

Contrato de Prestação de Serviços Internet

Alberto Souto de Miranda

Vice-Presidente do Conselho de Administração

1. A NORTENET - SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO, S.A., com sede no Edifício da Estação de Caminhos de Ferro de Viana do Castelo, 2º andar, em Viana do Castelo, e escritórios na Av Dias da Silva, 230, 1º, 3000-135 Coimbra, registada na C.C.R. Viana do Castelo sob o nº 2159, pessoa colectiva nº 503812684, com um Capital Social de 420.000,00 Euros, de ora em diante designada por NORTENET.

2. O UTILIZADOR DOS SERVIÇOS INTERNET contratualizados no Formulário de Adesão constante deste documento, de ora em diante designado abreviadamente por CLIENTE.

Considerando que:

- A NORTENET é uma empresa legalmente constituída que tem como actividade comercial a prestação de serviços de acesso à Internet através de redes públicas de telecomunicações, estando esta inserida na rede mundial informática denominada "Internet";
- Tais serviços incluem o acesso à rede Internet e a serviços electrónicos nela suportados, de ora em diante designados abreviadamente de "Serviços Internet";
- Mediante o pagamento de uma tarifa de utilização, a NORTENET prestará ao CLIENTE os Serviços Internet;

Acordam entre si as seguintes condições de prestação de Serviços Internet:

Cláusula 1 [ENQUADRAMENTO]

1. (OBJECTO E DURAÇÃO DO CONTRATO) A NORTENET prestará aos clientes os serviços de Internet de acordo com as funcionalidades e com a tarifação que caracterizam o produto no acto de compra. O contrato tem a duração de 1 mês, sendo renovável automática e sucessivamente se não for denunciado com uma antecedência de 1 mês. Em caso de fidelização o contrato terá a duração de 12 meses nas novas instalações e de 6 meses nas migrações entre operadoras sendo sucessiva e automaticamente renováveis por períodos de 1 mês.

2. O custo de activação do serviço, assim como de migração entre operadores, consta do formulário de adesão. O tarifário em vigor em cada momento está disponível para consulta em www.simplesnet.pt e também nos locais de venda dos produtos, sendo que a adesão aos serviços pressupõe sempre o seu conhecimento e aceitação por parte do CLIENTE, constituindo, para todos os efeitos, anexo ao presente contrato.

3. A utilização dos serviços pressupõe sempre o conhecimento integral das presentes condições e a sua aceitação pelo CLIENTE, bem como a entrega do Formulário de Adesão devidamente preenchido e assinado ou o fornecimento à NORTENET dos dados nele requeridos, por via telefónica ou outra que seja disponibilizada pela NORTENET.

4. Nas adesões telefónicas ou por via não presencial, a NORTENET procederá à disponibilização do contrato e respectivas condições de prestação de serviço, considerando-se o contrato celebrado no momento em que o CLIENTE adere, de forma inequívoca, às cláusulas que lhe são propostas pela NORTENET.

5. Nas adesões por telefone, por via não presencial, ou celebrados no domicílio, o CLIENTE poderá exercer o direito de livre resolução nos termos e prazos previstos no DL 143/2001.

6. Sem prejuízo do recurso aos tribunais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, o CLIENTE poderá reclamar perante a NORTENET de actos ou omissões que considere violadores das presentes condições de prestação e contrato de adesão, devendo fazê-lo, sob pena de caducidade do direito, por escrito e no prazo de 30 dias após o conhecimento de facto, ficando a NORTENET obrigada a analisar as reclamações e informar o CLIENTE por escrito da sua decisão, no mesmo prazo, após a respectiva apresentação.

Cláusula 2 [AUTENTICAÇÃO E PROTECÇÃO DE IDENTIDADE]

1. Tendo em vista o acesso aos seus serviços, a NORTENET fornece ao CLIENTE uma identificação própria ("username") e um código pessoal de acesso ("password") que garanta a legitimidade e confidencialidade deste acesso.

2. A NORTENET disponibiliza serviços que permitem ao CLIENTE, com toda a confidencialidade, modificar, por sua iniciativa, o seu código pessoal de acesso.

