App NOS ou nos.pt

931 699 000[1] ou 16990[2]

Proposta N.º

SFID G.R43.CAC.B67

Formulário de adesão

Para efeitos das presentes condições e do artº 71 do Código do Processo Civil, considera-se que a NOS tem domicílio na Rua Actor António Silva 9, 1600-404 Lisboa na relação com os Clientes com domicílio na área metropolitana de Lisboa. Para qualquer contacto, bem como para efeitos previstos nas condições de serviço, envie para Apartado 52121, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa.

Informação do cliente

Nome completo KEILA CRISTINA DE OLIVEIRA MARTINS

Morada LARGO MENDONÇA E COSTA Nº:10, 3º ESQUE, LISBOA

Código postal 1900 - 336 LISBOA

◯ BI/CC ◉ Passaporte Outro N.º GD966515 N.º de Contribuinte 313676194

Data de nascimento 18-05-1975 ◉ Fatura eletrónica[3] Email[4] CELSON8@GMAIL.COM

Contacto alternativo 931494765 ◯ Débito direto em conta IBAN

Declaro expressamente, nos termos do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 269/98, de 1 de setembro, que me considero domiciliado, para efeito de realização da citação ou da notificação, em caso de litígio, bem como para efeitos de faturação, na morada acima indicada.

(3) Caso não opte por fatura eletrónica, o envio da fatura em papel pode ter um custo. Consulte as condições e preçário em nos.pt

(4) O email indicado pelo cliente ou, se aplicável, o atribuído pela NOS no âmbito do serviço, será utilizado como contacto preferencial para todas as comunicações da NOS ao cliente, incluindo para envio da fatura eletrónica.

Dados de serviço

Telemóvel

N.º de telemóvel 9 31494765 N.º do cartão SIM 893510 3221429419432 Tarifário pretendido Gigas_1GB/1000min

Campanhas/Protocolo/Observações

◯ 2º acesso N.º de telemóvel do 2º acesso 9 N.º do cartão SIM do 2º acesso 893510

Serviços: (Pode escolher mais do que 1 opção) ◯ Acesso a todos os Serviços de Valor Acrescentado (SVAs) via SMS/MMS ◯ Roaming contratual ◯ Outro

Após esgotar o plafond de net, será ativado automaticamente um novo pacote de 200MB por €2,99 (máx. de 5), válido até ao fim do mês. Pode gerir os dados na app, área de cliente, linha de apoio ou loja NOS. Caso não pretenda esta funcionalidade, ligue 931699000 ou 16990.

Internet móvel

N.º de internet móvel 9 N.º do cartão SIM 893510 Tarifário pretendido

Campanhas/Protocolo/Observações

◯ 2º acesso N.º de internet móvel do 2º acesso 9 N.º do cartão SIM do 2º acesso 893510

Este serviço inclui fatura eletrónica grátis. Para outras modalidades, consulte o custo de envio e condições aplicáveis ao serviço em nos.pt

Telefone

N.º N.º do cartão SIM 893510 Tarifário pretendido

Planos internacionais: (Complementar) ◯ Plano Europa e América do Norte ◯ Outro

Campanhas/Protocolo/Observações

Período de fidelização

☐ Sem fidelização ☐ 6 meses 12 meses ◉ 24 meses ☐ Outro _____

Ofertas promocionais: € 0.00 ☐ Oferta 1 mensalidade ☐ Oferta 2 mensalidades ◉ Sem oferta mensalidade

Instalação/ativação: € 35.0 Oferta da instalação/ativação: € 35.0 A pagar instalação/ativação: € 0.00

Instalação/ativação anterior: € Total de descontos incluídos na mensalidade do Pacote: € 240.

No caso de atuais clientes, e para o cálculo dos encargos pela cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização, acrescem às vantagens atribuídas ao cliente (aqui identificadas e quantificadas) o valor da instalação/ativação que não tenha sido recuperado à data do contrato.

Tratamento de dados pessoais

Comunicações de produtos e serviços da NOS – Dados de identificação

Estes dados serão utilizados para o conhecer melhor e enviar propostas de produtos e serviços ou informação acerca de temas da sua preferência como, por exemplo, filmes e séries, cinema, desporto ou música.

Assinale no caso de não aceitar o tratamento dos seus dados de identificação (nome, contactos, serviços contratados e outros dados pessoais incluindo os seus interesses), durante a prestação do serviço NOS e após a cessação do mesmo, para o envio de comunicações da NOS por carta, email, SMS/MMS e/ou chamadas telefónicas:

☐ Assinale no caso de não aceitar

Comunicações de produtos e serviços da NOS – Dados de utilização

Estes dados serão utilizados para conhecer melhor o seu perfil de utilização, adaptar produtos e serviços às suas necessidades e enviar propostas de produtos ou serviços como, por exemplo, propor pacotes e tarifários mais ajustados ao seu consumo, sugerir conteúdos de media similares aos visualizados ou propor outros serviços baseados na sua experiência de utilização.

Aceita o tratamento dos seus dados de utilização (por exemplo, utilização dos serviços de voz, internet e TV, taxação dos serviços ou outros dados de consumo, incluindo perfis) para adaptação e comercialização de produtos e serviços e para o envio de comunicações da NOS por carta, email, SMS/MMS e/ou chamadas telefónicas?

☑ Aceito ☐ Não aceito

(1) A chamada para o 931 699 000 tem um custo de uma chamada para rede móvel nacional.

(2) A partir da rede NOS, a chamada para o 16990 é gratuita para atendimento automático, vendas e atendimento técnico (entre as 7h00 e as 2h00). O restante atendimento assistido tem o custo de uma chamada extra plafond para a rede NOS, até um máximo de €1,5. Se o seu tarifário inclui minutos para a rede NOS, o custo é de €0,20/min até um máximo de €1,5. A partir de outras redes: €0,51/min. Preços com IVA incluído. Do estrangeiro: Custo de uma chamada internacional.

NOS Comunicações, S.A. Sede: Rua Actor António Silva, n.º 9, 1600-404 Lisboa. Capital Social: €576.326.759 Euros. C.R.C. de Lisboa. N.º Matrícula / NIPC PT502 604 751

Tratamento de dados pessoais

Comunicações de produtos e serviços do Grupo NOS SGPS

Os seus dados serão utilizados para lhe enviar informações ou promoções de produtos e serviços de empresas do Grupo NOS SGPS.
Aceita o tratamento dos seus dados pessoais pela NOS ou por empresas do Grupo NOS SGPS às quais os seus dados sejam transmitidos (incluindo dados de identificação, de utilização e perfis) para efeitos de envio de comunicações de produtos ou serviços de empresas do Grupo NOS SGPS por carta, email, SMS/MMS e/ou chamadas telefónicas?

☑ Aceito ☐ Não aceito

Localização em Serviços de Valor Acrescentado

O tratamento de dados sobre a localização geográfica do seu equipamento terminal permite que tenha acesso a serviços de valor acrescentado baseados na localização como, por exemplo, orientação rodoviária, informação de trânsito e meteorologia ou informação turística.
Aceita o tratamento dos seus dados de identificação, tráfego e de localização, pela NOS ou por terceiros, para a prestação de serviços de valor acrescentado?

☑ Aceito ☐ Não aceito

A qualquer momento pode alterar ou retirar os seus consentimentos.

Informação fiscal da morada de instalação (art. 125.º do CIMI)(1)

Nos termos do disposto no artigo 125.º do Código do IMI, é obrigatória a recolha, para transmissão à Autoridade Tributária e Aduaneira, da informação seguinte, juntamente com o seu número de identificação fiscal (NIF):
Indique a sua situação relativamente ao imóvel/local de instalação:

◯ 1) Proprietário, usufrutuário ou superficiário ◯ 2) Arrendatário ◯ 3) Subarrendatário ◯ 4) Outro

Se não indicou a opção 1), indique o NIF do proprietário, usufrutuário ou superficiário: ____

Identificação do imóvel (consulte na caderneta predial ou no contrato de arrendamento):

Código fiscal ____ ____ ____ (distrito concelho freguesia) Artigo matricial ____ Urbano(U) ☐ Rústico(R) ☐ Fração/secção ____ Andar/parte ____

(1) Preencher apenas no caso de serviço de telefone

Lista de serviços informativos

◉ Assinalar no caso de pretender a inclusão do nome e número de telefone na lista de assinantes e serviços informativos da NOS.

◯ Assinalar no caso de pretender a transmissão dos seus dados para inclusão na lista de assinantes e/ou serviços informativos do prestador do serviço universal.

◯ Nome, número de telefone e morada ◯ Nome, número de telefone e código postal ◯ Nome e número de telefone (esta opção apenas permite a inclusão destes dados nos serviços informativos)

O não preenchimento destes campos vale como uma manifestação de vontade de não querer configurar nas listas e serviços informativos referidos.

Assinatura do cliente

Proponho à NOS a celebração de um acordo de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, caso a mesma aceite a presente proposta de subscrição. Declaro conhecer e aceitar as condições gerais e específicas de serviço das págs. 3/15 a 15/15 disponibilizadas pela NOS na presente data, bem como as do anexo à presente proposta de subscrição, as quais fazem parte integrante da mesma e em relação às quais fui esclarecido, nomeadamente as condições de preço, de pagamento, da duração do contrato, bem como as consequências associadas ao seu incumprimento previstas na cláusula 3ª das condições específicas.

