



CONDIÇÕES GERAIS

1. O presente documento destina-se a regular os termos e condições de acesso e utilização do Serviço Telefónico Móvel (adiante designado por Serviço), prestado pelos **CTT – Correios de Portugal, S.A.**, (adiante designado por CTT), com sede na Rua de S. José, 20, em Lisboa, com o número único de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e de pessoa colectiva 500077568, com o capital social de € 87.325.000,00 (oitenta e sete milhões e trezentos e vinte e cinco mil euros), ao Cliente.
2. A aceitação por parte do Cliente das presentes Condições Gerais consubstancia a formalização de um acordo entre este e os CTT relativamente à prestação do Serviço na modalidade pré-pago. A aceitação ocorre aquando da ocorrência do primeiro evento por parte do Cliente, i.e., primeira chamada de voz, SMS, MMS ou sessão WAP ou primeiro carregamento, conforme o que ocorrer em primeiro lugar.
3. São as seguintes as condições de acesso e utilização do Serviço:
 - a) Pagamento pontual dos encargos e eventuais indemnizações devidas no âmbito do acordo;
 - b) Utilização do Serviço em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor.
4.
 - 4.1. Constituem obrigações dos CTT:
 - a) Garantir, em termos de igualdade, o acesso ao Serviço por si prestado, e respectivas funcionalidades, que se encontram identificados nos suportes referidos em 5.2.;
 - b) Garantir o uso do serviço dentro das zonas de cobertura de forma continuada;
 - c) Publicar as condições de oferta nos termos do artigo 47º da Lei nº 5/2004 de 10 de Fevereiro (adiante designada por Lei das Comunicações Electrónicas);
 - d) Cumprir as obrigações específicas fixadas nas autorizações/licenças que lhe foram atribuídas;
 - e) Cumprir o Plano Nacional de Numeração definido pelo ICP-ANACOM;
 - f) Notificar os utilizadores do Serviço em caso de suspensão ou interrupção do mesmo, cumprindo um aviso prévio de vinte e quatro horas nas situações em que haja necessidade de assegurar o sigilo das comunicações e garantir observância das normas relativas à protecção de dados pessoais e da vida privada, bem como nas situações em que haja a necessidade de evitar interferências entre sistemas de radiocomunicações ou outros sistemas técnicos espaciais ou terrestres;
 - g) Notificar, com antecedência mínima de 15 dias, os Utilizadores do Serviço em caso de extinção do mesmo;
 - h) Cumprir os padrões de qualidade de serviço constantes nas licenças atribuídas pelo ICP-ANACOM;
 - i) Garantir o acesso gratuito e ininterrupto ao número único de emergência europeu - 112;
 - j) Suspender o Serviço prestado, mediante notificação ao ICP-ANACOM e ao Utilizador, quando a utilização de um qualquer terminal do serviço móvel provocar perturbações na prestação do Serviço ou na recepção de outras radiocomunicações, devendo proceder às reparações ou modificações necessárias para eliminar tais perturbações em tempo razoável;
 - k) Garantir a inscrição gratuita na lista de assinantes dos Utilizadores do Serviço que se tenham identificado junto dos CTT e expressamente o solicitem, com observância das normas relativas à protecção de dados pessoais e da vida privada;
 - l) Providenciar, no que for necessário e no que estiver ao seu alcance, no sentido de assegurar e fazer respeitar, nos termos da legislação em vigor, o sigilo das comunicações do serviço prestado, bem como o disposto na legislação de protecção de dados pessoais e da vida privada;
 - m) Garantir que o “Tempo de Admissão ao Serviço”, entendido este como o tempo máximo para poder utilizar o Serviço uma vez aceite o pedido do cliente, será no máximo de uma hora;
 - n) Garantir que o “Grau de Disponibilidade do Serviço”, entendido este como a percentagem de tempo ao longo do ano em que a rede se encontra disponível, em função das áreas de cobertura definidas ao longo do tempo, será de 98%;

- o) Garantir que a "Taxa de Bloqueamento da rede móvel na hora mais carregada", entendida esta como a percentagem de tentativas de ligação de um equipamento terminal móvel não concretizadas devido a bloqueamento dos canais de tráfego, será de 1%;
 - p) Garantir, aquando da disponibilização de serviços recorrendo à tecnologia UMTS, um grau de disponibilidade da rede UMTS de 99%, entendido como a percentagem de tempo durante o qual a rede ou os seus componentes se encontram operacionais ao longo do ano.