3. O CLIENTE deverá manter em sigilo o código pessoal de acesso. A NORTENET não poderá ser responsabilizada pela utilização indevida que terceiros venham a fazer da rede "Internet" fruto da utilização abusiva da identidade do cliente.

Cláusula 3 [DADOS PESSOAIS DO CLIENTE]

1. Tendo em vista, unicamente, a execução do contrato, nomeadamente a elaboração de operações de facturação e de apoio ao cliente, o CLIENTE desde já autoriza a recolha e tratamento informático dos seus dados, autorizando que a Nortenet insira estes dados numa base apropriada de uso exclusivo da Nortenet com vista a tal fim, nos termos do preceituado no artigo 6º da Lei 67/98 de 26 de Outubro.

2. A NORTENET garante a utilização dos dados fornecidos pelo CLIENTE unicamente para os fins enunciados no ponto 1, e apenas pelo período de tempo necessário aos mesmos, garantindo a sua não inclusão em qualquer lista pública de acordo com o artigo 13º da Lei nº 41/2004 de 18 de Agosto.

3. A NORTENET garante que os dados de tráfego que são recolhidos e tratados no âmbito do artigo 6º da Lei nº 41/2004 de 18 de Agosto, são utilizados unicamente para fins de facturação e apenas até final do período durante o qual a factura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado, referindo-se à identificação do CLIENTE, data e hora das ligações, volume de tráfego cursado e informações relativas a pagamentos, não sendo disponibilizados a terceiros.

Cláusula 4 [RESPONSABILIDADE TÉCNICA]

1. A NORTENET será responsável pelo correcto funcionamento das infra-estruturas de suporte e de telecomunicações necessárias à operação dos serviços ora contratados.

2. Para garantir o adequado usufruto dos Serviços Internet, o CLIENTE deverá assegurar-se de que o "software" e o "hardware" por si utilizados obedecem aos requisitos técnicos necessários ao bom funcionamento do acesso à rede "Internet".

Cláusula 5 [RESPONSABILIDADE SOBRE A INFORMAÇÃO]

1. A NORTENET não será responsável face à eventualidade de aproveitamento ilícito de mensagens, dados e outras informações transmitidas através dos meios técnicos por si disponibilizados.

2. Compete à NORTENET assegurar a segurança da sua rede e da prestação dos serviços ora contratados de acordo com o previsto na lei nº41/2004 de 10 de Fevereiro.

3. Sem prejuízo de ficar vinculada a desenvolver todos os esforços para que a informação do CLIENTE seja transmitida com garantia da sua integridade, a NORTENET não poderá ser responsabilizada por perda de dados causada por interrupções de serviço, atrasos, extravios ou não entregas causadas por falha, erros ou omissões do CLIENTE.

4. A utilização de quaisquer dados obtidos através da rede de acesso à Internet da NORTENET será sempre da responsabilidade do CLIENTE. A NORTENET declina explicitamente qualquer responsabilidade pela qualidade ou exactidão da informação obtida através da sua rede.

Cláusula 6 [DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO]

1. A NORTENET é obrigada a prestar o serviço ora contratado de forma regular e contínua.

2. Tendo em vista assegurar a normalidade das condições gerais de utilização a Nortenet poderá suspender pontualmente a prestação de alguns serviços, devendo informar previamente os seus clientes, salvo em caso fortuito ou de força maior.

3. As interrupções de serviços pela Nortenet, por motivos de operacionalização da sua rede não poderão exceder as 24 horas seguidas ou interpoladas, devendo ser previamente comunicadas aos clientes com 24 horas de antecedência.

4. A NORTENET assegurará a assistência técnica e manutenção dos serviços que sejam da sua responsabilidade bem como assegurará a reparação de avarias e a conservação e reparação de infra-estruturas e equipamentos utilizados na prestação de serviço. O prazo máximo para resolução de avarias é de 35 horas úteis. Caso a Nortenet não repare as avarias no referido prazo poderá incorrer em responsabilidade.