Assinatura _____ Data 16-06-2023
(conforme consta no documento de identificação)

Nos termos previstos nas cláusulas 5.5. e 10.2. das Condições Gerais do contrato, a 01 de fevereiro de 2023, os preços dos serviços poderão ser atualizados tendo por base a taxa de inflação anual (taxa de variação média do IPC) publicada pelo INE em janeiro. Consulte a partir de 23 jan 23 os preços atualizados em nos.pt/pos

CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS E SERVIÇOS CONEXOS

1.OBJETO

1.1. As Condições Gerais ("**Condições**") estabelecem os termos aplicáveis à prestação pela NOS Comunicações, S.A., sociedade anónima, com sede na Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, matriculada na CRC com o NIPC 502.604.751, com o capital social de € 576.326.759,00 ("**NOS**"), ao Cliente, do Serviço identificado nas Condições Específicas, Modelo Resumo do Contrato e/ou Formulário(s) de Adesão do Cliente ("**Serviço**"), nos termos Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto ("**LCE**") e suas alterações e regulamentações, bem como à prestação de outros serviços adicionais, facilidades do Serviço e funcionalidades associadas, solicitados ou aceites pelo Cliente e disponibilizados pela NOS, através de qualquer dos meios de adesão a novos serviços.

1.2. Para efeitos das presentes Condições e do artigo 71.º do Código do Processo Civil, considera- se que a NOS e o Cliente têm domicílio respetivamente nas moradas para esse efeito indicadas no Formulário de Adesão ("**Formulário**").

1.3. À prestação do Serviço são também aplicáveis as Condições Específicas e o Formulário, as quais prevalecem sobre as Condições.

1.4. O Cliente, enquanto titular do presente Contrato, declara, relativamente aos utilizadores dos serviços e, quando aplicável, aos seus representantes (como, por exemplo, gerentes, procuradores ou decisores de conta), que lhes deu conhecimento das presentes Condições, em especial do disposto na cláusula 18. (Dados Pessoais). Mais declara, no que respeita ao tratamento dos dados pessoais para o envio de comunicações de marketing e relativamente aos utilizadores ou representantes, que obteve previamente o respetivo consentimento ou os informou desse facto e da possibilidade de exercerem o direito de oposição, tudo nos termos do Formulário e da já referida cláusula 18..

1.5. O tipo de serviços de manutenção abrangidos pela prestação de cada Serviço são os que como tal se encontrarem estabelecidos nas Condições Específicas e/ou assinalados no Formulário.

2. FORMULÁRIO DE ADESÃO

2.1. O contrato singular de prestação do Serviço ("**Contrato**") que venha a resultar da aceitação pela NOS do Formulário rege-se pelas Condições Específicas do Serviço, pelo Modelo Resumo do Contrato (MRC) quando aplicável, e pelos termos do Formulário.

2.2. O Formulário só será considerado e aceite quando devidamente preenchido e assinado e na medida em que resultem reunidos os pressupostos necessários à prestação do Serviço nas modalidades solicitadas, ficando a aceitação condicionada, no caso do(s) Serviço(s) prestados em regime de pré-pagamento, à realização da chamada de ativação pelo Cliente.

2.3. A NOS poderá atribuir ao Cliente um valor de referência correspondente ao custo máximo estimado do Serviço mensal a utilizar pelo Cliente, para os efeitos do disposto nas cláusulas 7.3. e 7.4. das Condições ou outros que constem das Condições Específicas ou do Formulário devidamente aceites pelo Cliente, podendo este solicitar à NOS, em qualquer momento, a indicação do referido valor e, bem assim, solicitar junto da mesma a sua alteração ou ajustamento, nos termos descritos no Contrato.

2.4. Quando o Formulário seja subscrito por outrem que não o Cliente nele identificado e o Contrato não produza efeitos em relação ao mesmo, por falta ou insuficiência de poderes de representação, considera-se o Contrato celebrado com o(s) subscritor(es) do Formulário, entendendo-se, para todos os efeitos legais e contratuais, que as referências ao Cliente respeitam ao(s) subscritor(es), sem prejuízo do direito que, nesse caso, é conferido à NOS de rescindir o Contrato, mediante notificação escrita efetuada nos termos da cláusula 12.6..

2.5. Se o Cliente pretender alterar alguma das opções de Serviço disponibilizadas pela NOS, deverá comunicar essa intenção à NOS que, em caso de aceitação das alterações pretendidas pelo Cliente, efetivará as mesmas no prazo que para tanto vier a ser acordado com o Cliente.

3. PRODUÇÃO DE EFEITOS DO CONTRATO

3.1. O Contrato produz efeitos na data de Ativação Comercial do Serviço.

3.2. Para os efeitos do presente Contrato, as expressões "Disponibilização Comercial" ou "Ativação Comercial" do Serviço ocorrem e designam o momento em que a NOS confirma ao Cliente a aceitação do Formulário que subscreveu para prestação do Serviço.

3.3. A Ativação Comercial fica sujeita à condição suspensiva correspondente à verificação cumulativa das seguintes situações:

a) receção do Formulário, completa e corretamente preenchido;

b) aceitação pela NOS mediante confirmação ao Cliente.

4. DURAÇÃO DO CONTRATO E CONDIÇÕES DE RENOVAÇÃO

4.1. O Contrato ficará sujeito a um prazo mínimo de duração inicial coincidente com o período de fidelização indicado no , Formulário ou no MRC e cuja existência no caso do Cliente consumidor e, caso aplicável, às microempresas, pequenas empresas ou organizações sem fins lucrativos, depende da atribuição de qualquer contrapartida, devidamente

identificada e quantificada, associada à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação do serviço, quando aplicável, à ativação do serviço ou a outras condições promocionais. Decorrido o período de fidelização indicado no Formulário ou no MRC, o Contrato será automaticamente renovado por períodos sucessivos de 1 (um) mês quando não seja denunciado por qualquer das partes, mediante simples comunicação escrita à outra, com uma antecedência mínima de 1 (um) mês em relação à data do termo do período inicial do Contrato ou de qualquer das suas renovações.

4.2. Na falta de indicação de qualquer período de fidelização ou no caso de se verificar alguma irregularidade na sua indicação, o Contrato fica sujeito a um prazo mínimo de duração inicial de 1 (um) mês, sendo automaticamente renovável nos termos da cláusula 4.1..

4.3. Durante a vigência do período de fidelização, o Cliente está obrigado a manter ativo o plano tarifário que subscreveu e, sempre que esse plano exija recarregamentos mínimos obrigatórios, a realizá-los nos termos e pelo período previamente definidos.

5. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

5.1. Sempre que a NOS proceda à alteração das presentes Condições nos termos do disposto no artigo 135.º da LCE, notificará o Cliente dessa alteração por qualquer meio escrito ou outro suporte duradouro, com uma antecedência mínima de 1 (mês) em relação à data da respetiva entrada em vigor.

5.2. Caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá rescindir o Contrato, sem qualquer encargo, devendo para tanto notificar a NOS da sua intenção, no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação da NOS.

5.3. O Cliente poderá notificar a NOS da sua intenção de rescisão por carta registada com aviso de receção, enviada para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, numa loja NOS, através da Área de Cliente, ou por qualquer outro meio que venha a ser criado para o efeito. O Cliente poderá encontrar mais informações sobre as formas de rescisão do Contrato em https:// www.nos.pt

5.4. Nos casos previstos nos números anteriores da presente cláusula, a rescisão produzirá efeitos na data de entrada em vigor das alterações que a tiverem determinado.

5.5. O Cliente reconhece e aceita que a atualização de preços prevista na cláusula 10.2. não constitui uma alteração das condições contratuais nos termos da presente cláusula.

5.6. O direito de rescisão sem qualquer encargo previsto no número 5.2. não se aplica quando as alterações (i) sejam propostas exclusivamente em benefício do Cliente, (ii) quando não tenham nenhum efeito negativo no Cliente, nomeadamente as de natureza puramente administrativa ou relacionadas com o endereço do prestador, nem (iii) quando decorram diretamente da aplicação de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou ato ou regulamento da ANACOM.

5.7. A NOS reserva-se o direito de cessar a prestação de alguns dos serviços ou funcionalidades que possam ser acedidos através do Serviço, mediante comunicação escrita enviada ao Cliente, nos termos da cláusula 5.1., com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

6. DIREITO DE RESOLUÇÃO

6.1. No caso de Contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial e sendo o Cliente uma pessoa singular que atue com fins que não integram o âmbito da sua atividade profissional, este poderá exercer o direito de livre resolução do Contrato no prazo de de 14 (catorze) dias ou, quando a adesão ao serviço seja efetuada no domicílio do Cliente ou durante uma deslocação organizada pela NOS, ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da celebração do Contrato mediante comunicação inequívoca à NOS, por qualquer meio suscetível de prova pelo Cliente, nos termos do modelo de livre resolução que integra o anexo do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, ou outro que o substitua.

6.2. Após o exercício do direito de livre resolução, o Cliente deverá, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução, devolver, à NOS ou a qualquer terceiro indicado por esta, os bens entregues com a celebração do Contrato ou em virtude dessa celebração, suportando os custos associados a essa mesma devolução.

6.3. O exercício do direito de livre resolução do Contrato não desobriga o Cliente do pagamento do valor proporcional ao serviço prestado, nos casos em que a prestação tenha tido início durante o prazo legal de livre resolução.

6.4. O direito de livre resolução do Contrato não se aplica no caso de os serviços terem sido integralmente prestados com o consentimento expresso do Cliente e mediante o seu reconhecimento de que a sua plena execução constitui exceção ao direito de livre resolução.

