

Condições Gerais de Prestação do Serviço Número Verde (800), Número Azul (808) e Número Único (707) da PT Comunicações, S.A., sede em Lisboa, na Rua Andrade Corvo, n.º 6, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de 1.150.000.000 €, sítio na Internet: www.ptprime.pt, número de apoio ao Cliente 808 200 078.

1. Objeto

1.1. A prestação do Serviço Número Verde (800), Número Azul (808) e Número Único (707) (“Serviço”), pela PT Comunicações ao Cliente, rege-se pelas presentes condições gerais e encontra-se caracterizado no(s) respetivo(s) pedido(s) de Serviço, que das presentes condições gerais faz(em) parte integrante.

1.2. O Número Verde (800) consiste num Serviço pelo qual a PT Comunicações disponibiliza ao Cliente um número do tipo 800 xxx xxx, para efeitos de receção, pelo Cliente, de chamadas telefónicas sem custos para o chamador, os quais são suportados na sua totalidade pelo Cliente titular do Número Verde (800).

1.3. O Número Azul (808) consiste num Serviço pelo qual a PT Comunicações disponibiliza ao Cliente um número do tipo 808 xxx xxx, para efeitos de receção, pelo Cliente, de chamadas telefónicas, cujos custos são partilhados entre o chamador e o Cliente titular do Número Azul (808).

1.4. O Número Único (707) consiste num Serviço pelo qual a PT Comunicações disponibiliza ao Cliente um número do tipo 707 xxx xxx, para efeitos de receção, pelo Cliente, de chamadas telefónicas, sendo os custos suportados na sua totalidade pelo chamador.

1.5. O Serviço é prestado de forma regular e contínua e de acordo com o estabelecido nas presentes condições gerais e, se disso for o caso, nas condições específicas especialmente contratadas com o Cliente, as quais, em caso de conflito de interpretação, prevalecerão.

1.6. A PT Comunicações não se compromete, porém, a níveis contratuais mínimos de qualidade de Serviço.

1.7. Todo(s) o(s) novo(s) pedido(s) de Serviço efetuado(s) pelo Cliente, consta(m) do(s) respetivo(s) pedido(s) de Serviço, o(s) qual(ais), após subscrição, pelo Cliente, passa(m) a fazer parte integrante das presentes condições gerais.

2. Suspensão do Serviço

2.1. A PT Comunicações não pode suspender a prestação do Serviço ao Cliente sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

2.2. A PT Comunicações pode suspender a prestação do Serviço em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s), após pré-aviso por carta, fax, correio eletrónico ou SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação, para os contactos disponibilizados pelo Cliente, com uma antecedência mínima de 10 dias, ao Cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão, dos meios ao seu dispor para a evitar e para a retoma do Serviço.

2.3. A prestação do Serviço só pode ser suspensa em caso de falta de pagamento de um outro serviço se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis.

2.4. A PT Comunicações pode ainda suspender a prestação do Serviço nos seguintes casos:

a) utilização do Serviço no âmbito de atividades ilícitas, nomeadamente de fraude e

b) violação culposa e grave das obrigações contratuais

após pré-aviso adequado por carta, fax, sistema de difusão de mensagens vocais, correio eletrónico ou SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação, 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.

3. Acesso, Utilização e Ligação Inicial do Serviço

3.1. Constituem condições de acesso e utilização do Serviço as seguintes:

a) Subscrição, pelo Cliente, do(s) respetivo(s) pedido(s) de Serviço;

b) Prestação de garantia e respetivos reforços, quando exigíveis, nos termos da Condição 7;

c) Utilização do Serviço em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor;

d) Utilização do Serviço para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem utilizado para exploração direta ou indireta de serviços de comunicações eletrónicas.

3.2. O Cliente é responsável pela utilização do Serviço, a qual, ainda que efetuada por terceiros, com ou sem autorização do Cliente, se presume, para todos os efeitos contratuais e legais, efetuada por este.

