



Contrato de Prestação de Serviço VOIP  
CONDIÇÕES PARTICULARES

Approved  
23.7.7  
AA

1104

A PREENCHER PELA Eportel Telecom

Número da conta: \_\_\_\_\_ Número do Agente / Comercial: \_\_\_\_\_

Preenchimento OBRIGATÓRIO      PESSOA SINGULAR       COLECTIVA

Nome: \_\_\_\_\_

Morada de instalação: \_\_\_\_\_ Cód. Postal : \_\_\_\_\_

Localidade: \_\_\_\_\_ NIF: \_\_\_\_\_ BI / NIPC \_\_\_\_\_

INFORMAÇÃO PARA CONTACTO:

SERVIÇO VOZ - CHAMADAS ILIMITADA

Empresa - BRASIL

Empresa - Europa/América do Norte

SERVIÇO VOZ - Dupla Vantagem- Residencial

Dupla Vantagem: Ásia - 800

Dupla Vantagem: Latino - 800

Dupla Vantagem: Eslavo - 800

Dupla Vantagem: Europa - 800

Dupla Vantagem: Ibérica

Dupla Vantagem: Portugal / América do Norte

FACTURAÇÃO DETALHADA:

Deseja receber facturação detalhada?      Sim       Não

Se Sim, Indicar o tipo de factura      suporte de papel       Electronica

DADOS PESSOAIS

Proponho á EPORTEL a celebração de um contrato de prestação de serviço VOIP, composto pelas condições Gerais anexas a esta proposta, e tarifário em vigor, que declaro conhecer, entender e aceitar, caso a Eportel venha a aceitar esta proposta. Os dados recolhidos através do presente documento são de fornecimento obrigatório e serão processados automaticamente, sendo os respectivos ficheiros da responsabilidade da EPORTEL. O não fornecimento dos dados implica a não aceitação desta proposta pela Eportel. Tanto os dados recolhidos, como os dados de tráfego respeitantes a data, hora, duração das chamadas e nº de destino, são processados e tratados automaticamente pela Eportel, tanto para fins de subscrição, facturação e comercialização do seu serviço, como para a realização de perfis de tráfego e de consumo, bem como para uma maior adequação dos produtos, serviços e ofertas, de acordo com os interesses e preferências do cliente. Os dados de tráfego são, por isso, tratados pela Eportel, na medida e pelo tempo necessário á facturação e comercialização dos seus serviços. O consentimento para o tratamento destes dados pode ser retirado pelo cliente a qualquer momento, sem prejuízo de ainda assim a Eportel proceder ao seu tratamento para efeitos de facturação e cobrança.

Nos termos da Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro, é garantido ao cliente o direito ao acesso aos seus dados, respectiva rectificação ou eliminação. Autorizo a utilização dos dados fornecidos para acções de marketing directo da Eportel e de empresas suas associadas:      SIM       NÃO

Pretendo a inclusão dos meus elementos pessoais nas listas de assinantes e serviços informativos da Eportel e do prestador do serviço universal:      Sim       Não       (O não preenchimento deste campo vale como manifestação de vontade de não querer figurar em lista de assinantes e serviços informativos). Dados a incluir:

Nome: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

N.º Telefone: \_\_\_\_\_

Data e Local

Assinatura do Cliente ( conforme consta no B.I./Passaporte)

O presente contrato é composto pelas seguintes condições gerais, bem como pelas condições particulares a que se faz referência, e que do mesmo fazem parte integrante, e disciplina as condições de prestação de serviço telefónico de voz através de internet da EPORTEL - Prestação de Serviços em Telecomunicações, Lda., pessoa colectiva n.º 507 180 470, com sede na Rua da Boavista, n.º 38, 1.º Esquerdo, 4050- 102 Porto.