- 4.2. Os CTT ficam, ainda, obrigados ao restabelecimento do Serviço, no prazo máximo de vinte e quatro horas ou logo que tecnicamente possível, sempre que ocorram avarias da sua responsabilidade que originem interrupções na prestação do Serviço.
- 5.
- 5.1. As zonas de cobertura do Serviço prestado pelos CTT são as que constam do mapa disponibilizado pelos CTT em todos os seus pontos de venda e divulgado no *site* www.phone-ix.pt. (doravante designado por *Site*).
- 5.2. O Serviço prestado pelos CTT, no âmbito do STM permite ao cliente fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder aos serviços de emergência através do(s) número(s) incluído(s) no Plano Nacional de Numeração, bem como aceder a diversas funcionalidades, tais como: serviços de informação de listas, prestação de serviços não geográficos ou consulta e alerta de saldo. A descrição do Serviço bem como das respectivas facilidades encontram-se descritos em suportes informativos disponíveis em todos os pontos de venda CTT e no *Site*.
- 5.3. No âmbito do Serviço, os CTT, por intermédio do operador da rede de suporte, realizará todas as acções de manutenção preventiva e correctiva dos equipamentos de telecomunicações por esta instalados, possibilitando assim ao Cliente beneficiar do Serviço de forma regular e contínua.
- 5.4. O acesso aos serviços de audiotexto encontra-se barrado por defeito, à excepção dos serviços de televoto, podendo o Cliente solicitar aos CTT a sua activação genérica ou selectiva, mediante pedido efectuado por escrito.
- 6.
- 6.1. O Cliente declara conhecer os preços e duração dos períodos de utilização constantes do preço em vigor, de que recebeu o respectivo suporte informativo nesta data, constituindo este um anexo ao presente Contrato, fazendo dele parte integrante.
- 6.2. O Cliente tem o direito de, a qualquer tempo, aceder ao detalhe da sua facturação, o qual será disponibilizado em formato electrónico, a título gratuito, através do Site desde que para tanto o Cliente tenha aceite esta forma de disponibilização. Para o efeito, o Cliente deverá aceder ao Site e, mediante a utilização de uma password devidamente atribuída pelos CTT, poderá aceder ao detalhe das suas comunicações ou tão somente ao valor das comunicações efectuadas durante um determinado mês. O envio físico do detalhe de facturação será efectuado quando solicitado pelo Cliente, o qual deverá para o efeito identificar-se junto dos CTT e informar os mesmos da sua morada. As facturas não detalhadas deverão ser solicitadas e serão entregues aquando da realização dos respectivos carregamentos, excepto nos casos de impossibilidade técnica da sua imediata emissão em que o Cliente deverá seguir o procedimento atrás indicado para o envio físico do detalhe das comunicações.
- 6.3. O detalhe da facturação referida no número 6.2 anterior, constituem o resultado do tratamento dos seguintes dados de tráfego: data, hora, duração das chamadas e nº de destino das mesmas.
- 6.4. Nos termos da alínea d) do nº 1 do artigo 48º da Lei das Comunicações Electrónicas, o Cliente poderá obter informações permanentemente actualizadas sobre todos os preços aplicáveis, nos pontos de venda e no *Site*.
- 6.5. Os preços estão sujeitos às alterações que vierem a ser introduzidas no preço, as quais serão aplicáveis à data da sua entrada em vigor, sendo precedidas de notificação por SMS aos clientes ou outra forma de notificação na forma escrita (v.g. carta, fax), sempre que os CTT conheçam outros elementos de contacto do Cliente, com a antecedência de, pelo menos, um mês sobre a data da sua entrada em vigor, quando se trate de agravamento de condições. No caso de não aceitação das novas condições, poderá o Cliente rescindir o presente contrato sem qualquer penalidade, se disso notificar os CTT até 10 dias após a recepção da comunicação de alteração.