3.3. A PT Comunicações assegurará a ligação inicial do Serviço no prazo máximo de 60 dias úteis.

4. Indemnizações

4.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na Condição 3.3. por motivos comprovadamente imputáveis à PT Comunicações, o Cliente poderá exigir a redução do montante correspondente ao preço de instalação em 50%.

4.2. O disposto na presente Condição não prejudica o direito do Cliente ao ressarcimento de outros danos que comprovadamente demonstre ter sofrido.

4.3. A PT Comunicações não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do Serviço, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao Cliente ou a avaria no equipamento do qual não seja proprietária.

5. Conservação e Reparação

5.1. A PT Comunicações assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do Serviço.

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

5.3. O Cliente, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso do pessoal ao serviço da PT Comunicações, devidamente identificado, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e equipamentos.

6. Atendimento Permanente

6.1. A PT Comunicações assegura ao Cliente, para participação de avarias, um serviço de atendimento telefónico permanente, que funciona 24 horas por dia, através do número 808 200 078.

6.2. Em caso de avaria deve o Cliente informar, de imediato, a PT Comunicações.

7. Garantias

7.1. A PT Comunicações pode exigir a clientes empresariais a prestação de garantias ou seu reforço, nos termos da lei, nas seguintes situações:

a) Para salvaguarda do cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, sempre que tal seja necessário;

b) Quando se verifique incumprimento, pelo Cliente, no âmbito do contrato ou de outros anteriormente celebrados com a PT Comunicações ou com outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, motivado por mora no pagamento do serviço;

c) Quando o Serviço é prestado por um período de tempo limitado, em virtude da realização de um evento específico;

d) Sempre que o local de instalação do Serviço, indicado pelo Cliente, não integre o conceito legal de bem imóvel;

e) Sempre que o Cliente não disponha de título legítimo, do direito de ocupação, do local de instalação do Serviço.

7.2. O valor da garantia a que se refere as alíneas a) e b) do nº 1 desta Condição corresponderá a 100% do valor da dívida à PT Comunicações ou a 50% do valor da dívida a outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, consoante o caso.

7.3. O valor da garantia nos casos previstos nas alíneas c) a e) do nº 1 desta Condição corresponderá a € 6.000 euros (seis mil euros).

7.4. A garantia, bem como os respetivos reforços, podem ser prestados em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução.

7.5. Nos casos em que já tenha sido prestada garantia nos termos previstos nesta Condição e em que o Cliente venha posteriormente a incorrer noutras situações de incumprimento contratual, decorrentes de mora no pagamento do Serviço, a PT Comunicações poderá exigir o reforço da garantia prestada de acordo com o disposto no número seguinte.

7.6. O reforço da garantia poderá ter lugar sempre que ocorra a suspensão da prestação do Serviço motivada por não pagamento de faturas de valor superior ao montante da garantia que tiver sido prestada, podendo o valor do reforço ascender ao montante da dívida.

7.7. Nos casos em que já tenha sido prestada garantia nos termos previstos nesta Condição, a PT Comunicações utilizará o valor da garantia para satisfação dos valores em dívida pelo Cliente.

7.8. No prazo máximo de 30 dias a contar da data de extinção do Serviço, a PT Comunicações restituirá ao Cliente o valor da garantia prestada, deduzido dos montantes eventualmente em dívida.

8. Preço

8.1. O preço a pagar pelo Cliente, pela prestação do Serviço, pelo restabelecimento e pela divulgação nos serviços informativos nos termos do pedido de Serviço, corresponde ao que estiver fixado no tarifário em vigor, tendo sido entregue ao Cliente, na data da celebração do contrato, cópia do tarifário atualmente em vigor, que constitui anexo ao presente contrato, dele fazendo parte integrante.

8.2. Para obtenção de informações atualizadas sobre o preço aplicável ao Serviço, o Cliente poderá consultar o endereço na Internet www.ptprime.pt ou ligar para o número 808 200 078.

