



CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VoIP da PT COMUNICAÇÕES S.A.,

inscrita na CRCL sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 504 615 947 com sede na Rua Andrade Corvo, n.º 6, Lisboa, com o capital social de 1.150 000 000 Euros, sítio na Internet www.ptprime.pt.

1. Objeto

1.1 A prestação do serviço VoIP (“Serviço”), pela PT COMUNICAÇÕES ao CLIENTE, rege-se pelas presentes Condições Gerais e encontra-se caracterizado no respetivo Pedido de Serviço, que das presentes Condições Gerais faz parte integrante.

1.2. O conceito de CLIENTE, no âmbito do Contrato, abrange apenas pessoas coletivas ou equiparadas.

1.3. A PT COMUNICAÇÕES faculta ao CLIENTE a prestação do Serviço, suportado em equipamento que permite fazer e receber chamadas através da rede IP (“Internet Protocol”), incluindo chamadas nacionais e internacionais para a rede de comunicações eletrónicas fixa e móvel ou provenientes da rede de comunicações eletrónicas fixa e móvel, utilizando-se, para tal, um telefone IP, telemóveis GSM/WiFi, outros equipamentos IP, ou o computador equipado com um softphone, microfone e colunas.

1.4. O CLIENTE poderá, ainda, subscrever ao abrigo das presentes Condições Gerais e das condições particulares que lhes sejam aplicáveis, a prestação de serviços adicionais que a PT COMUNICAÇÕES disponibilize (“Serviços Adicionais”).

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

1.6. O Serviço é prestado sobre a rede IP, com possibilidade de recurso a numeração nómada (VoIP Nómada, caso em que é possibilitado o acesso ao Serviço a partir de diferentes localizações geográficas) e com possibilidade de recurso a numeração geográfica (VoIP Fixo, caso em que o acesso ao Serviço apenas poderá ser efetuado a partir de uma única localização geográfica – a correspondente à morada de instalação dos serviços do portfólio da PT Comunicações para acesso à VPN – Rede Privada Virtual).

2. REQUISITOS E ADESÃO AO SERVIÇO

2.1. Constitui requisito de adesão ao Serviço com recurso a numeração nómada (“VoIP Nómada”), a subscrição, pelo CLIENTE, de um serviço do portfólio da PT COMUNICAÇÕES para acesso à Rede IP ou de um serviço de acesso à Internet de um outro qualquer prestador de serviços. O Serviço com recurso a numeração nómada (“VoIP Nómada”), pode ser prestado apenas enquanto, pelo menos, um serviço de acesso à Rede IP se mantiver ativo.

2.2. Constitui requisito de adesão ao Serviço com recurso a numeração geográfica (“VoIP Fixo”) a subscrição, pelo CLIENTE, dos serviços do

portfólio da PT COMUNICAÇÕES para acesso à Rede VPN da PT Comunicações, podendo aquele ser prestado apenas enquanto este último serviço se mantiver ativo.

2.3. A prestação do Serviço pressupõe o cumprimento, pelo Cliente, dos requisitos técnicos mínimos disponíveis no site www.ptprime.pt.

2.4. O Contrato entre o CLIENTE e a PT COMUNICAÇÕES considera-se celebrado na data de aceitação, pelo CLIENTE, das presentes Condições Gerais (“Data de Celebração”).

3. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

3.1. O acesso ao Serviço apenas é possível após a ativação do mesmo, pelo CLIENTE, mediante a introdução da identificação de utilizador e do código de acesso (“Código de Acesso/Password”) que constituem os elementos de identificação do CLIENTE.

3.2. Caso o CLIENTE subscreva o Serviço, com recurso a numeração nómada, a PT COMUNICAÇÕES atribuirá ao CLIENTE o seu número VoIP, nos termos descritos no tarifário à data em vigor e de acordo com as condições descritas na Condição 1.6..

3.3. Caso o CLIENTE subscreva o Serviço, com recurso a numeração geográfica, a PT COMUNICAÇÕES atribuirá ao CLIENTE um número geográfico a associar ao Serviço, nas condições descritas na Condição 1.6..

3.4. Os Códigos de Acesso/Password têm caráter pessoal e intransmissível, são para conhecimento e uso exclusivo do CLIENTE, devendo este assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia.

3.5. A PT COMUNICAÇÕES não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que lhe não sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

3.6. A eventual utilização do Serviço por terceiros com recurso aos Códigos de Acesso/Password associados a Números VoIP disponibilizados ao CLIENTE, com ou sem autorização deste último, considera-se realizada pelo CLIENTE, salvo prova em contrário por parte do mesmo.

4. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

4.1. O CLIENTE compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos.

4.2. O CLIENTE compromete-se a não revender a terceiros e a não permitir a utilização do Serviço em benefício direto ou indireto de terceiros, sem a autorização prévia, por escrito, da PT COMUNICAÇÕES.