- 6.6. Salvo o disposto na Clausula 6.5, em caso de alteração das presentes condições contratuais, os CTT obrigam-se a comunicar esse facto ao Cliente através de SMS ou outras formas de notificação na forma escrita (v.g. carta, fax), sempre que os CTT conheçam outros elementos de contacto do Cliente, e da publicação da alteração no *Site* com uma antecedência mínima de um mês, podendo o Cliente rescindir este contrato sem qualquer penalidade no caso de não aceitação das novas condições, se disso notificar os CTT até 10 dias após a recepção da comunicação de alteração.
- 7.
- 7.1. Após a ocorrência do primeiro evento por parte do Cliente (conforme descrito no

- ponto 2 *supra* e significando tal facto que o Cliente aceitou as presentes Condições Gerais), os CTT procederão à activação definitiva do cartão que foi entregue ao Cliente, de modo a permitir-lhe a utilização exclusiva do Serviço.
- 7.2.O Serviço é prestado pelos CTT para uso do Cliente, sendo sempre da responsabilidade deste todas as obrigações constantes das presentes Condições Gerais, ainda que o uso seja efectuado por terceiros.
- 7.3.O Cliente compromete-se a não efectuar, nem permitir a terceiros, uma utilização do Serviço prestado pelos CTT para qualquer fim contrário à lei.
- 7.4.Quando ocorra extravio do cartão, o Cliente deverá comunicar tal facto, de imediato, aos CTT comprometendo-se este a, no prazo de 48 horas a contar do recebimento da comunicação, proceder à desactivação do cartão. O Cliente poderá comunicar o extravio do seu cartão através do serviço de Apoio ao Cliente.
- 7.5.Os CTT reservam-se o direito de recusar a ligação, efectuar o desligamento ou retirar de serviço cartões SIM acoplados a um *interface* quando considerem que a sua utilização pelo Cliente, em violação das regras legais e regulamentares aplicáveis, causa interferências nocivas ou danifica a rede ou o seu funcionamento. Os mesmos direitos têm os CTT, nos casos de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem na rede fixa ou origem internacional ou, ainda, voz sobre IP em tráfego móvel com destino à rede móvel.
8. Os CTT poderão, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do Cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de urgência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.
9. Sem prejuízo do regime especial previsto no número seguinte, os CTT apenas serão responsáveis pelos prejuízos directamente causados e exclusivamente nas situações em que o incumprimento das suas obrigações contratuais resulte de dolo ou culpa grave da sua parte, incluindo-se neste incumprimento as situações de falha ou deficiência no serviço.
- 10.
- 10.1.Os CTT procederão à suspensão ou limitação da oferta do Serviço nos casos previstos em 4.1. f), obrigando-se a respeitar os prazos aí previstos para a comunicação do início e cessação da situação de emergência e para a comunicação de quaisquer restrições à oferta permitidas por lei.
- 10.2.Nos casos em que se verifiquem a restrição, suspensão ou limitação da oferta, por incumprimento dos CTT dos requisitos previstos em 4.1.f) ou nos casos em que se verifique o incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no ponto 4.1.m), n) e o), os CTT indemnizarão o Cliente pelo valor correspondente ao consumo médio dos últimos 3 meses proporcional ao período de tempo em que se verificou a restrição, suspensão ou limitação da oferta. Esta indemnização será paga ao Cliente através do processamento de um crédito no saldo do seu cartão.
- 10.3.Sem prejuízo do disposto no ponto 10.1., a violação pelo Cliente das condições de acesso e utilização do Serviço conferem aos CTT a faculdade de recusar, suspender ou limitar a oferta do Serviço, devendo as mesmas ser fundamentadas e notificadas ao Cliente, com uma antecedência mínima de 24 horas sobre a data prevista para a sua verificação, sem prejuízo de eventual responsabilidade do Cliente.
- 10.4. Os CTT informarão o Cliente, com uma antecedência adequada, de que o saldo do seu cartão está próximo do “0” (zero) e que o serviço será interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da respectiva conta. A extinção do serviço nunca ocorrerá num prazo inferior a 8 (oito) dias a contar da data desta comunicação.