5. No caso de avaria ou anomalia ser da responsabilidade do CLIENTE, o custo da intervenção realizada será suportado por este de acordo com o tarifário em vigor.

6. As velocidades de acesso associadas ao serviço de Internet correspondem à capacidade máxima atingível nas transferências de informação e não às velocidades garantidas. A taxa de contenção máxima prevista é de 1:50.

7. Em caso de extinção de um serviço, a NORTENET notificará com antecedência mínima de 30 dias os seus utentes por Email, Fax ou Carta.

Contrato de Prestação de Serviços Internet



8. O CLIENTE poderá obter informação acerca da cobertura do serviço na Internet em <http://www.interacesso.pt/>, podendo a NORTENET recusar ou cessar a prestação do Serviço no caso de:

- a) a instalação ADSL não ser viável face às condições disponibilizadas pela PT Comunicações através do serviço "Rede ADSL.PT";
- b) o cliente não possuir equipamento telefónico aprovado pela Anacom;
- c) a linha telefónica sobre a qual se pretende instalar o ADSL esteja a ser utilizada por produtos ou serviços incompatíveis, como terminais de pagamento Multibanco, sistemas de alarme, etc.;

9. A NORTENET apenas se obriga ao cumprimento dos parâmetros de qualidade expressamente previstos nestas Condições Gerais, ou outras que venham a ser definidas pela entidade reguladora do sector ou pela legislação em vigor.

10. Caso o serviço contratado não possa vir a ser prestado nas condições subscritas pelo CLIENTE, este poderá solicitar a resolução do contrato e o reembolso de quantias eventualmente pagas no acto de subscrição.

11. No caso do serviço não puder ser instalado com a velocidade subscrita pelo CLIENTE e este pretender manter o serviço com uma velocidade inferior à inicialmente subscrita, as condições serão as correspondentes à da velocidade disponível comercialmente imediatamente superior.

12. A NORTENET assegurará a instalação e activação inicial dos serviços no prazo máximo de 45 dias úteis. Caso a Nortenet não cumpra o prazo estabelecido para aligação inicial obriga-se a indemnizar o cliente a título de sanção pecuniária compulsória de 1€ por cada dia de atraso.

Cláusula 7 [PAGAMENTOS]

1. Pela prestação de serviços objecto do presente contrato, o CLIENTE pagará à NORTENET as tarifas, periódicas ou não, que caracterizam o produto no acto da compra.

2. A falta de pagamento atempado do serviço subscrito pelo CLIENTE é justa causa para suspensão dos serviços por parte da NORTENET, mantendo-se o CLIENTE obrigado a pagar todas as tarifas devidas pelo período de vigência contratual acordado.

3. Caso se mantenham as razões para a suspensão de serviços ao cliente por um período superior a 15 dias, considera-se que existe justa causa para a rescisão contratual unilateral por parte da NORTENET. Caso esta ocorra durante o período de fidelização especificado no Formulário de Adesão, o CLIENTE fica obrigado a pagar todas as tarifas mensais mínimas previstas para o período de fidelização, assim como a tarifa de desactivação e desmontagem do serviço no valor de 90 €, acrescidas de juros de mora.

4. No caso dos produtos de pré-carregamento que prevêm o pagamento de tarifas periódicas, os Serviços Internet são disponibilizados pelos períodos de tempo definidos na modalidade de carregamento, e automaticamente renovados caso o CLIENTE adquira novo período de tempo antes da data de conclusão do anterior. Caso essa data limite seja ultrapassada sem ser adquirido novo período de tempo, o acesso aos Serviços Internet será suspenso. Caso a suspensão se mantenha por um período superior a 15 dias, considera-se que existe justa causa para a rescisão contratual unilateral por parte da NORTENET.

5. Se durante o período de suspensão, o CLIENTE adquirir novo período de tempo, o acesso aos Serviços Internet será desbloqueado. A data de início de contagem do novo período de tempo contratado é sempre coincidente com a data do término do anterior, independentemente da data de aquisição.