9. Faturação

9.1. A PT Comunicações obriga-se a emitir a fatura relativa ao Serviço prestado, de acordo com o pedido especificado pelo Cliente no(s) respetivo(s) pedido(s) de Serviço.

9.2. O Cliente tem direito a receber faturas não detalhadas.

9.3. Para o Serviço Número Verde (800) e para o Serviço Número Azul (808), o Cliente poderá optar pelo fornecimento, a título gratuito, de qualquer um dos seguintes tipos de fatura:

a) Fatura Normal, a qual contém o detalhe dos totais de comunicações e valores por categorias de comunicação das chamadas rececionadas;

b) Fatura Detalhada Completa com Supressão dos Últimos Quatro Dígitos, a qual contém a discriminação, por ordem cronológica de todas as comunicações rececionadas, incluindo os números chamadores com supressão dos últimos quatro dígitos, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma.

9.4. A fatura será emitida mensalmente, em formato eletrónico ou em formato papel, de acordo com o pedido especificado pelo Cliente no(s) respetivo(s) pedido de Serviço.

9.5. O Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte dos serviços constantes da fatura, exceto se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

10. Modo e Prazo de Pagamento

10.1. O Cliente obriga-se a proceder à liquidação das faturas no prazo e de acordo com as modalidades nelas indicadas.

10.2. O preço da instalação, quando aplicável, será incluído na primeira fatura a enviar ao Cliente.

10.3. Sobre os valores em débito não liquidados pontualmente incidem juros de mora à taxa legal em vigor, nos termos do art. 102º §3 do Código Comercial.

11. Inscrição em Base de Dados Partilhada

11.1. Em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de qualquer fatura relativa à prestação do Serviço, a PT Comunicações, desde já, adverte o Cliente da possibilidade de inclusão dos seus dados pessoais em base de dados partilhada, criada nos termos do artigo 46º, da Lei nº 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 dias úteis a contar da sua efetivação.

11.2. No caso previsto no número anterior, a PT Comunicações garante ao Cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados, bem como a sua eliminação imediata da referida base de dados, após o pagamento das dívidas em causa.

12. Desmontagem da Instalação

12.1. No prazo de 30 dias após a extinção do Serviço, o Cliente obriga-se a permitir a desmontagem do equipamento e demais material propriedade da PT Comunicações, quando existente, facultando o acesso às suas instalações ao pessoal ao serviço desta última.

12.2. Com a antecedência mínima de quarenta e oito horas, a PT Comunicações acordará com o Cliente a data e o período de tempo para a realização dos trabalhos de desmontagem.

12.3. No caso de impossibilidade de proceder à desmontagem na data e período acordados, por razões imputáveis ao Cliente, considerar-se-á a desmontagem como efetuada, ficando este obrigado a indemnizar a PT Comunicações no montante equivalente ao valor de substituição do respetivo material e equipamento.

13. Notificações e Citações/Notificações Judiciais

13.1. Todas as notificações da PT Comunicações ao Cliente poderão ser efetuadas, por qualquer meio ou contacto facultado pelo Cliente no pedido de Serviço ou posteriormente, tais como endereço de correio eletrónico, SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação, e endereço postal.

13.2. As citações e notificações judiciais ao Cliente serão realizadas no domicílio convencionado, para o efeito, no(s) respetivo(s) pedido(s) de Serviço.

13.3. As notificações do Cliente à PT Comunicações serão efetuadas, por escrito, obrigando-se o Cliente a comunicar à PT Comunicações qualquer alteração da morada e do domicílio referidos nos números anteriores e demais contactos.

14. Dados Pessoais

14.1. Os dados pessoais identificados no(s) pedido(s) de Serviço como sendo de fornecimento obrigatório, são indispensáveis à prestação do Serviço pela PT Comunicações; a omissão e/ou inexactidão dos dados fornecidos pelo Cliente são da sua única e inteira responsabilidade.

