva discriminação; e (iii) data da chamada ou serviço e o número chamado.

7.4. Se nas condições particulares deste Contrato o CLIENTE autorizar e expressamente consentir no tratamento dos seus dados, a ONI, durante o período de vigência do contrato, poderá:

(a) Utilizar os dados pessoais referidos na presente cláusula em acções de publicidade, marketing e promoção dos serviços que oferece, por via postal, distribuição directa, telefone, telecópia e correio electrónico;

(b) Transmiti-los a terceiros, desde que estes limitem o seu uso aos mesmos fins

7.5. As autorizações expressas no número anterior deixarão de produzir quaisquer efeitos se o CLIENTE manifestar expressamente a sua vontade de manter a confidencialidade dos seus dados pessoais nas Condições Particulares ou, posteriormente, por qualquer dos meios previstos no Contrato para as comunicações entre as partes, correndo os respectivos encargos por conta da ONI.

7.6. A ONI adverte ainda que os dados de tráfego do cliente serão tratados com o objectivo de permitir a facturação dos SCE e pagamento das interligações e são todos os que constam da enumeração das alíneas a) a d) do n.º 2 do artigo 6.º da Lei n.º 41/2004 de 18 de Agosto, sendo guardados pelo período durante o qual a factura pode ser legalmente contestada.

7.7. Ao CLIENTE é também garantido, sem qualquer custo, o direito de acesso aos ficheiros que contenham os seus dados pessoais, nomeadamente para confirmação da sua veracidade, correcção, verificação da finalidade e dos destinatários a quem são comunicados. Nos amplos termos previstos na lei, o CLIENTE, a todo o tempo, poderá solicitar à ONI que os seus dados sejam excluídos dos ficheiros de dados da ONI, que estes sejam corrigidos ou lhes seja aditada informação em falta relativa ao CLIENTE.

7.8. Em caso de incumprimento das obrigações de pagamento, a ONI reserva-se o direito a inscrever os dados do CLIENTE numa base de dados criada para o efeito, nos termos do artigo 46.º da Lei 5/2004, de 10 de Fevereiro.

7.9. A inclusão dos dados pessoais do CLIENTE em lista de assinantes da ONI ou de terceiros, nomeadamente na lista completa disponibilizada pelo prestador do serviço universal, fica dependente da vontade expressa do CLIENTE manifestada nas condições particulares.

7.10. A ONI apenas procederá ao tratamento de dados de localização, caso o CLIENTE a autorize expressamente nas condições particulares do serviço que pressuponha a utilização destes dados.

7.11. A pedido do CLIENTE, a ONI procederá à anulação da eliminação da apresentação da linha chamadora e, em qualquer caso, registará os dados de localização do assinante ou utilizador para que possam ser transmitidos aos serviços de emergência caso seja necessário para prestação de socorro.

8. Vigência e termo do Contrato

8.1. O Contrato entra em vigor na data em que for celebrado.

8.2. Sem prejuízo dos períodos de duração mínima previstos nas condições particulares, o Contrato é celebrado por termo indeterminado, vigorando enquanto não for denunciado pelo CLIENTE mediante carta registada com aviso de recepção, caso em que terá o seu termo 15 (quinze) dias após a recepção da comunicação, excepto nos casos de alteração de preços ou das condições de prestação dos SCE, em que o prazo para cessação é o estipulado na cláusula 12.4.

8.3. No caso de não pagamento de uma factura, a ONI poderá, mediante pré-aviso escrito com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias, suspender a prestação dos STF

8.4. O pré-aviso informará o CLIENTE do motivo da suspensão, dos meios ao seu dispor para a evitar e ainda que, caso se mantenha a situação de incumprimento, a ONI poderá resolver o Contrato.

8.5. Caso se mantenha a situação de incumprimento, a ONI poderá resolver o Contrato, mediante pré-aviso escrito com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias.

8.6. Sempre que tecnicamente possível, a suspensão dos SCE será restrita aos serviços cujo valor respectivo esteja em dívida, exceptuando os casos de suspeita de fraude ou atrasos de pagamento sistemáticos, caso em que a suspensão da prestação dos SCE será total.

8.7. Durante o período de suspensão do SCE e até à extinção do Contrato, a ONI garante o acesso a chamadas gratuitas, em particular as efectuadas para o número de emergência europeu. Em caso de levantamento da suspensão, a ONI poderá cobrar uma tarifa de reactivação do SCE.

8.8. Terminado o Contrato, o CLIENTE obriga-se a permitir o acesso da ONI ao local em que se encontram instalados materiais e equipamentos da sua

propriedade, para proceder à sua desmontagem no prazo de 30 (trinta) dias, em data e hora a acordar entre as partes.