1.º Objecto

1.1- O presente contrato tem por objecto a prestação do serviço telefónico de voz através de internet (VOIP) que consiste na oferta do transporte directo da voz através da internet, assim como as utilidades de serviço constantes das condições particulares, sem prejuízo de outras que venham a ser contratadas com o cliente.  
1.2- No âmbito do presente contrato a EPORTEL não disponibiliza qualquer tipo de equipamento terminal, constituindo assim, uma condição de utilização do VOIP a existência de ligação com um prestador de serviço directo ou rede de comunicações electrónicas. Pelo que, não são oferecidas no âmbito do presente contrato quaisquer serviços de manutenção.

2. Acesso e Utilização do Serviço

2.1- O CLIENTE deverá cumprir as seguintes condições, por forma a poder aceder e utilizar o VOIP:

- a) Celebrar o contrato;
- b) Dispor de uma linha de acesso a um Operador de redes públicas de telecomunicações ou rede de comunicações electrónicas, com o qual a EPORTEL possua acordo de interligação, sem o qual a EPORTEL não garante a prestação do VOIP;
- c) Assegurar, nas datas e horários a acordar entre as partes, o acesso aos locais e condições para a eventual instalação de equipamentos necessários à prestação do VOIP pela EPORTEL;
- d) Possuir equipamento terminal adequado, de acordo com as disposições legais vigentes, e as informações atempadamente prestadas pela EPORTEL;
- e) Prestar garantias ou proceder ao reforço das mesmas nos termos do disposto na cláusula 4;
- f) Cumprir com pontualidade, a obrigação de pagamento dos preços, encargos, e eventuais indemnizações devidas no âmbito do presente contrato;
- g) Utilizar o VOIP prestado, em obediência e conformidade com o presente contrato, a Lei, e disposições regulamentares em vigor;
- h) Utilizar o VOIP apenas para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem ser utilizado para exploração directa ou indirecta de serviços de comunicações electrónicas;
- i) A responsabilidade pela utilização do VOIP, ainda que efectuada por terceiros, será inteira e integralmente assumida pelo CLIENTE.

2.2- A EPORTEL obriga-se a cumprir as seguintes condições, no âmbito do presente cláusula:

- a) Garantir em condições de igualdade, transparência e não discriminação, a prestação do VOIP, de forma continuada e respeitando os parâmetros de qualidade definidos pela ANACOM;
- b) Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, a EPORTEL compromete-se a assegurar os seguintes níveis de qualidade de serviço:
  - I) Activar o VOIP no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data de início do presente contrato;
  - II) Assegurar a reparação de avarias, e a conservação e reparação das infra estruturas e equipamentos, utilizados pela EPORTEL, na prestação do serviço, sendo que, caso a avaria não se encontre reparada, num prazo de 72 horas a contar da participação, a EPORTEL deverá contactar o cliente para informar este da situação participada;
  - III) Repor o serviço no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da recepção da comunicação da avaria por parte do CLIENTE;
- c) Criar um serviço de atendimento para participação de avarias e condições de funcionamento, a funcionar diariamente nos termos divulgados nas facturas folhetos e tarifários, e site oficial da EPORTEL na Internet.
- d) Publicitar, disponibilizar, nos termos legais, informação acerca das condições de oferta e utilização do VOIP, e assim, divulgar as informações relativas a eventuais alterações que tenham lugar.

3. Restrições à prestação do serviço pela EPORTEL

3.1- Em caso de cessação, suspensão ou limitação da oferta do VOIP, por necessidade de proceder à reparação, manutenção, conservação, e/ ou desenvolvimento da rede da EPORTEL, deverá esta, notificar o CLIENTE com a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, salvo quando a imprevisibilidade da ocorrência a tal obste, ou resultarem de motivo de força maior, indicando sempre as razões que determinaram a restrição, e sempre que possível, o período previsto de cessação, suspensão ou limitação da oferta do VOIP.