6.5. Em caso de resolução do Contrato nos termos da presente cláusula, a NOS reembolsará o Cliente dos pagamentos recebidos, que não relativos ao preço dos serviços prestados por solicitação do Cliente, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que for informada da resolução do Contrato. O reembolso será feito através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo

Cliente aquando do exercício do direito de livre resolução, ou, na falta de indicação do IBAN, por cheque.

6.6. A NOS reserva-se o direito de reter o reembolso das quantias referidas no número anterior enquanto o Cliente não proceder à devolução dos bens ou apresentar provas da sua devolução.

6.7. O Cliente será integralmente responsável pela conservação dos bens até à resolução do Contrato e entrega dos mesmos à NOS, devendo restituí-los nas devidas condições, sendo também responsável perante a NOS pela depreciação dos bens se a manipulação efetuada exceder a que habitualmente é admitida no estabelecimento comercial, caso em que é devido pelo Cliente o valor comercial dos mesmos.

7. CONDIÇÕES DE ACESSO AO SERVIÇO

7.1. Sem prejuízo do disposto noutras cláusulas, para que o Cliente possa utilizar o Serviço deverá cumprir cumulativamente as Condições de acesso ao Serviço que se encontrem devidamente indicadas nas Condições Específicas e/ou Formulário, bem como no tarifário do Serviço que esteja em vigor.

7.2. Sempre que a ativação do Serviço dependa da instalação ou fornecimento, pela NOS ou por terceiro, de qualquer meio técnico ou outro, o Cliente obriga-se a realizar as diligências que para tanto se mostrem necessárias e a prestar o seu consentimento em todos os atos em que a sua intervenção seja necessária.

7.3. Quando o valor do(s) Serviço(s) utilizado(s) pelo Cliente em determinado período permita razoavelmente prever que o montante global mensal do(s) mesmo(s) excederá o valor de referência atribuído ao Cliente ao abrigo da cláusula 2.3., poderá a NOS informar disso o Cliente, cabendo a este a faculdade de solicitar, alternativamente, o ajustamento do valor de referência atribuído ou a sua manutenção.

7.4. A alteração do valor de referência a pedido do Cliente poderá ficar dependente da alteração das condições de pagamento do Serviço ou de pagamento adiantado de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável aos Serviços, que não excederá a diferença entre o valor anterior e o novo valor de referência pretendido pelo Cliente.

7.5. A utilização do Serviço deve ser efetuada em conformidade como o disposto na Política de Utilização Aceitável e, caso aplicável, com a Política de Utilização Responsável, disponível para consulta em www.nos.pt. A violação pelo Cliente das condições de acesso e de utilização do Serviço constitui fundamento para a suspensão ou cessação do acesso ao Serviço, nos termos previstos na cláusula 12. das Condições

8. GARANTIAS DO SERVIÇO

8.1. A NOS prestará o Serviço de forma regular e contínua, obrigando-se a reparar eventuais avarias que ocorram na sua prestação e comprometendo-se a cumprir os níveis de qualidade a que se encontra obrigada, de acordo com a legislação aplicável, e em conformidade com os parâmetros de qualidade dos serviços que em cada momento sejam definidos pela ANACOM.

8.2. Sem prejuízo do que se dispõe no número anterior, a NOS compromete-se a assegurar os níveis de qualidade de serviço devidamente indicados nas Condições Específicas.

8.3. Nos casos em que se verifique a indisponibilidade do Serviço por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, por motivos não imputáveis ao Cliente, a NOS procederá ao crédito devido nos termos previstos na LCE.

8.4. O Cliente terá direito a uma compensação, nos termos previstos na LCE, nos casos em que se verifique o incumprimento dos prazos para ativação dos serviços ou reparação de avarias previstos nas Condições Específicas, bem como, por falta de comparência da NOS nas datas acordadas para o efeito.

9. INFRAESTRUTURAS OU EQUIPAMENTOS PARA O SERVIÇO

9.1. Na medida em que a prestação do Serviço implique a necessidade de proceder à instalação de infraestruturas ou de equipamentos de rede, caberá à NOS determinar os que considera adequados para o efeito podendo, ainda, na vigência do Contrato, alterar o tipo de infraestruturas/equipamentos de rede e de acesso de sua responsabilidade, assegurando a qualidade do Serviço dentro das condições acordadas.

9.2. A NOS procederá à conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos da sua propriedade que utilize na prestação do Serviço.

9.3. A NOS não é responsável pela obtenção das autorizações exigidas para a instalação de infraestruturas/equipamentos nas instalações do Cliente, não se responsabilizando igualmente pela alteração, que lhe não seja imputável, das condições de utilização dessas infraestruturas/ equipamentos e que possam causar interrupções, interferências ou quaisquer outras dificuldades na utilização do Serviço pelo Cliente, sem prejuízo do direito de rescisão previsto na cláusula 12.6..

9.4. A NOS poderá disponibilizar ao Cliente, mediante venda, aluguer ou cedência temporária a título gratuito, os equipamentos necessários para o acesso e utilização dos Serviços.

9.5. Nos casos em que os equipamentos sejam disponibilizados ao Cliente em regime de aluguer ou de cedência temporária gratuita, os mesmos constituem e permanecem propriedade da NOS e ficam, durante o período de utilização dos Serviços

para os quais foram disponibilizados, sob a guarda e responsabilidade do Cliente, apenas devendo ser utilizados de forma lícita e para seu uso exclusivo, ficando aquele obrigado a indemnizar a NOS pelos prejuízos sofridos em caso de perda ou de furto e, em geral, por danos não resultantes de utilização normal, lícita e diligente ou resultantes de trabalhos de modificação da instalação que não tenham sido previamente autorizados pela NOS.

9.6. O Cliente poderá optar livremente pelos equipamentos terminais necessários para utilizar o Serviço, correndo por sua conta os respetivos custos de aquisição ou de aluguer, instalação e manutenção, obrigando-se, porém, a utilizar apenas os que obedeçam às exigências legais em cada momento vigentes e ainda às características e requisitos técnicos necessários à boa e eficaz utilização do Serviço, nomeadamente, as que constituam Condições de Acesso ao Serviço previstas nas Condições Específicas e/ou Formulário, cabendo-lhe assegurar que os mesmos não interferem com a rede ou serviços da NOS.

9.7. Caso os equipamentos para utilização e acesso ao Serviço sejam fornecidos pela NOS ou por fornecedor aprovado por esta especificamente para a prestação do Serviço, os mesmos poderão conter dispositivos que assegurem a sua utilização exclusiva no âmbito do Serviço.

9.8. Nos casos em que tenha lugar a colocação de infraestrutura/equipamentos da rede da NOS nas instalações do Cliente, este obriga-se a observar as respetivas condições de acondicionamento e de utilização como tal devidamente previstas nas Condições Específicas e/ou Pedido de Fornecimento de Equipamento correspondentes.

9.9. No caso previsto do número anterior, o Cliente será responsável pelas infraestruturas/ equipamentos da rede da NOS perante esta, obrigando-se a indemnizá-la por todos os danos causados desde o momento da sua instalação até à respetiva entrega à NOS, nos termos das condições que lhes forem aplicáveis.

9.10. Com a cessação do Contrato, o Cliente fica obrigado devolver à NOS os equipamentos cedidos ou a facultar o acesso do pessoal indicado pela NOS para proceder à desmontagem e remoção de infraestruturas/equipamentos montados para a prestação do Serviço que sejam propriedade da NOS, em data a acordar em conformidade com a solicitação da NOS, dirigida ao Cliente com uma antecedência mínima de 48 horas, dentro dos 30 (trinta) dias seguintes à cessação do Contrato.

9.11. Na eventualidade de o Cliente não devolver os equipamentos à NOS ou de a desmontagem e remoção não poderem ser efetuadas no prazo de 30 (trinta) dias referido no número anterior por motivos imputáveis ao Cliente, este obriga-se a indemnizar a NOS no montante equivalente ao valor de substituição das infraestruturas/equipamentos em causa, publicado em nos.pt

10. PREÇOS, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

10.1. Os preços devidos pela prestação do Serviço ou de serviços conexos, serão os resultantes da aplicação dos respetivos tarifários e condições que estiverem em vigor em cada momento, os quais poderão incluir o pagamento de uma mensalidade e/ou consumos de acordo com o que neles estiver disposto, bem como contrapartidas específicas associadas ao Serviço e/ou ao equipamento que tenha sido cedido ao Cliente.

10.2. Os preços aplicáveis aos serviços poderão ser objeto de mera atualização efetuada no período compreendido entre fevereiro e abril de cada ano, por referência à taxa de inflação calculada com base no Índice de Preços no Consumidor do ano precedente, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), ou, em qualquer caso, no valor mínimo de 50 cêntimos (IVA incluído).

10.3. O pagamento do(s) Serviço(s) será devido a partir da Ativação Comercial reportando-se o início da faturação a esse momento.

10.4. A NOS faturará mensalmente os valores a cobrar pela prestação do Serviço, de acordo com os preços constantes do Tarifário em vigor em cada momento.

10.5. Aos valores indicados no número anterior acresce, por cada fatura não paga dentro do correspondente prazo, o valor previsto no tarifário em vigor em cada momento a título de indemnização pelos encargos associados à cobrança da fatura em dívida, por incumprimento da obrigação de pagamento atempado, podendo o valor ser superior ao previsto no tarifário, caso os referidos encargos ultrapassem esse montante.

