

Condições Específicas

1. **Serviço** - Para os efeitos das Condições Gerais (adiante “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 telefónico fixo, podendo ainda incluir um ou mais serviços adicionais assinalados no Formulário de Adesão (adiante “Formulário”) ou a que o Cliente tenha aderido subsequentemente ou que venham a ser acordadas.
 - 1.1. **Serviço telefónico móvel (STM)**
 - 1.1.1. O Serviço destina-se unicamente a permitir ao Cliente a utilização dos serviços que estiverem expressamente contemplados 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 Comunicações se reserva o direito de recusar a ligação, efetuar o desligamento ou retirar de serviço cartões SIM.
 - 1.1.2. Os tarifários do Serviço 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.
 - 1.1.3. 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 Comunicações pode aplicar barramentos para determinados destinos e/ou serviços de valor acrescentado.
 - 1.1.4. A possibilidade de efetuar chamadas internacionais de país estrangeiro para destino que não seja Portugal, quando pretendida, deverá ser solicitada pelo Cliente à NOS Comunicações a quem cabe o direito de definir os termos e condições para o efeito, informando o Cliente das mesmas previamente à adesão a esta componente do serviço.
 - 1.1.5. Se o Contrato incluir o serviço de *roaming* ou de comunicações internacionais, a NOS Comunicações poderá, em qualquer momento, fazer depender a sua prestação de um pagamento em adiantado, nos termos do disposto na cláusula 10.11. das Condições, ou constituição de garantia, nos termos do disposto na respetiva cláusula 10.12.
 - 1.1.6. O âmbito do serviço de *roaming* prestado 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 Comunicações.
 - 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 Comunicações. A NOS Comunicações 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 UMTS/HSDPA, ou, quando disponível, LTE, 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 Comunicações não pode garantir o funcionamento do Serviço em 100% dos potenciais locais de utilização.
 - 1.2.4. A NOS Comunicações poderá a qualquer momento restringir ou impedir a utilização de serviços de voz assentes na tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol), nomeadamente para garantir a qualidade do serviço de Acesso à Internet prestado aos

seus Clientes, podendo, ainda, aplicar uma tarifa adicional pela utilização de serviços VoIP.

- 1.2.5. 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) do n.º 1 da cláusula 3., 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 16105, ou outro que o venha a substituir.
- 1.2.6. Poderão eventualmente existir limitações de acesso nas zonas identificadas como estando cobertas, devido às características intrínsecas da tecnologia de acesso sem fios UMTS/HSDPA/LTE, nomeadamente a obstrução por obstáculos e o desvanecimento por multipercurso.
- 1.2.7. A velocidade de transferência de dados é afetada por um conjunto diversificado de fatores, entre os quais as características do computador utilizado, o número de aplicações utilizadas em simultâneo, as características dos servidores utilizados, a capacidade das redes que interligam estes servidores à Internet e o número de utilizadores simultâneos destes servidores, pelo que a velocidade de transferência, que pode ser atingida por cada utilizador em cada momento, depende de um conjunto alargado de variáveis não controláveis pelo prestador do serviço.
- 1.2.8. A NOS Comunicações poderá acionar providências restritivas, em caso de utilização ilícita do Serviço ou de acesso ilícito a conteúdos através do Serviço, incluindo pela utilização de aplicações que, pela sua natureza ou características, degradem ou diminuam a qualidade do Serviço ou a integridade da rede da NOS Comunicações.

1.3. Serviço telefónico fixo

- 1.3.1. O serviço é acessível exclusivamente na morada indicada pelo Cliente, através de um terminal compatível e após a atribuição de um número de telefone geográfico de acordo com o definido no Plano de Numeração Nacional. O Serviço pode ser prestado através da rede de distribuição da NOS Comunicações, por meio da tecnologia voz sobre IP ou, em alternativa, com recurso a tecnologia sem fios, sendo que neste último caso poderão existir eventuais limitações de acesso Indoor (eventuais dificuldades de captação de sinal de rede que decorrem da cobertura Outdoor, equivalente às registadas nas redes para prestação de serviço telefónico móvel, designadamente em zonas de caves ou garagens subterrâneas ou decorrentes das características dos edifícios e dificuldades pontuais de acesso ao Serviço em determinadas alturas ou zonas de pico de tráfego), permitindo ao Cliente fazer e receber chamadas nacionais e internacionais, aceder aos serviços adicionais e facilidades descritas nos folhetos de descrição de produtos que tenham sido entregues ao Cliente no momento da subscrição, para a modalidade do Serviço que tiver sido subscrito, bem como aos serviços adicionais e facilidades a que o Cliente tiver aderido no Formulário ou, subsequentemente, nos termos da cláusula 2.5. das Condições e, ainda, aceder aos números de emergência, acedendo os serviços de emergência à informação de localização geográfica, no caso das chamadas realizadas para o número de emergência 112.