3.2- No caso previsto no ponto anterior, caso a restrição se mantenha por período superior a 48 (quarenta e oito) horas, bem como na situação de incumprimento, por causa imputável à EPORTEL, do prazo previsto em 2. b) III), a EPORTEL indemnizará o CLIENTE pelo valor correspondente ao valor da mensalidade devida pelo CLIENTE proporcional ao período de tempo em que se verificou a restrição, ou em alternativa poderá o CLIENTE optar, pela indemnização dos danos efectiva e comprovadamente sofridos, devendo para tal informar a EPORTEL por carta registada com aviso de recepção.

3.3- A EPORTEL não garante a qualidade do VOIP ou serviços adicionais, caso o CLIENTE não utilize equipamento terminal adequado, designadamente, que utilize o protocolo SIP, e seja aprovado pelo ICP-ANACOM, de acordo com as disposições legais vigentes, e as informações atempadamente prestadas pela EPORTEL, ou se o não conservar em bom estado de utilização;

4. Facturação e Pagamento

- 4.1- O CLIENTE obriga-se ao pagamento pontual de uma tarifa, de acordo com o tarifário em vigor por ele escolhido, e indicado nas condições particulares.
- 4.2- O pagamento deverá ser efectuado até à data indicada na factura emitida pela EPORTEL, ou outra entidade por esta contratada para o efeito.
- 4.3- Sem prejuízo do direito à resolução do contrato pela EPORTEL, o pagamento não atempado dos montantes facturados mensalmente pela EPORTEL, poderá implicar o barramento do VOIP ao CLIENTE nos termos legais, após um pré-aviso de 8 (oito) dias, onde deve ser mencionado o motivo da suspensão, e formas de evitar a mesma.
- 4.4- O desbarramento previsto no ponto anterior, só será efectuado após a regularização pelo CLIENTE das facturas em dívida, podendo ainda implicar o pagamento de uma taxa de levantamento ou reactivação, consoante a situação, devendo em todo o caso, o valor em causa ser expressamente mencionado no pré-aviso efectuado.
- 4.5- A periodicidade de envio da factura ao CLIENTE é mensal, e da mesma deverá constar, quando solicitado por este o regime de facturação detalhada, a data, hora, duração das chamadas e nº de destino, devendo ser enviada ao CLIENTE com a antecedência mínima de 10 dias em relação à data limite de pagamento.

4.6- Poderão ser estabelecidas, nas condições particulares, a solicitação do cliente condições de pagamento e facturação diversas das fixadas nos pontos anteriores, designadamente sistemas de pré-pagamento, prevalecendo assim sobre estas na medida da sua incompatibilidade.

4.7- A EPORTEL poderá alterar os preços praticados bem como as condições de prestação do VOIP, e condições referidas no ponto 4.6, devendo para tal proceder publicamente à sua divulgação, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à sua entrada em vigor, podendo sempre o CLIENTE rescindir o contrato celebrado, sem qualquer penalidade, devendo para tal comunicar à EPORTEL por carta registada com aviso de recepção, enviada nunca depois de 10 (dez) dias após a recepção da primeira factura em que tenha sido aplicado o novo tarifário em vigor.

4.8- Na possibilidade de o contrato ser celebrado no âmbito de um sistema de prestação de serviço à distância, utilizando-se nesse caso as técnicas de comunicação à distância, ou seja proposto e concluído no domicílio do CLIENTE, sem que tenha existido prévio pedido expresso por parte deste, poderá o mesmo resolver o contrato no prazo de 14 dias a contar da data da sua assinatura, nos termos do Dec. Lei 143/2001, de 26 de Abril. Considerando-se tal direito exercido através da expedição, no aludido prazo, de carta registada com aviso de recepção, comunicando à EPORTEL a vontade de resolver o contrato.