10.6. Sem prejuízo do disposto no número 8 da presente Cláusula e das eventuais limitações resultantes de normas aplicáveis em matéria de privacidade, nomeadamente no que diz respeito ao direito dos utilizadores autores das chamadas, a NOS disponibilizará ao Cliente faturação detalhada do Serviço utilizado, nos casos em que o Cliente o tenha expressamente solicitado. Neste caso, a NOS pode cobrar ao Cliente o custo adicional associado a essa disponibilização, de acordo com o Tarifário em vigor em cada momento. O detalhe da fatura será apresentado com ocultação dos últimos 5 dígitos dos números de destino, salvo disposição legal em contrário.

10.7. O Cliente obriga-se a pagar as faturas no prazo delas constante à NOS, a quem esta indicar ou a qualquer entidade mandatada para o efeito.

10.8. As faturas poderão ser emitidas em papel ou por via eletrónica, consoante o meio escolhido pelo Cliente e, caso aplicável, de acordo com as condições e custos do Tarifário em vigor em cada

momento.
10.9. Nos casos em que do Formulário conste a indicação de que o Serviço será prestado em regime de Pré-Pagamento, o Cliente procederá ao seu pagamento antecipadamente, através de um sistema de carregamentos ou outro que para o efeito seja disponibilizado pela NOS, de acordo com os Tarifários.
10.10. A fatura mensal poderá incluir valores referentes a bens ou serviços disponibilizados por terceiros que não a NOS e que digam ou não respeito a serviços de comunicações eletrónicas.
10.11. Qualquer reclamação do Cliente relativa a faturas emitidas pela NOS no âmbito do Serviço não suspende a obrigação do pagamento de faturas subsequentes, dentro dos prazos de vencimento nelas indicados, obrigando-se, contudo, a NOS a proceder diligentemente à apreciação das razões invocadas na reclamação e sem prejuízo de proceder aos créditos ou reembolsos ao Cliente que se revelem devidos.
10.12. Sem prejuízo da faculdade de proceder à suspensão ou rescisão do Contrato, nos termos previstos na cláusula 12., a mora do Cliente constitui a NOS no direito de cobrar juros de mora calculados à taxa legal supletiva aplicável às operações comerciais.
10.13. A NOS pode exigir o pagamento em adiantado de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável aos Serviços, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efetuados pelo Cliente ou, quando não exista, em função do valor de previsão de consumos considerando o tarifário escolhido pelo Cliente.
10.14. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a NOS pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço, nas situações de restabelecimento do Serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente, no caso de Clientes particulares, no valor que vier a ser fixado pela ANACOM.

11. DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO A TERCEIROS

O Serviço não poderá ser disponibilizado pelo Cliente, gratuita ou onerosamente, a terceiros, nem poderá o Cliente permitir a utilização do mesmo, em benefício direto ou indireto de terceiros, sem a autorização prévia, por escrito, da NOS.

12. CONDIÇÕES DE SUSPENSÃO OU CESSAÇÃO DO CONTRATO

12.1. O Serviço não poderá ser suspenso sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.
12.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a NOS poderá suspender ou limitar a oferta do(s) Serviço(s):
a) sempre que a suspensão ou limitação se mostrar necessária para assegurar a segurança da rede, designadamente em situações de emergência ou de força maior, para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade, para evitar interferências entre sistemas técnicos e sempre que seja necessário para assegurar o cumprimento das normas relativas à proteção do Cliente contra riscos para a privacidade e para os dados pessoais, bem como, para assegurar a manutenção da integridade da rede, a interoperabilidade dos serviços e a conformidade com os planos de ordenamento do território e respeito de condicionantes inerentes à proteção do ambiente e do património, mediante notificação ao Cliente, efetuada com uma antecedência mínima de 24 horas, salvo em caso de emergência ou força maior;
b) no caso de o Cliente não observar as condições de acesso relativas aos equipamentos terminais ou outras Condições de Acesso ao Serviço devidamente indicadas nas Condições Específicas e/ou Formulário, mediante notificação ao Cliente, efetuada com uma antecedência mínima de 24 horas, salvo na medida em que a lei imponha outro prazo, caso em que será esse o aplicável;
c) em caso de mora do Cliente, nomeadamente por falta de pagamento das faturas correspondentes aos Serviços, mediante notificação prévia ao Cliente efetuada com uma antecedência mínima de 20 (vinte) ou 30 (trinta) dias, consoante se trate de um Cliente não consumidor ou consumidor, indicando o motivo da suspensão e os meios ao dispor do Cliente para evitar a mesma e, bem assim, para a retoma do Serviço ou para a resolução automática do Contrato, no caso de Clientes consumidores.
12.3. Sem prejuízo do previsto na alínea anterior, a prestação do Serviço não pode ser suspensa em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma fatura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis, sendo conferido ao Cliente o direito ao pagamento e quitação parcial, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço que tem valores em dívida, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.
12.4. No caso de prestação do Serviço em regime de pré-pagamento, a NOS assegurará a informação ao Cliente de que o seu saldo está próximo do zero e que o serviço ficará interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da conta do Cliente.
12.5. A suspensão do Serviço por falta de pagamento de faturas não prejudica o acesso pelo Cliente às chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente, as realizadas para o número único de emergência europeu, o qual será garantido.
12.6. A NOS poderá rescindir o Contrato mediante notificação prévia ao Cliente efetuada com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias (salvo

quando a lei imponha outro prazo, caso em que será esse o aplicável, ou quando a notificação prévia for incompatível com a natureza e gravidade da violação, caso em que a rescisão precederá a própria notificação) nos seguintes casos:

a) inobservância grave ou reiterada, pelo Cliente, das disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis ao Contrato;

b) mora do Cliente igual ou superior a 20 (vinte) dias no caso de Clientes não consumidores;

c) prestação pelo Cliente de falsas declarações sobre elementos que a NOS considere essenciais, prévia ou posteriormente à celebração do Contrato, incluindo a prestação de falsas declarações no preenchimento do Formulário;

d) inobservância das Condições de Acesso ao Serviço;

e) nos demais casos previstos nas Condições Específicas do Serviço.

12.7. O levantamento das restrições à oferta do Serviço decorrentes da mora do Cliente ou a celebração de novo contrato para a prestação ao Cliente de serviços de comunicações eletrónicas ou serviços conexos pela NOS dependem do pagamento integral das faturas em dívida, acrescidas de juros de mora à taxa legal supletiva aplicável às operações comerciais, dos valores indicados em 10.4. e, ainda, de quaisquer custos que sejam devidos pelo levantamento da suspensão e reativação (taxas de reativação) de acordo com as condições que estejam em vigor à data do levantamento das restrições.

12.8. O Cliente poderá rescindir o Contrato com base no incumprimento da NOS de qualquer obrigação resultante do mesmo, por carta registada com aviso de receção enviada para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa e onde faça prova da titularidade do Contrato, numa loja NOS, através da sua Área de Cliente, ou por qualquer outro meio que venha a ser criado para o efeito. O Cliente poderá encontrar mais informações sobre as formas de rescisão do Contrato em https://www.nos.pt

12.9. Salvo disposição legal imperativa em contrário, a NOS pode obstar à rescisão prevista no número anterior se, no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da comunicação prevista nesse número, efetuar a sua prestação em falta ou ressarcir o dano ocorrido, nos casos em que se confirmem os fundamentos alegados pelo Cliente.

12.10. A NOS ou o Cliente poderão, ainda, rescindir o Contrato nos casos em que a utilização do Serviço seja impedida por facto imputável a terceiros ou não sejam obtidas as autorizações necessárias para a instalação dos meios técnicos indispensáveis à prestação do mesmo ou nos casos em que se alterem as condições de utilização desses meios técnicos que comprovadamente prejudiquem a qualidade de prestação do Serviço, nomeadamente, causando interrupções, interferências ou outras graves dificuldades na sua utilização pelo Cliente.

12.11. A resolução prevista no número anterior será exercida mediante comunicação escrita enviada à outra parte, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data em que produzirá efeitos, devendo a comunicação concretizar os respetivos fundamentos.

13. CESSAÇÃO DA OFERTA

13.1. Nos termos e para os efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 113.º da LCE, em caso de cessação da oferta dos serviços da NOS, esta informará disso o Cliente por escrito, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

13.2. No caso previsto no número anterior, o Contrato deixará de produzir efeitos a partir da data da referida cessação da oferta, sem prejuízo da obrigação do Cliente proceder ao pagamento de quaisquer valores decorrentes da utilização do Serviço até essa data.

14. EFEITOS DA CESSAÇÃO DO CONTRATO POR INICIATIVA OU INCUMPRIMENTO DO CLIENTE

Em caso de resolução do Contrato pela NOS no decurso do prazo fixado nos termos da cláusula 4.1. com fundamento no incumprimento do Cliente, bem como no caso de cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente, este ficará obrigado a pagar à NOS o valor dos encargos calculados nos termos previstos na LCE, sem prejuízo do direito a eventuais valores vencidos e juros moratórios.

15. REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES

15.1. Sem prejuízo do que se dispõe no número 8.4. , a NOS não será contratualmente responsável por lucros cessantes ou por danos indiretos, ficando a sua responsabilidade contratual limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento, com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações, incluindo-se neste incumprimento as situações de falha ou deficiência do Serviço.

16. FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

16.1. A NOS reserva-se o direito de proceder à alteração do modo de prestação do Serviço e dos serviços dele dependentes, prestando-os através de infraestruturas próprias ou cuja utilização para o efeito tenha contratado, garantindo os respetivos níveis de qualidade sem custos adicionais para o Cliente, sem prejuízo do disposto na cláusula 5. destas Condições, nos casos em que tais alterações se consubstanciem numa alteração das condições contratuais.