4.3. É igualmente vedada ao CLIENTE a utilização do Serviço para prestação de serviços de telemarketing (sondagens, prospeção telefónica e



televenda), cybercafés, locutórios, revenda a terceiros ou envio massivo de faxes ou afins, caso o CLIENTE adira a uma modalidade tarifária do tipo tarifa plana (“flat-rate”).

4.4. O CLIENTE compromete-se igualmente a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos ou ofensivos dos bons costumes.

5. TIPOS DE SERVIÇO PRESTADOS

O Serviço permite a realização ou receção de chamadas entre telefones VoIP ou outros equipamentos IP e entre estes e a RPTC (Rede Pública Telefónica Comutada).

6. QUALIDADE DO SERVIÇO

6.1. A PT COMUNICAÇÕES compromete-se a prestar o Serviço de forma regular e contínua, exceto 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) e em caso de falha no fornecimento de energia elétrica que poderá implicar a interrupção do serviço, até ao restabelecimento daquela.

6.2. A PT COMUNICAÇÕES assegura o seguinte nível mínimo de qualidade de serviço:

- tempo máximo de ligação inicial do serviço: 30 (trinta) dias úteis a contar da data de disponibilização efetiva dos acessos descritos nas Condições 2.1. e 2.2., consoante o serviço em causa seja VoIP Nómada ou VoIP Fixo, respetivamente.

6.3. Em caso incumprimento do prazo fixado no número anterior, por motivos comprovadamente imputáveis à PT COMUNICAÇÕES, o CLIENTE poderá exigir a redução do montante correspondente ao preço de instalação em 50%.

6.4. O CLIENTE expressamente reconhece e aceita que a Rede IP Internet constitui uma rede pública de comunicações eletrónicas suscetível de utilização por vários utilizadores e, como tal, sujeita a sobrecargas informáticas, pelo que a PT COMUNICAÇÕES não garante nestes casos a prestação do Serviço sem interrupções, perda de informação ou atrasos, não sendo igualmente possível à PT COMUNICAÇÕES garantir a qualidade da interligação da Rede IP à RPTC (Rede Telefónica Pública Comutada).

6.5. A PT COMUNICAÇÕES não garante igualmente a prestação do Serviço de forma regular e contínua em situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à PT COMUNICAÇÕES e que pela mesma não possam ser controladas).

6.6. 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.

7. MANUTENÇÃO

7.1. Caso o CLIENTE detete qualquer avaria ou falha no funcionamento do Serviço, deverá informar, de imediato, a PT COMUNICAÇÕES, através do número 800 20 20 22, do Centro de Suporte ao Cliente.

7.2. A PT COMUNICAÇÕES obriga-se a assegurar a reparação das avarias que lhe sejam comunicadas pelo CLIENTE, bem como a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos, fornecidos pela PT COMUNICAÇÕES e utilizados na prestação do Serviço.

8. TARIFÁRIO E FATURAÇÃO

8.1. Os preços devidos pelo CLIENTE, pela instalação, comunicações e assinatura mensal, se aplicável, são os que resultam do tarifário em cada momento em vigor, tendo na data da celebração do Contrato, sido entregue ao CLIENTE, cópia do tarifário atualmente em vigor, que constitui anexo ao mesmo, dele fazendo parte integrante.

8.2. Para obtenção de informações atualizadas sobre o preço aplicável ao Serviço, o CLIENTE poderá consultar o sítio na Internet www.ptprime.pt. 8.3. A faturação dos preços devidos pela utilização do Serviço tem início a partir da data de ativação do Serviço.

8.4. O CLIENTE tem direito a receber faturas não detalhadas.

8.5. O CLIENTE poderá optar pelo fornecimento, a título gratuito, de qualquer um dos seguintes tipos de fatura:

a) Fatura Normal, que contem o detalhe dos totais de comunicações e valores por categorias de comunicação;

b) Fatura Detalhada Completa que contém a discriminação, por ordem cronológica de todas as comunicações efetuadas;

c) Fatura Detalhada Completa com supressão dos últimos quatro dígitos dos números chamados.

8.6. 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(s) de serviço.

8.7. Caso o CLIENTE o pretenda, poderá solicitar, por escrito, à PT COMUNICAÇÕES, a fatura detalhada completa ou completa com supressão dos últimos quatro dígitos relativa à prestação do Serviço.

8.8. As modalidades de pagamento do Serviço são as indicadas nas faturas.

9. SUSPENSÃO E BLOQUEIO DO ACESSO AO SERVIÇO

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



9.2. A PT COMUNICAÇÕES pode suspender total ou parcialmente a prestação do Serviço em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s) após pré-aviso por carta, correio eletrónico 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.

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

9.4. A PT COMUNICAÇÕES pode ainda suspender total ou parcialmente a prestação do Serviço nos seguintes casos:

- a) utilização do Serviço no âmbito de atividades ilícitas;
- b) violação culposa e grave das obrigações contratuais;
- c) situação de fraude,

após pré-aviso adequado por carta, correio eletrónico, 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.

