

**CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET – PRIME ADSL @INTERNET** da PT COMUNICAÇÕES, com sede na Rua Andrade corvo n.º 6 , 1050-009 Lisboa, inscrita na CRCL sob o número único de matrícula e de pessoa colectiva 504 615 947, com o capital social de 1.150.000.000 Euros.

## **1. Objecto**

1.1 A prestação do serviço de acesso à Internet (“Serviço”), pela PT COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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. 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 a PT COMUNICAÇÕES 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 a PT COMUNICAÇÕES 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](http://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 COMUNICAÇÕES 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 não esteja directamente ligado entre as instalações do CLIENTE e a central telefónica 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 COMUNICAÇÕES, 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 I.

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 COMUNICAÇÕES.

3.5. A PT COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES compromete-se a regularizar o seu funcionamento com a maior brevidade possível.

3.6. A PT COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES, 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES;

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 COMUNICAÇÕES.

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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES no sítio na Internet [www.ptprime.pt](http://www.ptprime.pt).

6.3. A PT COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES, 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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, 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 COMUNICAÇÕES 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 I 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas ao abrigo do Contrato.

8.2. O CLIENTE expressamente reconhece e aceita que a PT COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES, 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES.

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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES.

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 COMUNICAÇÕES 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 otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade, a PT COMUNICAÇÕES poderá reformular remotamente as configurações de rede.

#### **15. Conservação, Reparação e Serviço de Atendimento**

15.1. A PT COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES, a fim de assegurar a conservação e reparação das infra-estruturas, materiais e ou equipamentos.

15.4. A PT COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES.

#### **17. 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, 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

### POLÍTICA ACEITÁVEL DE UTILIZAÇÃO (PAU)

A PT COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES, nos termos gerais de direito. A PT COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES, sem aviso prévio aos clientes, estando, porém, permanentemente disponível no sítio na Internet da PT Comunicações, a versão actualizada da PAU, no endereço

<http://www.ptprime.pt/documentacao/anexoscontratos.html>.

#### Regras sobre Conteúdos

A PT COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 entrar 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 interceptação 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 COMUNICAÇÕES;
- 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES, 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 COMUNICAÇÕES; 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 COMUNICAÇÕES 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 COMUNICAÇÕES, poderá não ser possível, em alguns casos, garantir a reposição do serviço.

Para os clientes eventualmente afectados, a PT COMUNICAÇÕES, desde já, se compromete a estudar soluções alternativas conjuntas, visando a reposição total do Serviço, ou minimizar os impactos negativos entretanto provocados.