16.2. Para efeitos do número anterior, o Cliente colaborará com a NOS para permitir a concretização das alterações técnicas necessárias para o efeito.

16.3. A NOS poderá assegurar diretamente o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato ou, quando o entenda, subcontratar a prestação de toda ou parte do Serviço ou de serviços conexos (subcontratando, designadamente, a prestação de serviços técnicos, de serviço de apoio ao Cliente, de assistência técnica, comercial ou gestão de cobranças) a outras entidades, aplicando-se nestes casos o disposto na Cláusula 18.4..

17. COMUNICAÇÕES

17.1. Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as Partes, fixadas no Contrato ou que resultem de preceito legal imperativo, as notificações efetuadas ao Cliente que sejam relacionadas com o Serviço ou com a sua relação com a NOS, serão efetuadas por SMS ou por correio eletrónico, para os contactos indicados pelo Cliente, ou para a morada indicada pelo Cliente para efeitos de faturação.

17.2. Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as Partes, fixadas no Contrato ou que resultem de preceito legal imperativo, as comunicações do Cliente para a NOS poderão ser efetuadas: numa loja NOS; através do serviço de apoio ao Cliente 931 699 000 ou 16990, enviadas para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, ou através de qualquer outro meio que venha a ser criado pela NOS para este efeito, aplicando-se as formalidades previstas em cada caso.

18. DADOS PESSOAIS

18.1. A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a NOS Comunicações, S.A..

18.2. A NOS designou um encarregado da proteção de dados que poderá ser diretamente contactado através de carta enviada para NOS – DPO, Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa ou do endereço eletrónico dpo.privacidade@nos.pt

18.3. Os dados pessoais dos Clientes NOS são tratados por serem necessários à celebração e execução do contrato, ao cumprimento de obrigações legais impostas à NOS, ao prosseguimento de interesses legítimos da NOS ou porque foram objeto de consentimento. Os dados identificados no Formulário de Adesão como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do serviço pela NOS. A omissão ou inexatidão desses dados ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade.

18.4. Os dados pessoais fornecidos pelo Cliente ou gerados pela utilização do serviço serão processados e armazenados informaticamente, destinando-se a ser utilizados pela NOS para: marketing e vendas, gestão de cliente e prestação de serviço, gestão contabilística, fiscal e administrativa, gestão de contencioso, deteção de fraude, proteção de receita e auditoria, gestão de rede e sistemas, controlo da segurança da informação e da segurança física, gestão de operadores e cumprimento de obrigações legais.

18.5. O tratamento de dados para fins de marketing será efetuado de acordo com a opção de consentimento manifestada pelo Cliente. O consentimento deve ser prévio, livre, informado, específico e inequívoco, manifestado numa declaração escrita, oral ou através da validação de uma opção. O Cliente pode opor-se ao tratamento de dados para fins de marketing a qualquer momento e por qualquer meio.

18.6. Os dados pessoais do Cliente podem ser incluídos nas listas telefónicas e serviços informativos de terceiros, incluindo do prestador de Serviço Universal, desde que o Cliente dê o seu consentimento.

18.7. Os dados pessoais são conservados por períodos de tempo diferentes, consoante a finalidade a que se destinam e tendo em conta critérios legais, de necessidade e minimização do tempo de conservação. Em particular quanto aos dados de tráfego, estes poderão ser conservados até ao final do período durante o qual a fatura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado, ou pelos períodos legalmente definidos para fins de investigação e ações judiciais de natureza penal.

18.8. A NOS pode gravar as chamadas estabelecidas para prova de transação comercial e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual, bem como para monitorizar a qualidade do serviço de atendimento, nos termos exigidos pela lei ou caso seja obtido consentimento, conforme aplicável.

18.9. A NOS pode recorrer a subcontratantes para efeitos do tratamento de dados pessoais, nomeadamente para gestão de cliente, prestação do serviço, faturação e gestão de contencioso, ficando estas entidades obrigadas a desenvolver as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção dos dados e assegurar a defesa dos direitos do titular. Em determinadas circunstâncias, certos dados pessoais poderão ter de ser comunicados a autoridades públicas, como por exemplo autoridade tributária, tribunais e forças de segurança.

18.10. Em caso de incumprimento do pagamento do serviço em valor igual ou superior a 20% da remuneração mínima mensal garantida, a NOS pode inscrever os dados do Cliente na Base de Dados Partilhada (BdP), base de dados comum a outras empresas que oferecem serviços de comunicações. A NOS deve informar o Cliente, no prazo de 5 (cinco) dias, de que os seus dados foram incluídos na BdP.

18.11. A NOS dá o direito a cada Cliente de

tornar o seu número ou o número chamador como confidencial, o direito a rejeitar chamadas confidenciais e o direito a identificar a origem de chamadas não identificadas perturbadoras da paz familiar ou da intimidade da vida privada. A NOS pode registar e transmitir às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, os dados de localização do Cliente para efeito de resposta a essa chamada de emergência, independentemente da utilização de quaisquer mecanismos de eliminação de identificação da linha chamadora ou equivalentes.

18.12. É garantido ao Cliente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais. O exercício dos direitos pode ser solicitado através do 800 109 300 ou mediante pedido escrito enviado para NOS – Privacidade, Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa ou para o endereço de email cliente.privacidade@nos.pt

18.13. Sem prejuízo da possibilidade de reclamar junto da NOS, o Cliente pode apresentar uma reclamação diretamente à autoridade de controlo, cujos contactos podem ser consultados em www.nos.pt/privacidade

18.14. O Cliente pode obter informação completa e atualizada sobre a política de privacidade e tratamento de dados pessoais da NOS, disponível em www.nos.pt/privacidade, nomeadamente quanto às categorias de dados tratados, às finalidades e legitimidade para o tratamento, aos prazos de conservação e ao exercício de direitos.

19. PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E DE RECLAMAÇÕES

19.1. Em caso de litígio, e para efeitos da citação ou notificação, o domicílio convencional do Cliente será o que for por este indicado para efeitos de faturação.

19.2. Para quaisquer questões emergentes do presente Contrato serão competentes os tribunais judiciais e as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, podendo os clientes consumidores recorrer aos tribunais arbitrais a que a NOS se encontre legalmente vinculada - CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org), CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (arbitragem.autonoma.pt), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumoalgarve.pt), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (www.triave.pt), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt), CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (www.ciab.pt), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (www.srrh.gov-madeira.pt/cacc) - e cujos contactos podem ser consultados em www.nos.pt e estão permanentemente disponíveis em www.consumidor.pt

19.3. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, o Cliente poderá reclamar junto da NOS de atos ou omissões que violem as normas legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser apresentada no Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa.

19.4. O prazo para apresentar a reclamação prevista no número anterior é de 30 (trinta) dias, a contar do conhecimento dos factos pelo Cliente.

19.5. As reclamações apresentadas nos termos dos números anteriores serão decididas pela NOS e notificadas ao Cliente reclamante no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

20. LEI

O Contrato rege-se pela lei portuguesa.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL E DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET MÓVEL EM BANDA LARGA

1. SERVIÇO

Para os efeitos das Condições Gerais ("**Condições**"), nomeadamente, da cláusula 1.1., o Serviço corresponde ao serviço telefónico móvel e/ou ao serviço de acesso à Internet Móvel e/ou ao serviço de Telefone, podendo ainda incluir um ou mais serviços adicionais assinalados no Formulário de Adesão ("Formulário")" , no Modelo Resumo do Contrato ("MRC"), ou a que o Cliente tenha aderido subsequentemente ou que venham a ser acordados.

1.1. SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL ("STM")

1.1.1. O Serviço destina-se unicamente a permitir ao Cliente a utilização dos serviços que estiverem contemplados no MRC, "no Formulário a que o Cliente aderiu e nos termos dos respetivos tarifários, não lhe podendo ser dada qualquer outra utilização, nomeadamente conversão ou reencaminhamento, sob qualquer forma, de tráfego, independentemente da respetiva origem, em tráfego móvel com destino à rede móvel, caso(s) em que a NOS se reserva o direito de recusar a ligação, efetuar o desligamento ou retirar de serviço cartões SIM.

1.1.2 Os tarifários incluem a ativação automática de volumes pré-definidos de dados móveis para garantir a continuidade do acesso ao Serviço por parte do Cliente. Os volumes pré-definidos de

dados são ativados uma vez esgotado o volume incluído na Mensalidade, aplicando-se o preço previsto no MRC. A ativação automática de dados móveis está sujeita a um número máximo de ativações definido no MRC. Este número máximo pode ser aumentado, limitado ou desativado pelo Cliente, nomeadamente através da App NOS, área de cliente, linhas de apoio ou numa loja NOS. A utilização dos volumes de dados móveis pré-definidos tem a validade indicada no MRC.

1.1.3. O Cliente pode desativar, em qualquer momento e de forma gratuita, a funcionalidade de ativação automática de volumes pré-definidos de dados móveis a que se refere o número anterior.

1.1.4. A funcionalidade de ativação automática a que se refere a cláusula 1.1.2. é suspensa sempre que o Cliente, tendo esgotado o volume de dados móveis incluído na Mensalidade, solicite uma ativação manual de dados móveis.