9.5. A suspensão do serviço do portfólio da PT Comunicações para acesso à Rede VPN nos termos previstos no respetivo contrato, implica a impossibilidade de acesso ao Serviço, quando prestado com recurso a numeração geográfica (VoIP Fixo).

9.6. O CLIENTE tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte da fatura, exceto se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

9.7. Durante a suspensão do serviço é garantido ao CLIENTE o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu (112).

10. RESPONSABILIDADE

10.1. A PT COMUNICAÇÕES não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso do Contrato quando tal não lhe seja direta ou indiretamente imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por (i) danos causados por culpa do CLIENTE ou de terceiros (que não estejam ao serviço da PT COMUNICAÇÕES), (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, greves, terremotos, 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.

10.2. O CLIENTE expressamente reconhece e aceita que a PT COMUNICAÇÕES se limita em exclusivo a prestar o Serviço, não sendo a mesma responsável pelo conteúdo da informação ou de quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através do Serviço, nem de factos ou circunstâncias que evidenciem a ilegalidade das mesmas.

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

11. VIGÊNCIA

11.1. O Contrato entra em vigor na Data de Celebração e vigora por:

- a) um período inicial de 1 (um) ano, caso o Serviço seja prestado com recurso a numeração nómada ("VoIP Nómada");
- b) por um período inicial de 2 (dois) anos, caso o Serviço seja prestado com recurso a numeração geográfica ("VoIP Fixo"),

renovando-se, em qualquer dos casos, por períodos de 1 (um) mês, salvo se for denunciado por qualquer uma das partes nos termos dos números seguintes.

11.2. 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.

11.3. O período mínimo inicial de vigência do Contrato justifica-se pela existência de custos de investimento no equipamento indispensável à prestação do serviço, bem como pelos custos de ativação 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 Contrato.

12. RESOLUÇÃO

12.1. 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, nos termos dos números seguintes.



12.2. A resolução do Contrato pela PT COMUNICAÇÕES por falta de pagamento de qualquer fatura pelo CLIENTE apenas poderá ocorrer após a suspensão do Serviço nos termos da Condição 9.3., devendo a resolução ser precedida de um pré-aviso de 10 (dez) dias ao CLIENTE.

12.3. Fora dos casos previstos no número anterior, a resolução opera decorridos 5 (cinco) dias após receção da comunicação escrita remetida por uma parte para o endereço de correio postal da outra parte, invocando os respetivos fundamentos e importa a extinção imediata de quaisquer direitos e obrigações, salvo eventuais indemnizações a que qualquer das partes tenha direito.

13. DADOS PESSOAIS

13.1. Nos termos previstos e autorizados no Pedido de Serviço, os dados de tráfego relativos à utilização do Serviço, 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.

13.2. Em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de qualquer fatura 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, 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 efetivação.

13.3. 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.

13.4. O Serviço permite a identificação dos números associados às chamadas efetuadas e recebidas através do mesmo, bem como o encaminhamento das chamadas para números de emergência (incluindo acesso gratuito e ininterrupto ao número único de emergência europeu – 112), não permitindo porém o acesso a serviços de audiotexto.

13.5. A PT COMUNICAÇÕES pode, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da linha chamadora quando o CLIENTE realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, bem como registar e disponibilizar dados de localização geográfica do CLIENTE quando este realize chamadas de emergência, caso o Serviço seja prestado com recurso a numeração geográfica ("VoIP Fixo"), com a finalidade de facultar a essas

organizações dados que possibilitem a resposta a tais chamadas.

14. ALTERAÇÕES DAS CONDIÇÕES DE ACESSO E UTILIZAÇÃO

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

14.2. As alterações das condições previstas no número anterior serão comunicadas, nos termos da Condição 16, ao CLIENTE com uma antecedência de um mês em relação à data da sua entrada em vigor, sendo-lhe dada a faculdade de denunciar o Contrato, nos termos dos números seguintes.

14.3. A denúncia 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.

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

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

14.6. 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.

15. CESSAÇÃO DA OFERTA

A cessação da oferta do Serviço objeto do Contrato será comunicada pela PT COMUNICAÇÕES ao CLIENTE, nos termos previstos na Condição 16., com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data da sua verificação.

16. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

16.1. Sem prejuízo de outras formas de comunicação previstas nas presentes Condições Gerais, as notificações efetuadas 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 efetuadas por escrito, para a morada de faturação indicada no Pedido de Serviço.

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



17. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

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

18. CONFIGURAÇÕES TÉCNICAS

Atento o carácter inovador do Serviço e a evolução tecnológica que o mesmo é suscetível de sofrer, o CLIENTE expressamente reconhece e aceita que o Serviço poderá ser objeto de constantes melhorias, pelo que a PT COMUNICAÇÕES poderá alterar as configurações técnicas dos mesmos sempre que tal se revele conveniente para adaptar o Serviço a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

19. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

19.1. 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 atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação dos Serviços.

19.2. 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 sua receção.

20. APROVAÇÃO

Nos termos legais, as presentes Condições Gerais foram aprovadas pelo ICP-ANACOM – Autoridade Nacional das Comunicações.