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

2.1. No Serviço telefónico móvel (STM) e no Serviço telefónico fixo:

- 2.1.1. Serviço pós-pago, o momento em que a NOS Comunicações confirma ao Cliente a aceitação do Formulário para prestação do Serviço, devidamente preenchida 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 Comunicações 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 Comunicações;
- 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, renovando-se automaticamente por períodos de um (1) mês, salvo denúncia de qualquer das partes comunicada à outra por escrito, com pelo menos quinze (15) dias de antecedência relativamente ao seu termo inicial ou de qualquer das suas renovações.

3.1. Serviço telefónico móvel (STM) e Serviço telefónico fixo

3.1.1. No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS Comunicações poderá, mediante simples comunicação escrita, efetuada no prazo de dez (10) dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de trinta (30) 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. Ocorrendo a suspensão e resolução do Contrato a NOS Comunicações pode exigir o pagamento dos valores mensais associados ao Serviço, caso aplicável, a título de penalidade pelo incumprimento, e/ou o valor calculado nos termos indicados no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho (adiante designado “DL 56/2010”), a título de contrapartida pelas condições especiais de cedência de equipamento. O disposto não obsta, no entanto, a que a NOS Comunicações possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

3.1.2. A prestação de serviços será reativada e a exigência do pagamento do valor indicado no número anterior ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos trinta (30) dias concedidos para o efeito nos termos do número anterior.

3.1.3. 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 Comunicações às quantias mencionadas no número 3.1.1 acima.

3.1.4. A extinção do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que o disposto nos números anteriores não prejudica o direito da NOS Comunicações ao pagamento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento dessa extinção e aos montantes de que o Cliente beneficiou no pressuposto do cumprimento do prazo de obrigatoriedade de Permanência (como sejam, taxas de ativação do Serviço, portabilidade da numeração, créditos e ofertas concedidos, disponibilização, cedência de equipamento ou outros), a título de contrapartida pelas condições especiais concedidas associadas ao Serviço e/ou à cedência de equipamento, nem os direitos do Cliente sobre o equipamento cedido. No caso de o pagamento não ser efetuado dentro do respetivo prazo fixado, aos 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.

3.1.5. O Cliente poderá obter informações atualizadas quanto ao período de permanência decorrido e o valor a pagar em caso de rescisão antecipada do contrato através do serviço de apoio ao cliente 1693 no caso do Serviço telefónico móvel ou 16103 no caso do Serviço telefónico fixo.

3.1.6. Caso o Cliente tenha adquirido equipamento bloqueado, poderá solicitar o desbloqueio do mesmo, o qual será efetuado mediante o pagamento do valor calculado nos termos indicados no DL 56/2010.

3.2. Serviço de acesso à Internet Móvel

3.2.1. O conjunto de condições especiais concedido pela NOS Comunicações 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 Comunicações poderá, mediante simples comunicação escrita, efetuada no prazo de dez (10) dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento,

- nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de trinta (30) 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. Ocorrendo a suspensão e resolução do Contrato a NOS Comunicações pode exigir o pagamento antecipado das Mensalidades vincendas que seriam devidas até ao fim do prazo contratado, a título de indemnização pelo incumprimento. O disposto não obsta, no entanto, a que a NOS Comunicações possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.
- 3.2.3.** A prestação de serviços será reativada e a exigência de cumprimento das Mensalidades vincendas ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos trinta (30) dias concedidos para o efeito nos termos do número anterior.
- 3.2.4.** 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 Comunicações às quantias mencionadas no número 3.2.2 acima.
- 3.2.5.** A extinção do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que o disposto nos números anteriores não prejudica o direito da NOS Comunicações ao pagamento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento dessa extinção e aos montantes de que o Cliente beneficiou no pressuposto do cumprimento do prazo de obrigatoriedade de Permanência (como sejam, taxas de ativação do Serviço, portabilidade da numeração, créditos e ofertas concedidos, disponibilização, cedência de equipamento ou outros), a título de contrapartida pelas condições especiais concedidas associadas ao Serviço e/ou à cedência de equipamento, nem os direitos do Cliente sobre o equipamento cedido.
- 3.2.6.** No caso de o pagamento não ser efetuado dentro do respetivo prazo fixado, aos 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.
- 3.2.7.** O Cliente poderá obter informações atualizadas quanto ao período de permanência decorrido e ao valor a pagar em caso de rescisão antecipada do contrato através do serviço de apoio ao cliente 16105.
- 3.3.** Decorrido o período de duração inicial convencionado, o Cliente poderá pôr termo ao Contrato, a qualquer momento, mediante pedido de denúncia em que solicite a desativação do Serviço, a qual ocorrerá no fim do período de pré-aviso contado nos termos indicados no número três da presente Cláusula permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento dos valores devidos no período em causa.
- 3.3.1.** Do pedido de denúncia contratual para o fim do prazo de permanência em vigor, a que se refere o número anterior, 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 através do portal da NOS Comunicações, 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 Comunicações por via postal, enviado para o Apartado indicado no Formulário, ou nas lojas próprias da NOS Comunicações.
- 3.3.3.** O Cliente poderá optar por utilizar o formulário de denúncia disponível na área reservada do Cliente, o qual está acessível na página da Internet em www.nos.pt, bem como nas lojas próprias da NOS Comunicações.
- 3.3.4.** Após a receção do pedido de denúncia contratual nos termos previstos na presente Cláusula, a NOS Comunicações confirmará ao Cliente a sua receção, no prazo de cinco (5) dias úteis, por um dos meios indicados na cláusula 9 das presentes Condições Específicas.
- 3.3.5.** 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 Comunicações deverá comunicar tal facto ao Cliente, no prazo de três (3) dias úteis após a receção do pedido, por um dos meios indicados na cláusula 9 das presentes Condições Específicas, devendo o Cliente enviar a informação ou documentação em falta no prazo de trinta (30) dias úteis, findo o qual, caso o Cliente não o tenha cumprido, o pedido considerar-se-á caducado.

- 3.3.6.** O pedido de denúncia contratual aceite pela NOS Comunicações nos termos do número 3.3.4 ou do número 3.3.5 produzirá os seus efeitos no fim do período de aviso prévio indicado no número 3 das presentes Condições Específicas, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento durante esse período dos valores associados ao Serviço e ao equipamento cedido, sem prejuízo da obrigação de o Cliente devolver do equipamento propriedade da NOS Comunicações nos termos previstos no Contrato.
- 3.4.** Ao pedido de resolução do Contrato apresentado por iniciativa do Cliente aplica-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números 3.3.1 e 3.3.2. da presente cláusula, devendo ainda o Cliente fundamentar o pedido de resolução antecipada do Contrato.
 - 3.4.1.** Um vez recebido pela NOS Comunicações o pedido de resolução do Contrato de acordo com o disposto no número 3.3.2 da presente cláusula, a NOS Comunicações, no prazo de três (3) dias úteis, confirmará a sua receção ou solicitará o envio de informação ou documentação em falta, por um dos meios indicados na cláusula 9 das presentes Condições Específicas.
 - 3.4.2.** A resolução do Contrato por iniciativa do Cliente antes de terminado o prazo de permanência em vigor, importa o pagamento à NOS Comunicações das mensalidades vincendas associadas ao Serviço e/ou os valores associados ao equipamento, bem como os valores indicados nos termos do presente Contrato, nomeadamente os previstos nos números 3.1 e 3.2 da presente cláusula.
- 3.5.** O disposto nos números 3.3 e 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 telefónico móvel (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 Comunicações ou por fornecedor, agente ou distribuidor devidamente nomeado ou autorizado pela NOS Comunicações ou ainda que satisfaça os requisitos essenciais adequados para ser ligado à rede da NOS Comunicações 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 Comunicações para que a mesma proceda à respetiva desativação do Serviço. Os custos dos serviços eventualmente utilizados até à comunicação à NOS Comunicações serão integralmente suportados pelo Cliente.
- 4.1.3.** A NOS Comunicações 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.

4.2. Serviço telefónico fixo

- 4.2.1.** A possibilidade de prestação do Serviço telefónico fixo depende de: **(a)** correta identificação do Cliente e da morada do telefone; **(b)** o Cliente estar munido de equipamento terminal cuja compatibilidade com o Serviço tenha sido confirmada pela NOS Comunicações ou por fornecedor, agente ou distribuidor devidamente nomeado ou autorizado pela NOS Comunicações e **(c)** a morada do telefone do Serviço e a utilização correspondente estar compreendida numa zona de cobertura NOS Comunicações, como tal indicada pelos serviços de apoio ao cliente ou na página da Internet da NOS Comunicações, cujo endereço conste dos materiais promocionais e informativos.
- 4.2.2.** Direito de cessação do serviço telefónico fixo