1.1.5. Para os efeitos dos números anteriores, sempre que o Cliente atinja 80 % do volume de dados incluído na sua Mensalidade, será notificado pela NOS, através de SMS, que incluirá (i) informação sobre a proximidade do atingimento do limite de dados incluído na Mensalidade (ii) o preço aplicável ao volume de dados objeto de ativação automática, (iii) a possibilidade de gerir, incluindo desativar, a funcionalidade de ativação automática e (iv) possibilidade de solicitar uma ativação manual de dados móveis através de resposta à SMS.

1.1.6. A NOS informará o Cliente, através de SMS, do atingimento do volume de dados incluído na Mensalidade, da ativação automática do volume pré-definido de dados, do preço e validade da ativação e da possibilidade de gerir, incluindo desativar, a funcionalidade de ativação automática.

1.1.7. A NOS informará sempre o Cliente, através de SMS, de cada ativação automática, respetivo preço e validade e da possibilidade de gerir, incluindo desativar, a funcionalidade de ativação automática até que seja atingido o número máximo de ativações pré-definido pelo Cliente ou definido no MRC.

1.1.8. Os tarifários do STM e serviços subscritos,aplicam-se às comunicações diretamente efetuadas entre o originador da chamada e o destinatário final e para os serviços que não sejam de valor acrescentado.

1.1.9.O serviço de roaming abrange a possibilidade de efetuar chamadas no estrangeiro ou chamadas de país estrangeiro para Portugal e a de receber chamadas em país estrangeiro, incluindo o serviço de Voice Mail, sempre que esteja ativado esse reencaminhamento, quando o equipamento terminal está desligado ou quando as chamadas não são atendidas. Nas chamadas em roaming e/ ou internacionais, a NOS pode aplicar barramentos para determinados destinos e/ou serviços de valor acrescentado.

1.1.10. Se o Contrato incluir o serviço de roaming ou de comunicações internacionais, a NOS poderá, em qualquer momento, fazer depender a sua prestação de um pagamento em adiantado, nos termos do disposto na cláusula 10.13. das Condições, ou constituição de garantia, nos termos do disposto na respetiva cláusula 10.14..

1.1.11. O âmbito do serviço de roaming fica dependente da existência de cobertura e bem assim da existência e validade de acordo de roaming com operadores com cobertura no local de onde ou para onde o Cliente pretenda utilizar o serviço em questão, podendo o Cliente, em qualquer momento, solicitar as informações necessárias sobre o serviço à NOS.

1.1.12. A possibilidade de o Cliente comunicar em roaming, no Espaço Económico Europeu ("EEE"), a preços equiparados aos nacionais, aplica-se a Clientes com residência habitual ou laços estáveis que impliquem uma presença frequente e significativa em Portugal. A NOS reserva-se o direito de, perante a existência de comportamentos abusivos, nomeadamente a prevalência de consumo (>50%) ou presença em roaming no EEE durante 4 meses, solicitar evidências que comprovem a residência e/ou demonstrem uma presença frequente e significativa em território nacional. Não é ainda permitida inatividade prolongada de um determinado cartão SIM, associada a uma utilização principal, se não exclusiva, em roaming, assim como a assinatura e utilização sequencial de vários cartões SIM pelo mesmo cliente, quando em roaming.

1.1.13. A NOS alerta previamente o Cliente sobre a deteção de qualquer comportamento que indicie um risco de utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, nos termos do número anterior. Caso não se verifique uma alteração do padrão de utilização que demonstre a presença ou o consumo efetivos em Portugal, a NOS pode aplicar uma sobretaxa a qualquer utilização posterior do serviço de roaming com o cartão SIM em questão após a data daquele alerta.

1.1.14. Sem prejuízo dos limites de volume domésticos aplicáveis, no caso de ofertas que incluam plafond de dados ou tráfego de dados ilimitado, os clientes em roaming no EEE têm a possibilidade de, quando viajam periodicamente no EEE, consumir um volume de dados ao preço aplicado em Portugal equivalente ao dobro do volume obtido dividindo o preço global doméstico de retalho dessa oferta, correspondente ao período de faturação, pela tarifa máxima de roaming regulamentada a nível grossista vigente a cada momento.

1.1.15. As estimativas das velocidades máximas de Download (DL) e de Upload (UL) de acesso ao

serviço de Internet no telemóvelsão as indicadas no MRC.

1.1.16. Para efeitos do número anterior, entende-se por: Estimativa da velocidade máxima, o valor da velocidade máxima realisticamente atingível pelo Cliente, em diferentes locais e em condições típicas de utilização.

1.1.17. As velocidades associadas a cada tarifário de acesso à Internet através de tecnologia móvel sem fios são condicionadas por diversos fatores, nomeadamente ***(i)*** o número de utilizadores em simultâneo na área coberta pela célula a que o Cliente se encontra ligado ***(ii)*** as tecnologias e velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado ***(iii)*** a atividade e intensidade de tráfego cursado na área de cobertura da célula (iv) a cobertura de rede nessa zona ou local ***(v)*** a utilização dentro de edifícios ou áreas interiores ***(vi)*** a utilização simultânea de outras aplicações ***(vii)*** o sistema operativo e configurações do equipamento terminal de acesso ao Serviço ***(viii)*** as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à Internet ***(ix)*** outros fatores alheios à NOS, nomeadamente as condições atmosféricas.

1.1.18. A NOS poderá definir e aplicar, se necessário, medidas de gestão de tráfego, de forma a garantir uma utilização eficaz dos recursos de rede e a melhoria global da qualidade de transmissão.

1.1.19. A NOS poderá, ainda, se necessário, aplicar medidas de gestão de tráfego mais gravosas, quando tal resulte da necessidade de implementar ordens judiciais, de autoridades administrativas ou dar cumprimento a atos legislativos, preservar a integridade e segurança da rede, prevenir congestionamentos iminentes da rede e atenuar efeitos de congestionamentos excecionais ou temporários.

1.1.20. A aplicação das medidas de gestão de tráfego referidas supra poderá diminuir transitoriamente as velocidades de transferência de dados que tenham sido anunciadas, em todas ou algumas categorias de tráfego, conforme se revele mais adequado para minimizar o impacto destas medidas na qualidade do serviço de acesso à Internet, nomeadamente, na utilização de conteúdos, aplicações e serviços, sendo salvaguardados os direitos dos utilizadores relativos à privacidade e proteção de dados pessoais.

1.1.21. A NOS poderá oferecer serviços de acesso à Internet otimizados para conteúdos, aplicações ou serviços específicos, ou para uma combinação dos mesmos, caso a otimização seja necessária para cumprir os requisitos dos conteúdos, aplicações ou serviços para um nível específico de qualidade. O Cliente reconhece e aceita que, ao contratar serviços especializados, a capacidade de atingir a velocidade anunciada poderá ser afetada em situações de eventual congestão de rede ou na medida em que tal se revele necessário para garantir a qualidade de transmissão em cada momento.

1.2. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET MÓVEL EM BANDA LARGA

1.2.1. O Serviço permite o acesso genérico à Internet, direto e permanente, bem como o acesso a eventuais serviços complementares que venham a ser suportados sobre o mesmo.

1.2.2. A qualidade do serviço é garantida quando o mesmo seja efetuado através de equipamentos e sistemas operativos devidamente licenciados e, quando aplicável, com as especificações técnicas e as configurações recomendadas pela NOS. A NOS não assume quaisquer responsabilidades relativas a dificuldades ocorridas com outros equipamentos e especificações ou configurações que não aqueles por si recomendados ou com a utilização de equipamentos e sistemas operativos não licenciados.

1.2.3. O Serviço será prestado através da tecnologia sem fios, pelo que o Cliente reconhece a existência de potenciais limitações de cobertura no interior dos edifícios que são inerentes a esta tecnologia e aceita que em resultado destas limitações a NOS não pode garantir o funcionamento do Serviço em 100% dos potenciais locais de utilização.

1.2.4. A informação sobre as zonas de cobertura do Serviço, a pormenorização das características, tarifário e especificações técnicas do Serviço e dos elementos necessários para a este aceder, nomeadamente os referidos na al. b) cláusula 2.2.2., encontram-se publicitados na Internet, no endereço eletrónico www.nos.pt ou em outro que o venha a substituir, podendo ainda ser obtidas informações através do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990, ou outro que o venha a substituir.

1.2.5. Poderão eventualmente existir limitações de acesso nas zonas identificadas como estando cobertas, devido às características intrínsecas da tecnologia de acesso sem fios, nomeadamente a obstrução por obstáculos e o desvanecimento por multipercurso.

1.2.6. As estimativas das velocidades máximas de Download (DL) e de Upload (UL) de acesso à Internet móvel, são as indicadas no MRC.

1.2.7. Para efeitos do número anterior, entende-se por: Estimativa da velocidade máxima, a velocidade máxima realisticamente atingível pelo Cliente, em diferentes locais e em condições típicas de utilização.

1.2.8. As velocidades associadas a cada tarifário são condicionadas por diversos fatores, nomeadamente os indicados no número 1.1.11. das presentes condições. Ao Serviço de Acesso à Internet Móvel em Banda Larga aplica-se também o previsto nos

números 1.1.12 a 1.1.15..

1.2.9. O exercício do direito de o Cliente aceder a informações e conteúdos e de os distribuir, bem como de utilizar e fornecer aplicações e serviços ou, ainda, de utilizar equipamento terminal à sua escolha, através do seu serviço de acesso à Internet, independentemente da sua localização, ou da localização, origem ou destino da informação, do conteúdo, da aplicação ou do serviço, não será vedado caso se verifiquem os desvios previstos no número 4 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, podendo, no entanto, nesses casos, ser transitoriamente restringido, com exceçãodo direito de utilizar equipamento terminal à sua escolha (que não será, em nenhuma situação, afetado).