4.9- A EPORTEL poderá, exigir ao CLIENTE a prestação ou reforço de garantias, a prestar por transferência electrónica, numerário, garantia bancária ou seguro caução, nos seguintes casos:

- I) A todo o tempo, ao CLIENTE que utilize o VOIP para fins predominantemente profissionais, em montante não superior ao dobro dos montantes já facturados e/ou a facturar, e ainda não regularizados pelo CLIENTE, até ao momento em que a garantia é solicitada.
- II) Aos restantes CLIENTES, após a interrupção do VOIP por motivo imputável ao CLIENTE, em valor nunca superior a 4 (quatro) vezes o montante da factura de valor mais elevado emitida pela EPORTEL, ou outra entidade por esta contratada para o efeito, nos 6 (seis) meses anteriores à data do incumprimento verificado, excepto se o CLIENTE após a regularização do(s) pagamento(s) em falta, optar pela modalidade de transferência bancária como forma de pagamento pelos serviços.

5. Vigência do Contrato

5.1- A EPORTEL poderá não aceitar a proposta de contratação efectuada pelo CLIENTE proponente, sem necessidade de fundamentar tal decisão.

5.2- O contrato é válido por períodos de 1 (um) mês, sucessivamente renováveis, e produz efeitos a partir do primeiro dia útil após a data em que for celebrado.

6. Cessação do Contrato

6.1- Sem prejuízo do previsto em outros pontos do contrato, a EPORTEL pode proceder à resolução do contrato, sempre que se verifiquem situações de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas pelo CLIENTE no âmbito do contrato, mediante pré-aviso efectuado com a antecedência de 8 (oito) dias, sem prejuízo da indemnização a que o incumprimento possa dar lugar.

6.2- A EPORTEL poderá denunciar o contrato, caso o CLIENTE não utilize o VOIP por um período contínuo nunca inferior a 120 (cento e vinte) dias, devendo comunicar tal ao CLIENTE através de carta registada, operando a denúncia no prazo de 15 (quinze) dias após a data constante no registo.

6.3- A EPORTEL poderá, em caso de incumprimento do contrato pelo CLIENTE, recusar qualquer outro pedido de subscrição do VOIP ou de outros serviços prestados pela EPORTEL que o CLIENTE venha a efectuar.

6.4- O CLIENTE poderá a todo o tempo proceder à denúncia do contrato, mediante comunicação à EPORTEL efectuada por envio de carta registada, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo de vigência ou renovação.

7. Notificações ao CLIENTE

A morada indicada nas condições particulares, destina-se ao envio de todo o tipo de comunicação escrita, designadamente, facturas, cartas, notificações e citações em caso de litígio, para o que fica, expressamente, convencionada, obrigando-se o CLIENTE a manter actualizada tal morada, devendo para o efeito comunicar à EPORTEL qualquer alteração da mesma no prazo de 15 (quinze) dias.

8. Reclamações e Resolução de Litígios

8.1- Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais, nos termos da lei geral, o CLIENTE poderá comunicar à EPORTEL, por carta registada, factos que considere violadores do presente contrato, no prazo de 30 (trinta) dias após o conhecimento dos mesmos.

8.2- A EPORTEL deverá analisar as reclamações apresentadas pelo CLIENTE, informando-o das suas conclusões no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a recepção da comunicação referida no ponto anterior. Uma vez findo o prazo referido, na ausência de decisão, deverá a EPORTEL no prazo de máximo de 15 dias, contactar o CLIENTE, por forma a informar este do estado da reclamação apresentada.

8.3- Caso o CLIENTE discordar de uma decisão da EPORTEL, ou esta não corrija a eventual situação de incumprimento, poderá o CLIENTE recorrer aos processos de resolução de litígios legalmente previstos.

9. Lei e Foro

-O presente contrato rege-se pela legislação portuguesa. Para qualquer questão resultante do contrato será competente o foro da Comarca do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro, com excepção das situações em que o CLIENTE seja um consumidor, atenta a definição do mesmo constante da Lei do Consumidor, em que valem as disposições gerais.

10. Disposições Finais

-As presentes condições foram apresentadas à ANACOM, nos termos legais.