- 4.2.2.1.** O Cliente dispõe do prazo de quinze (15) dias para cessar o Contrato na parte referente ao serviço telefónico fixo, sem pagamento de indemnização pelo facto, mediante apresentação da comunicação por escrito à NOS Comunicações, devendo, juntamente com a referida comunicação, entregar o equipamento, bem como qualquer material e componentes, no estado de conservação em que o(s) tiver recebido. A não devolução do equipamento propriedade da NOS Comunicações no prazo de quinze (15) dias ou a sua devolução incompleta ou em más condições, constitui o Cliente na obrigação de indemnizar a NOS Comunicações no montante equivalente ao valor de substituição do equipamento em causa.
- 4.2.2.2.** Após a receção do equipamento completo e em devidas condições, a NOS Comunicações considerará o contrato cessado e reembolsará o Cliente dos valores que comprovadamente tiver pago pelo equipamento e/ou para aderir ao Serviço ou deduzirá nos valores que tenha a receber os montantes que sejam devidos pelo Cliente à NOS Comunicações, nomeadamente nos termos do número anterior. O referido prazo de quinze (15) dias conta-se da data de assinatura do Contrato ou da fatura ou documento equivalente.
- 4.2.2.3.** No caso de o Contrato ter sido celebrado ao domicílio ou à distância, a comunicação para efeitos de cessação do Contrato nos termos da presente Cláusula e o equipamento aí indicado, acompanhado da correspondente fatura ou documento equivalente, deverão ser enviados à NOS Comunicações dentro do referido prazo de quinze (15) dias, por via postal. Após a sua receção nas devidas condições, a NOS Comunicações procederá ao reembolso do valor nos termos indicados no número 4.2.2.2., salvo o disposto no número seguinte.
- 4.2.2.4.** A NOS Comunicações reserva-se o direito de não aceitar a devolução do equipamento e de não aceitar a cessação do Contrato referente ao serviço telefónico fixo nos termos da presente Cláusula 4.2.2, se o equipamento não for restituído nas mesmas condições em que foi entregue ao Cliente, nomeadamente sem sinais de ter sido danificado.
- 4.3. Serviço de acesso à Internet Móvel**
- 4.3.1.** 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 de segunda e terceira geração (acesso 2G/3G/3.5G/4G), devendo todos estes elementos cumprir as especificações técnicas definidas em cada momento pela NOS Comunicações para o efeito, podendo estas especificações ser alteradas devido à evolução do mercado ou da tecnologia de suporte ao Serviço, sem que a NOS Comunicações possa ser responsabilizada pelo facto;
 - b) para acesso à Internet em banda larga, deverá ainda encontrar-se numa zona com cobertura UMTS/HSDPA/LTE NOS Comunicações para serviços de terceira geração (3G/3.5G/4G), de acordo com as informações disponibilizadas pelos serviços de apoio ao cliente, 16105, ou no endereço eletrónico do Serviço, www.nos.pt, ou outro que o venha a substituir.
- 4.3.2. Direito de cessação do Serviço Internet Móvel**
- 4.3.2.1.** O Cliente dispõe de um prazo de quinze (15) dias para cessar o Contrato na parte referente ao serviço de Internet Móvel, sem pagamento de indemnização pelo facto, mediante apresentação da comunicação por escrito à NOS Comunicações devendo, juntamente com a referida comunicação, entregar o equipamento (modem 3G/3.5G/4G e o material informativo) acompanhado da correspondente fatura ou documento equivalente, nomeadamente em caso de cedência de equipamento.
- 4.3.2.2.** A não devolução do equipamento propriedade da NOS Comunicações no prazo de quinze (15) dias ou a sua devolução incompleta ou em más condições, constitui o Cliente na obrigação de indemnizar a NOS Comunicações no montante equivalente ao valor de substituição do equipamento em causa.
- 4.3.2.3.** Após a receção do equipamento completo e em devidas condições, a NOS Comunicações considerará o contrato cessado relativamente ao Serviço Internet Móvel