1.2.10. Caso se verifique a discrepância prevista no número 4 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, o Cliente pode, sem prejuízo dos mecanismos previstos na Cláusula 19.ª das Condições, reclamar junto da NOS, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser apresentada no Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, através do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990, ou outro que o venha a substituir, ou numa loja NOS.

1.2.11. Ao serviço de roaming de dados aplicam-se, com as necessárias adaptações, as disposições das cláusulas 1.1.9. a 1.1.14. supra.

1.2.12. O Cliente poderá em qualquer altura e gratuitamente aderir a serviços locais de dados em roaming prestados diretamente numa rede visitada por um prestador alternativo, devendo para esse efeito cumprir os trâmites definidos pelo operador alternativo.

2. DISPONIBILIZAÇÃO OU ATIVAÇÃO COMERCIAL

Para os efeitos previstos nas Condições, a Disponibilização ou Ativação Comercial do Serviço ocorrem e designam:

2.1. NO STM

2.1.1. Serviço pós-pago, o momento em que a NOS confirma ao Cliente a aceitação do Formulário para prestação do Serviço, devidamente preenchido e subscrita pelo mesmo.

2.1.2. Serviço pré-pago, o momento de ativação do Serviço feita pelo Cliente.

2.2. NO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET MÓVEL

2.2.1. O momento em que a NOS confirma ao Cliente a aceitação do Formulário que subscreveu para prestação do Serviço.

2.2.2. A Ativação Comercial fica sujeita à condição suspensiva correspondente à verificação cumulativa das seguintes situações:

a) Receção do Formulário, completa e corretamente preenchido;

b) Instalação, num computador com porta USB ou tecnologia wireless, do software específico fornecido para o efeito pela NOS;

c) Acesso à página online de ativação.

3. PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO E PROCEDIMENTOS DE CESSAÇÃO DO CONTRATO

Para os efeitos previstos na cláusula 4.1. das Condições, o Contrato relativamente a cada Serviço tem um prazo mínimo de duração inicial indicado no Formulário e no MRC, renovando-se automaticamente por períodos de 1 (um) mês, salvo denúncia de qualquer das partes comunicada à outra por escrito, com uma antecedência mínima de 1 (um) mês em relação à data do termo do período inicial do Contrato ou de qualquer das suas renovações. É aplicável, com as devidas adaptações, a cláusula 4.2. das Condições.

3.1. SERVIÇO STM

3.1.1. No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS poderá, mediante simples comunicação escrita, efetuada no prazo de 10 (dez) dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de 30 (trinta) dias e a resolução automática do Contrato no caso de se manter o incumprimento após aquele período, e os meios ao dispor do Cliente para evitar as mesmas.

3.1.2. Ocorrendo a suspensão e a resolução do Contrato previstas no número anterior, a NOS pode exigir o pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, nos termos indicados nas Condições e calculados de acordo com a LCE. A resolução do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que não prejudicará o direito da NOS ao recebimento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento em que a resolução produz efeitos. O disposto não obsta no entanto a que a NOS possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

3.1.3. A prestação de serviços será reativada e a exigência do pagamento dos encargos ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos 30 (trinta) dias concedidos para o efeito nos termos do número 3.1.1..

3.1.4. Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido do número anterior, a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente, sem prejuízo do direito da NOS às quantias mencionadas no número 3.1.2..

3.1.5. Aos montantes calculados nos termos da presente cláusula acrescem, a título de indemnização por incumprimento da obrigação de pagamento tempestivo, os encargos suportados pela NOS no âmbito do processo de cobrança

extrajudicial ou judicial.

3.1.6. O Cliente poderá obter informações atualizadas quanto ao período de fidelização decorrido e ao valor a pagar em caso de cessação antecipada do Contrato por sua iniciativa através da fatura mensal, caso aplicável, ou do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990.

3.1.7. Durante o período de fidelização, pela resolução do contrato e pelo pedido de desbloqueamento do equipamento, a NOS cobrará ao Cliente uma contrapartida calculada nos termos previstos na LCE e no DL 56/2010, de 01 de junho.

3.2. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET MÓVEL

3.2.1. O conjunto de condições especiais concedido pela NOS ao Cliente no quadro do presente Contrato, nomeadamente as relativas à cedência de equipamento e ao tarifário acordado (parte fixa mensal ("**Mensalidade**") e parte variável), pressupõem que o Cliente cumpra pontualmente o Contrato pelo prazo estabelecido no Formulário.

3.2.2. No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS poderá, mediante simples comunicação escrita, efetuada no prazo de 10 (dez) dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de 30 (trinta) dias e a resolução automática do Contrato no caso de se manter o incumprimento após aquele período, e os meios ao dispor do Cliente para evitar as mesmas.

3.2.3. Ocorrendo a suspensão e a resolução do Contrato previstas no número anterior, a NOS pode exigir o pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, nos termos indicados nas Condições e calculados de acordo com a LCE. A resolução do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que não prejudicará o direito da NOS ao recebimento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento em que a resolução produz efeitos. O disposto não obsta no entanto a que a NOS possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

3.2.4. A prestação de serviços será reativada e a exigência de pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos 30 (trinta) dias concedidos para o efeito nos termos do número 3.2.2. acima.

3.2.5. Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido do número 3.2.2., a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente, sem prejuízo do direito da NOS às quantias mencionadas no número 3.2.3. acima.

3.2.6. A todos os montantes calculados nos termos indicados na presente cláusula acresce o valor previsto no tarifário a título de despesas administrativas por cada fatura não paga dentro do correspondente prazo, de acordo com os tarifários em vigor em cada momento.

3.2.7. O Cliente poderá obter informações atualizadas quanto ao período de fidelização decorrido e ao valor a pagar em caso de cessação antecipada do Contrato por sua iniciativa através da fatura mensal, caso aplicável, ou do serviço de apoio ao cliente 931 699 000 ou 16990.

3.3.1. Do pedido de denúncia contratual para o fim do período de fidelização em vigor deverão constar os elementos de identificação do Cliente, do(s) Serviço(s) ou Contrato(s) que pretende cessar, devendo o pedido ser assinado pelo Cliente, de acordo com o documento de identificação cuja cópia deverá juntar, ou por um seu representante com poderes para o efeito, caso em que, para além do documento de identificação, deve ser feita prova dos poderes de representação. Em caso de reconhecimento da assinatura nos termos legalmente admitidos ou de apresentação do pedido de denúncia através da área reservada ao Cliente acessível em www.nos.pt, não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

3.3.2. O pedido de denúncia contratual, que preencha os requisitos identificados no número anterior, poderá ser comunicado pelo Cliente à NOS por via postal, enviado para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa, numa loja NOS, através da sua Área de Cliente, ou por qualquer outro meio que venha a ser criado para o efeito. O Cliente poderá encontrar mais informações sobre as formas de rescisão do Contrato em https:// www.nos.pt/.

3.3.3. Após a receção do pedido de denúncia contratual nos termos previstos na presente cláusula, a NOS confirmará ao Cliente a sua receção, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, por um dos meios indicado na cláusula 17. das Condições.

3.3.4. Caso o pedido de denúncia contratual não esteja em conformidade com o disposto na presente cláusula, nomeadamente por estar em falta informação ou a documentação necessária, a NOS deverá comunicar tal facto ao Cliente, no prazo de 3 (três) dias úteis após a receção do pedido, por um dos meios indicados na cláusula 17. das Condições, devendo o Cliente enviar a informação ou documentação em falta no prazo de 30 (trinta) dias úteis, findo o qual, caso o Cliente não o tenha cumprido, o pedido considerar-se-á caducado.

3.4. Ao pedido de cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente, aplica-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números 3.3.1. e 3.3.2. da presente cláusula.

3.4.1. Uma vez recebido pela NOS o pedido de cessação do Contrato de acordo com o disposto no

número 3.3.2. da presente cláusula, a NOS, no prazo de 3 (três) dias úteis, confirmará a sua receção ou solicitará o envio de informação ou documentação em falta, por um dos meios indicados na cláusula 17. das Condições.

3.4.2. A cessação do Contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente, importa o pagamento à NOS dos valores indicados nos termos do presente Contrato, nomeadamente os previstos nos números 3.2.1. e 3.2.2. da presente cláusula.

3.5. O disposto no número 3.4. não se aplica às declarações de denúncia no âmbito de pedidos de portabilidade.

4. CONDIÇÕES DE ACESSO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. SERVIÇO STM

4.1.1. A possibilidade de utilização do Serviço STM depende de o Cliente estar munido de um cartão SIM e de um equipamento cuja compatibilidade com o Serviço tenha sido confirmada pela NOS ou por fornecedor, agente ou distribuidor devidamente nomeado ou autorizado pela NOS ou ainda que satisfaça os requisitos essenciais adequados para ser ligado à rede da NOS e como tal esteja marcado pelo fabricante nos termos do disposto na legislação aplicável.

4.1.2. Em caso de perda, extravio, furto ou roubo do equipamento, de qualquer dos seus componentes ou do cartão, o Cliente deverá comunicar esse facto imediatamente à NOS para que a mesma proceda à respetiva desativação do Serviço. Os custos dos serviços eventualmente utilizados até à comunicação à NOS serão integralmente suportados pelo Cliente.