8.9. Após a cessação do Contrato, os equipamentos cedidos pela ONI para a prestação dos SCE devem ser devolvidos em bom estado, podendo a ONI recusar a devolução de equipamentos que denotem sinais de deterioração ou manuseamento indevido conforme referido nas cláusulas 2.7 e 2.8.

8.10. Caso não seja possível o acesso nos termos de 8.8, ou ocorra a situação referida em 8.9, a ONI facturará ao CLIENTE o valor dos equipamentos em causa.

8.11. A ONI notificará o CLIENTE com 15 (quinze) dias de antecedência em caso de cessação da oferta do SCE.

9. Reclamações e resolução de litígios

9.1. No prazo de 30 (trinta) dias após o seu conhecimento, o CLIENTE comunicará à ONI os factos que considere violadores do presente Contrato.

9.2. A ONI analisará as reclamações apresentadas pelo CLIENTE, informando-o das suas conclusões no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a recepção da comunicação mencionada na cláusula anterior.

9.3. Caso não seja possível às partes chegarem a acordo extrajudicial, nomeadamente por recurso a um tribunal arbitral de um centro de arbitragem de conflitos de consumo a que a ONI tenha aderido, será competente para a resolução do litígio o Foro da Comarca de Lisboa, salvo se esta escolha implicar graves inconvenientes para qualquer das partes ou tiver sido estipulado de maneira diferente nas Condições Particulares, convencionando-se para efeitos de notificações e citações que as partes estão domiciliadas nos endereços constantes das Condições Particulares.

10. Restrições ao Serviço (Aplicável apenas para o Acesso Indirecto)

10.1. A prestação deste serviço é realizada em associação com o STF da PT Comunicações, pelo que, caso venha a ocorrer uma das situações descritas, o serviço poderá ser recusado, suspenso ou cessado: STF inactivo ou cancelado, nomeadamente, entre outros, por falta de pagamento; desmontagem; suspensão temporária; mudança exterior; migração de STF RDIS para POTS; processo de portabilidade de operador; processo de desagregação de lacete local; modificação de número de STF que implique alteração do par de rede que suporta o serviço; contratação de: acessos primários RDIS, postos públicos de STF, fiscalizador de 12 khz, Data over Voice (DoV); sistemas de alarmes ou outros serviços XDSL existentes para a linha telefónica que suporta o serviço.

10.2. O serviço poderá ainda ser recusado, suspenso ou cessado por motivos de ordem técnica, interferências ou ruído electromagnético na componente de acesso local.

11. Outras Informações

11.1. Para proceder à activação do serviço, o CLIENTE deverá:

a) ser titular de um contrato de serviço fixo telefónico (STF) da PT Comunicações. Caso o CLIENTE não seja titular do contrato de STF da PT Comunicações deverá obter uma declaração do respectivo titular a autorizar a celebração do contrato;

b) possuir linha telefónica (STF) de suporte ao serviço abrangido por uma área de cobertura.

12. Disposições Finais

12.1. Salvo disposição contratual diversa, qualquer comunicação entre as partes, para efeitos deste Contrato, deverá ser efectuada por meio de correio normal, fax, ou, no caso do CLIENTE ter aderido ao serviço de Internet da ONI, por correio electrónico, para os endereços constantes das Condições Particulares.

12.2. Salvo disposição contratual diversa, considera-se a morada constante no campo 1 (um) das Condições Particulares como morada de instalação do serviço, assim como a que constará nas Listas de Assinantes e no Serviço Informativo nos casos em que não seja confidencial.

12.3. A ONI poderá acrescentar ou alterar os seus contactos para comunicação com o CLIENTE por qualquer meio, em especial através do seu *website* ou dos serviços de apoio ao Cliente.

12.4. A ONI poderá complementar, alterar ou substituir as presentes Condições Gerais, os tarifários de preços, as regras de prestação dos SCE e as regras sobre facturação e pagamento, mediante prévia comunicação ao CLIENTE, através de uma das formas indicadas em 12.1, e com a antecedência de 1 (um) mês em relação à data da sua entrada em vigor, podendo o CLIENTE, se não concordar com as alterações promovidas, rescindir o Contrato mediante carta registada até àquela data, sem qualquer penalidade.

12.5. Salvo quando expressamente estipulado de maneira diferente nas Condições Particulares, as Condições Gerais prevalecem sobre aquelas em caso de dúvida ou contradição.

12.6. As Clausulas contratuais gerais que constam do contrato foram, nos termos da legislação aplicável, apresentadas à ANACOM e aprovadas por esta Entidade.