- 10.5. Durante o período de interrupção do serviço e até à sua extinção, os CTT garantem ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu (112).
- 11.
- 11.1. A morada indicada no ponto 1 *supra* destina-se ao envio de qualquer tipo de comunicação escrita aos CTT, para o que fica, expressamente, convencionada. Para além da morada ora referida, os CTT disponibilizam ainda ao Cliente um serviço de apoio através do número telefónico de Apoio ao Cliente [707 922 922], de um *Site* onde o Cliente poderá enviar um mail para o serviço de Apoio ao Cliente e da possibilidade de envio de comunicação escrita para a morada Tv. Portas de Santo Antão, 24, 4º, 1150-312 Lisboa.
- 11.2 As comunicações para o Cliente poderão ser efectuadas através de SMS para o seu número de telefone móvel ou para a morada que eventualmente o mesmo tenha comunicado aos CTT.
- 11.3 No âmbito dos formulários de recolha de dados do Serviço Phone-ix, os dados assinalados com um * são de fornecimento obrigatório. O seu não preenchimento ou o seu fornecimento incorrecto impossibilitará os CTT de prosseguirem as finalidades respectivamente identificadas em cada formulário.
- 12.
- 12.1.O Cliente pode reclamar junto dos CTT de actos ou omissões que violem as disposições da Lei das Comunicações

- Electrónicas, bem como da demais legislação aplicável.
- 12.2. A reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 dias contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente.
 - 12.3. Os CTT obrigam-se a decidir a reclamação no prazo máximo de 30 dias a contar da data da sua recepção, nos termos da lei.
 - 12.4. O Cliente poderá recorrer aos processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107º da Lei das Comunicações Electrónicas.
- 13.
- 13.1 O acordo de prestação do Serviço terá a duração mínima de um mês, renovável por iguais períodos, salvo se o Cliente não efectuar qualquer evento (i.e. efectuar ou receber uma chamada, envio de SMS) no período de 120 dias.
 - 13.2 O Cliente pode denunciar o presente acordo de prestação de serviço, por escrito, com um pré-aviso de 8 dias relativamente ao dia em que pretende a desactivação do Serviço.
 - 13.3 Sem prejuízo do especificamente previsto neste documento, o cliente pode rescindir o Serviço nos termos da lei geral.
- 14.
- 14.1. A lista de assinantes dos CTT ou do Prestador de Serviço Universal tem fins meramente informativos, permitindo informar, a quem telefonar, a titularidade associada a determinado número de telemóvel e/ou se determinada pessoa possui telemóvel da rede CTT. O Cliente, em qualquer momento e sem custos, pode solicitar aos CTT a inserção dos seus dados (devendo para o efeito comunicá-los aos CTT através de impresso próprio disponível em todos os pontos de venda CTT). Assim, os dados a incluir na lista são o nome e o número de telemóvel, excepto quando diversamente solicitado pelo Cliente.
 - 14.2. O Cliente pode a todo o tempo proceder à alteração, verificação, correcção ou eliminação dos seus dados pessoais, podendo fazê-lo sem custos, mediante comunicação aos CTT, através de entrega em qualquer ponto de venda dos CTT do impresso próprio disponível no Site e nos referidos pontos de venda, ou através de Serviço de Apoio ao Cliente 707 922 922 (11,90 cênt./min.) ou por escrito para a morada Tv. Portas de Santo Antão, 24, 4º, 1150-312 Lisboa.
15. Os dados de tráfego (que poderão incluir o número ou identificação, endereço e tipo de posto do assinante, número total de unidades a cobrar para o período de contagem, tipo, hora de início e duração das chamadas efectuadas, volume de dados transmitidos, data da chamada ou serviço e número chamado) recolhidos no âmbito do Serviço serão tratados pelos CTT, na medida e pelo tempo necessário à facturação e eventual prestação de serviços de valor acrescentado, nos termos expressamente autorizados pelo titular.
16. Nos termos da lei, as presentes Condições Gerais de Utilização do Serviço foram aprovadas pelo ICP – ANACOM.