4.1.3. A NOS poderá solicitar ao Cliente o acesso ao equipamento para verificação dos requisitos mencionados nas presentes Condições Específicas ou para comprovação da origem de perturbações na prestação do Serviço ou na receção de outras radiocomunicações, para os efeitos previstos na cláusula 12.2. das Condições, constituindo a recusa injustificada de acesso causa de suspensão da prestação do Serviço, nos termos da indicada cláusula 12.2..

4.1.4. O Cliente não pode, ainda que de uma forma meramente tentada, atacar a rede ou os sistemas da NOS ou de terceiros, nem utilizar ilicitamente recursos de sistemas de terceiros, ainda que não provoque quaisquer danos, por meios que incluam, entre outros, phishing, smishing, vishing, spoofing, spam, mail bombing, hacking, obtenção de acesso de root, tsunami, flood bots, nuke, flash, packet sniffers e flood pings ou outros tipos de atividades suscetíveis de provocar danos à NOS ou a terceiros.

4.1.5. O Serviço destina-se a ser utilizado exclusivamente pelo Cliente e, quando aplicável, pelos respetivos utilizadores, sendo expressamente proibida, nomeadamente, a sua utilização em soluções M2M, como PBX, como interface de rede GSM, a utilização da linha para a realização de chamadas contínuas (como, por exemplo, o "walky talkie"), a disponibilização a quaisquer terceiros, a título oneroso ou gratuito, dos minutos, SMS e MMS incluídos no tarifário subscrito, a partilha da linha, a título oneroso ou gratuito, com quaisquer terceiros, e a utilização dos SMS ou MMS incluídos no tarifário subscrito para fins comerciais e/ou publicitários, designadamente, para ações de marketing direto, telemarketing (como, por exemplo, televenda, sondagens ou prospeção telefónica), campanhas de natureza publicitária e para contacto massivo com quaisquer terceiros.

4.2. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET MÓVEL EM BANDA LARGA

4.2.1. Sem prejuízo do disposto em outras cláusulas, para que o Cliente possa utilizar o Serviço deverá cumprir as seguintes condições:

a) dispor dos elementos técnicos necessários, nomeadamente um computador com porta USB ou tecnologia wireless, programas informáticos e um modem que permita aceder à Internet através da rede móvel da NOS, devendo todos estes elementos cumprir as especificações técnicas definidas em cada momento pela NOS para o efeito, podendo estas especificações ser alteradas devido à evolução do mercado ou da tecnologia de suporte ao Serviço, sem que a NOS possa ser responsabilizada pelo facto;

b) para acesso à Internet em banda larga, deverá ainda encontrar-se numa zona com cobertura NOS, de acordo com as informações disponibilizadas pelos serviços de apoio ao cliente, 931 699 000 ou 16990, ou no endereço eletrónico do Serviço, www.nos.pt ou outro que o venha a substituir.

4.2.2. O Serviço só deverá ser acedido e utilizado com o cartão SIM fornecido pela NOS. A tentativa de acesso e utilização do Serviço sem esse cartão constituirá uma violação das presentes Condições.

4.2.3. A NOS não controla os conteúdos alojados e/ou transmitidos pela Internet, não assumindo, por isso, qualquer responsabilidade por esses conteúdos, ainda que atentem contra os direitos do Cliente, não sendo também responsável por quaisquer danos que advenham para o Cliente pela utilização da Internet, incluindo os resultantes de perda de dados ou do seu extravio, vírus ou incorreta configuração de equipamentos e/ ou de programas informáticos, salvo quando tal responsabilidade decorra da aplicação de disposições legais imperativas.

4.2.4. O Cliente assume a responsabilidade pela utilização do Serviço, obrigando-se a indemnizar a NOS pelos danos resultantes da utilização indevida do Serviço, assumindo também todas as despesas ou encargos que a NOS tenha de suportar por

causa dessa utilização.

4.2.5. A NOS reserva-se o direito de remover ou de bloquear o acesso a quaisquer conteúdos disponibilizados pelo Cliente que sejam manifestamente ilícitos ou em relação aos quais haja fundadas suspeitas de ilicitude, nomeadamente quando tal remoção ou bloqueio lhe seja solicitado por terceiros com fundamento na respetiva ilicitude.

4.2.6. O Cliente não pode, ainda que de uma forma meramente tentada, atuar ilicitamente através do Serviço, não podendo nomeadamente atacar ou aceder ilicitamente à rede ou aos sistemas da NOS ou de terceiros, nem utilizar ilicitamente recursos de sistemas de terceiros, ainda que não provoque quaisquer danos, por meios que incluam, entre outros, phishing, smishing, vishing, spoofing, spam, mail bombing, hacking, obtenção de acesso de root, tsunami, flood bots, nuke, flash, packet sniffers e flood pings ou outros tipos de atividades suscetíveis de provocar danos à NOS ou a terceiros.

5. NÍVEIS PARA A LIGAÇÃO E REPOSIÇÃO DO SERVIÇO

Para os efeitos do disposto nas cláusulas 8.2. e 8.4. das Condições, a NOS assegurará os seguintes níveis de qualidade de serviço:

a) tempo máximo para a ativação inicial do Serviço: 48 horas, a contar da data da Disponibilização Comercial do Serviço nos termos definidos nas presentes condições Específicas;

b) no caso de avarias da responsabilidade da NOS que originem interrupções na prestação do Serviço a NOS procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 48 horas úteis a contar do momento em que a NOS tem conhecimento da avaria, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

6. TARIFÁRIO DO SERVIÇO

O Cliente poderá obter informações atualizadas sobre os tarifários em vigor em cada momento em www.nos.pt ou através do(s) serviço(s) de apoio ao cliente.

7. CONDIÇÕES DE ACESSO A SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO E DE VALOR ACRESCENTADO

Os serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem incluindo SMS ou MMS, bem como os serviços nacionais de audiotexto eventualmente suportados no Serviço ou na respetiva rede encontram-se, em regra, barrados sem quaisquer encargos, salvo na medida em que se encontrem ativados, genérica ou seletivamente, após pedido escrito do Cliente nesse sentido; excluem-se do disposto na parte inicial da presente cláusula os serviços de audiotexto de televoto.

8. PORTABILIDADE

8.1. No caso de pretender portar o seu número de outro operador para a NOS, ao abrigo das regras sobre portabilidade previstas na LCE e no Regulamento de Portabilidade, deverá apresentar o pedido para o efeito, sendo da responsabilidade do Cliente eventuais encargos associados.

8.2. Caso tenha um serviço na modalidade de pré-pagamento, os dados fornecidos no âmbito do processo de portabilidade poderão ser disponibilizados ao operador de origem.

8.3. Nos casos de portabilidade de numeração que dependa de intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar, a NOS assegura a transferência efetiva da numeração no mais curto prazo possível; nos casos em que a portabilidade não dependa de intervenção física na rede, a NOS assegura a sua efetivação conforme estabelecido no pedido de portabilidade e declaração de denúncia.

8.4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de incumprimento do prazo definido para a efetivação da portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €2,5, por número, por cada dia completo de atraso.

8.5. Em caso de interrupção do serviço prestado através de numeração para a qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade.

8.6. Após a portabilidade, o Cliente deixará de poder fazer chamadas com o cartão inicial, pelo que, no caso de cartões na modalidade de pré-pagamento, a NOS reembolsará, mediante pedido do Cliente, o crédito remanescente respeitante ao número portado.

8.7. A NOS disponibiliza aos utilizadores finais, mediante pedido expresso e sem encargos, um aviso gratuito na originação de chamadas nacionais entre redes do serviço telefónico móvel destinadas a números portados, no caso de estarem em causa tarifários que possam implicar um custo superior ao anteriormente à portabilidade. Os utilizadores finais podem solicitar a ativação e a desativação do aviso sem encargos, através do número gratuito disponibilizado pela NOS para o efeito.

9. ANEXOS

Ao Contrato onde se inserem as presentes Condições Gerais e Específicas poderão ser anexados documentos que, desde que previamente aceites pela NOS, dele passarão a fazer parte integrante. As disposições constantes dos anexos prevalecerão sobre as demais condições do Contrato.

MODELO DE FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO

(conforme anexo do Decreto-Lei 24/2014)

(Só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver (desistir) o contrato durante o período dos 14 ou 30 dias de livre resolução, consoante o caso. Por favor, contacte o serviço de apoio ao Cliente. Para qualquer informação sobre

os procedimentos de preenchimento e/ou morada para envio do formulário.)
- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:
- Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*)

- Solicitado em (*)/recebido em (*)

- Nome do(s) consumidor(es)

- Endereço do(s) consumidor(es)

- Número do documento de identificação

- Número de contribuinte

- Número de Identificação Bancária – NIB (o reembolso de eventuais valores será efetuado através de transferência bancária, para o NIB indicado, ou, na falta de indicação do NIB, por cheque)

- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

(*) Riscar o que não interessa

LINHAS DE APOIO NOS

1. Linhas de serviço de apoio ao cliente

931699000: A chamada para o 931 699 000 tem um custo de uma chamada para rede móvel nacional.

16990: a partir da rede NOS, a chamada para o 16990 é gratuita para atendimento automático, vendas e atendimento técnico (entre as 7h00 e as 2h00).

O restante atendimento assistido tem o custo de uma chamada extra plafond para a rede NOS, até um máximo de €1,5.

Se o seu tarifário inclui minutos para a rede NOS, o custo é de €0,20/min até um máximo de €1,5.

A partir de outras redes: €0,51/min. Preços com IVA incluído.

Do estrangeiro: Custo de uma chamada internacional.

2. Linhas especializadas

Informação de portabilidade – 1242: linha gratuita

Linha contencioso – 800 932 900: linha gratuita