6. No caso dos produtos de pré-carregamento que prevejam tempo de acesso ou volume de tráfego limitados, se a conta ficar com crédito nulo ou negativo sem terem sido adquiridos tempo ou volume de tráfego adicionais para utilização, o acesso aos Serviços Internet fica suspenso até voltar a ser feito um pré-carregamento.

7. No caso dos produtos de pré-carregamento, a Nortenet informará o cliente quando o saldo estiver igual ou inferior a 5 € de que deverá proceder a reforço de saldo sob pena de interrupção do serviço quando o saldo for igual a 0, garantindo ainda a disponibilização de ferramentas que permitam ao cliente configurar alertas e verificar o seu crédito disponível de horas ou tráfego, assim como as datas limite para pagamento no caso dos produtos que prevêm o pagamento de tarifas periódicas.

8. O presente contrato é renovado sucessivamente por períodos mínimos mensais, estando o CLIENTE comprometido ao período de permanência mínimo referido no Formulário de Adesão.

9. Ultrapassado o período de permanência mínimo referido no ponto anterior, o CLIENTE poderá rescindir livremente o contrato através comunicação escrita com antecedência mínima de 15 dias em relação à data em que produz efeitos.

10. Para efeitos de suspensão de serviço pela Nortenet devido a incumprimento por parte do Cliente, as notificações são realizadas com uma antecedência mínima de 10 dias para o endereço de correio electrónico associado à conta do cliente, ou caso tal não seja possível, por carta para o endereço fornecido pelo cliente na assinatura do contrato, com indicação do motivo de suspensão e dos meios ao dispor do cliente para o evitar.

11. A Nortenet fica desde já autorizada a proceder a alterações dos preços dos seus produtos e condições contratuais, desde que o faça com uma antecedência de 30 dias em relação à data em que os mesmos produzam efeitos, notificando para tal o cliente para o endereço de correio electrónico associado à conta do cliente ou, caso tal não seja possível, por carta para a morada fornecida pelo cliente aquando da assinatura do contrato.

12. Em caso de discordância o cliente poderá rescindir o contrato sem qualquer penalidade, devendo comunicar a sua intenção de rescindir por correio electrónico, fax ou carta registada com aviso de recepção no prazo de 15 dias após a recepção da comunicação da Nortenet.

13. Cabe à NORTENET a obrigação de disponibilização de elementos de facturação detalhados e não-detalhados ao CLIENTE, sendo que, por defeito, será fornecida ao cliente factura não detalhada e, apenas sob solicitação expressa do CLIENTE, a factura detalhada.

14. O começo da facturação tem início na data de activação do serviço, sendo pressuposto que o CLIENTE aceita, em detrimento do envio por carta em papel físico, e emissão dos documentos contabilísticos electrónicos em formato PDF, com garantia de autenticidade de origem e integridade de conteúdo através de assinatura electrónica avançada ou intercâmbio electrónico de dados, e a respectiva remessa através de correio electrónico, de acordo com o DL n.º 394-B/84 de 26 de Dezembro, na redacção dada pelo DL n.º 258/2003, de 21 de Outubro.

Cláusula 8 [SUSPENSÃO DE SERVIÇO]

1. Para além do disposto na Cláusula 7, a NORTENET poderá suspender a prestação dos Serviços Internet caso se verifiquem violações das normas técnicas e éticas de utilização da rede "Internet" pelo CLIENTE, salvaguardando a aplicação das regras do DL n.º 7/2004 de 7 de Janeiro;

2. Consideram-se violações "éticas" de utilização da rede "Internet":

- a) envio de um artigo ou de artigos substancialmente idênticos para um número excessivo de grupos de "News", ou envio continuado de artigos fora de contexto ou que provoquem repetidas queixas de outros utilizadores;
- b) envio continuado de correio electrónico não solicitado que provoque queixa dos destinatários;
- c) envolver-se em a) ou b) a partir de outro operador que não a NORTENET e utilizar uma conta da NORTENET como caixa de correio para respostas;
- d) provocação continuada de outros indivíduos na "Internet" depois de lhe ter sido pedido para terminar por esses indivíduos e pela NORTENET;
- e) utilização ilícita da rede "Internet", dos recursos da NORTENET ou de outros utilizadores, nomeadamente a utilização de recursos informáticos alheios, a utilização da identidade de outro utilizador ou a falsificação da sua própria identidade, independentemente dos estragos causados;