14.2. Nos termos previstos no(s) pedido(s) de Serviço, os dados pessoais do Cliente constantes do(s) mesmo(s), em conformidade com o disposto na legislação aplicável, serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela PT Comunicações no âmbito da relação contratual com o Cliente e ainda, em caso de não oposição do Cliente, para a comercialização de serviços e ou produtos da PT Comunicações.

14.3. Em caso de autorização do Cliente, os seus dados pessoais poderão ser disponibilizados a terceiros para efeitos de comercialização dos seus produtos e serviços. Em caso de autorização do Cliente, os dados de tráfego e ou de localização geográfica relativos às suas comunicações poderão ser tratados, pela PT Comunicações, para efeitos de comercialização dos seus produtos e serviços, ou ser disponibilizados a terceiros, em conformidade com a legislação aplicável para efeitos da prestação de serviços de valor acrescentado, pelo prazo máximo de 1 (um) ano a contar da data do pagamento dos serviços a que os dados se referem.

14.4. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente ou mediante pedido, por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos, pela PT Comunicações, devendo para o efeito contactar a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais, PT Comunicações, S.A., Rua Andrade Corvo, 6, 1050-009 Lisboa.

15. Resolução

Sem prejuízo do disposto na Condição 2.2., em caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações decorrentes do contrato, qualquer uma das partes pode proceder à resolução do contrato, após pré-aviso adequado, de 8 dias, sem prejuízo da indemnização a que o referido incumprimento possa dar lugar.

16. Vigência

16.1. O contrato produz efeitos na data da subscrição pelo Cliente do(s) respetivo(s) pedido(s) de Serviço e vigorará pelo prazo de um mês renovando-se automaticamente por iguais períodos, salvo se for denunciado por qualquer uma das Partes, mediante comunicação escrita remetida à outra Parte com a antecedência mínima de 15 dias relativamente ao termo do período de vigência inicial ou de qualquer umas das suas renovações.

16.2. Para efeitos de renovação, os contratos mensais consideram-se como tendo início no primeiro dia do mês respetivo.

17. Alteração das Condições Contratuais e Cessação da Oferta

17.1. A PT Comunicações poderá alterar as presentes condições gerais e as condições particulares constantes do pedido de Serviço.

17.2. No caso previsto no número anterior desta Condição o Cliente será notificado, por correio eletrónico, SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação, ou correio postal, com uma antecedência mínima de um mês sobre a data de entrada em vigor das novas condições gerais e/ou das condições particulares constantes do pedido de Serviço e de que, caso delas discorde, dispõe de um prazo de 15 dias, para, por escrito, rescindir o contrato, sem qualquer penalidade associada. A referida rescisão produzirá efeitos à data da entrada em vigor das alterações contratuais.

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

17.4. Em caso de cessação da oferta do Serviço, a PT Comunicações compromete-se a notificar o Cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de 15 dias sobre a data da sua verificação.

18. Resolução de Litígios

18.1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direção Geral do Consumidor, 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 Comunicações de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do Serviço.

18.2. A reclamação a apresentar pelo Cliente deverá ser apresentada, no prazo máximo de 30 dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente, sendo registada nos sistemas de informação da PT Comunicações que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 dias, a contar da data da sua receção.

18.3. Caso a PT Comunicações verifique que a decisão da reclamação não se verificará no prazo fixado no número anterior desta Condição, compromete-se a contactar o Cliente, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação relativo à situação reclamada.

18.4. As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela PT Comunicações.

19. Cessão da Posição Contratual

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

20. Aprovação do Contrato

Nos termos legais, o contrato foi aprovado pelo ICP-ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações, nos termos do disposto no número 4, do artigo 39º, da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.

21. Disposições Finais

21.1. A omissão ou inexatidão das informações prestadas pelo Cliente, no âmbito do contrato, são da sua inteira responsabilidade.

21.2. A prestação do Serviço rege-se pela Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.