- e reembolsará o Cliente dos valores que comprovadamente tiver pago pelo equipamento e/ou para aderir ao Serviço ou deduzirá nos valores que tenha a receber os montantes que sejam devidos pelo Cliente à NOS Comunicações, nomeadamente nos termos do número anterior. O referido prazo de quinze (15) dias conta-se da data de assinatura do Contrato ou da fatura ou documento equivalente.
- 4.3.2.4.** No caso de o Contrato ter sido celebrado ao domicílio ou à distância, a comunicação para efeitos de cessação do Contrato nos termos da presente Cláusula 4.3.2 e o equipamento aí indicado, acompanhado da correspondente fatura ou documento equivalente, deverão ser enviados à NOS Comunicações dentro do referido prazo de quinze (15) dias, por via postal. Após a sua receção nas devidas condições, a NOS Comunicações procederá ao reembolso do valor nos termos indicados no número 4.3.2.3., salvo o disposto no número seguinte.
- 4.3.2.5.** A NOS Comunicações reserva-se o direito de não aceitar a devolução do equipamento e de não aceitar a cessação do Contrato referente ao serviço Internet Móvel nos termos da presente cláusula 4.3.2, se o equipamento não for restituído nas mesmas condições em que foi entregue ao Cliente, nomeadamente sem sinais de ter sido danificado.
- 4.3.3.** O Serviço só deverá ser acedido e utilizado com o cartão SIM fornecido pela NOS Comunicações. A tentativa de acesso e utilização do Serviço sem esse cartão constituirá uma violação das presentes Condições.
- 4.3.4.** A NOS Comunicações 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.
- 4.3.5.** O Cliente assume a responsabilidade pela utilização do Serviço, obrigando-se a indemnizar a NOS Comunicações pelos danos resultantes da utilização indevida do Serviço, assumindo também todas as despesas ou encargos que a NOS Comunicações tenha de suportar por causa dessa utilização.
- 4.3.6.** A NOS Comunicações 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.
- 4.3.7.** 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 Comunicações ou de terceiros, nem utilizar ilicitamente recursos de sistemas de terceiros, ainda que não provoque quaisquer danos, por meios que incluam, entre outros, *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 Comunicações ou a terceiros.
- 5. Níveis para a ligação e reposição do Serviço** – Para os efeitos do disposto na cláusula 8.2 das Condições, a NOS Comunicações assegurará os seguintes níveis de qualidade de serviço:
- a)** tempo máximo para a ativação inicial do Serviço: quarenta e oito (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 Comunicações que originem interrupções na prestação do Serviço a NOS Comunicações procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de quarenta e oito (48) horas úteis, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.
- 6. Tarifário do Serviço** - Para os efeitos do disposto na cláusula 10.4 das Condições, 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. Lista Telefónica posta à disposição do público pelo prestador do serviço universal** - Sem prejuízo das demais obrigações legais e contratuais que impendem sobre a NOS Comunicações perante o Cliente, constitui obrigação da mesma garantir ao Cliente o direito de figurar na lista completa posta à disposição do público pelo prestador do serviço universal, caso o Cliente expressamente o solicite no Formulário ou, posteriormente, por escrito dirigido à NOS Comunicações.
- 9. Comunicações ao Cliente** - 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 Comunicações, serão efetuadas por SMS, para o número indicado pelo Cliente, para a Caixa de Correio Eletrónico indicada pelo Cliente ou para a morada indicada pelo Cliente para efeitos de faturação.
- 10. Comunicações para os serviços da NOS Comunicações**
- 10.1.** As notificações e comunicações escritas do Cliente para a NOS Comunicações nos termos das presentes Condições Específicas, nomeadamente para denúncia ou rescisão do Contrato, deverão ser devidamente assinadas pelo Cliente, conforme documento de identificação cuja cópia deverá juntar, e enviadas para o Apartado indicado no Formulário, aplicando-se as formalidades previstas em cada caso.
- 10.2.** Nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 3 do art. 4.º da Lei nº 41/2004 de 18 de agosto, o Cliente autoriza a gravação das comunicações entre o Cliente e os serviços de atendimento da NOS Comunicações para efeitos de controlo da qualidade do serviço prestado ao abrigo do Contrato, podendo igualmente os dados gravados ou registados constituir prova das transações comerciais efetuadas entre o Cliente e a NOS Comunicações.
- 11. Portabilidade** - No caso de o Cliente pretender portar o seu número de outro operador para a NOS Comunicações, ao abrigo das regras sobre portabilidade, deverá apresentar um pedido próprio para o efeito.
- 11.1.** Nos casos de portabilidade de numeração que dependa de intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar, a NOS Comunicações 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 Comunicações assegura a sua efetivação conforme estabelecido na declaração de denúncia.
- 11.2.** 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 útil completo de atraso.
- 11.3.** 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.
- 12. Anexos** - Ao Contrato onde se inserem as presentes Condições Gerais e Específicas poderão ser anexados documentos que, desde que previamente aceites pela NOS Comunicações, dele passarão a fazer parte integrante do Contrato. As disposições constantes dos anexos prevalecerão sobre as demais condições do Contrato.

Toma-se conhecimento e declara-se que foram devidamente explicadas as presentes condições específicas, que se aceitam plenamente.

Assinatura do Cliente _____ Data:
(conforme documento identificativo apresentado)