Cláusula 9 [CONFLITOS]

1. O Contrato rege-se pela lei portuguesa e, designadamente, pelo disposto na Lei 5/2004 de 10 de Fevereiro.

Cláusula 10 [DOMICÍLIO CONVENCIONADO]

1. Para efeitos de notificação consideram-se os endereços electrónicos e as moradas constantes do contrato, valendo as referidas moradas para efeitos de citação em processo judiciais nos termos do número um do artigo 237.º do C.P.C.

2. Qualquer alteração de correio electrónico ou morada deverá ser comunicada à Nortenet por carta registada ou fax no prazo de 5 dias após a alteração.

Cláusula 11 [APROVAÇÃO]

1. As presentes condições foram aprovadas pelo ICP - Autoridade Nacional das Comunicações, nos termos da Lei 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Número de série do kit ADSL para efeitos de garantia:

4

Contrato de Prestação de Serviços Formulário de Adesão

Identificação do Cliente

Nome do Cliente * _____ Número de Contribuinte _____
Morada * _____
Número da linha telefónica para o ADSL * _____
Nome do titular da linha telefónica * _____
Pessoa de contacto * _____
Número de telefone de contacto * _____ Fax / Telemóvel _____ Email _____

* Campos de preenchimento obrigatório

Serviço Contratado

ADSL	256 K	2 Mega	4 Mega	8 Mega	16 Mega	24 Mega
Escolha a velocidade e tarifário	<input type="checkbox"/>					

Assinatura

Custo de activação, nos termos da cláusula 1.2 do presente contrato, €50 (analógica), €90 (rdis) ou €25 (migração de operador). Opções de carregamento disponíveis em www.simplesnet.pt. Carregamentos acumuláveis sendo obrigatório um carregamento por mês. O incumprimento dos carregamentos obrigatórios durante o período de fidelização, implica a rescisão antecipada nos termos da cláusula 7.3 do presente contrato. Preços com IVA incluído.

- Pretendo que me seja enviado um kit Simplesnet à cobrança no valor de €25 (portos e IVA incluídos).
- Pretendo beneficiar da oferta da activação (fidelização de 12 meses nas novas instalações ou de 6 meses nas migrações entre operadores).
- Trata-se de uma migração de uma linha ADSL com a velocidade _____ do operador _____.

Pelo presente, o Cliente contrata com a Nortenet, S.A. a prestação de serviços Internet nos termos do presente formulário e das respectivas condições gerais

Local e Data *

Assinatura do Titular (conforme B.I.) *

* Campos de preenchimento obrigatório

Débito directo

A preencher apenas se pretender activar o pagamento do serviço por débito directo em conta

Nome, _____ portador do B.I. _____, pretendo que procedam ao pagamento das importâncias apresentadas pela Nortenet, por débito da minha conta

Local e Data:

Assinatura:

Autorização do titular da linha

A preencher apenas se o titular da linha telefónica for diferente do contrato ADSL

Nome, _____ portador do B.I. _____ titular do contrato de Prestação do Serviço Fixo Telefónico celebrado com a PT Comunicações relativo à linha telefónica com o nº _____, autoriza a instalação do serviço ADSL subscrito através do presente formulário.

Local e Data:

Assinatura conforme B.I.:

Este formulário deverá ser enviado com uma cópia do BI ou outro elemento de identificação válido para:

Nortenet - Sistemas de Comunicação, S.A. Av. Dias da Silva, 230, 1º 3000 - 135 Coimbra tel 707220230 Fax 70722023

Sede no Edif. da Estação de Caminhos de Ferro de Viana do Castelo, 2º andar, Viana do Castelo C.R.C. Viana do Castelo 2159 Capital Social 420.000,00 Euros NIPC 503812684

Página 3 de 3