

condições gerais

A

1. O acordo que venha a resultar da aceitação pela tmn da proposta constante do rosto deste documento rege-se pelo consignado neste documento, que mereceu a aprovação do ICP - ANACOM, conforme Lei nº 5/2004 de 10 de Fevereiro (adiante designada por Lei das Comunicações Electrónicas), destinando-se a regular as relações entre o cliente e a tmn, no âmbito da prestação do Serviço Telefónico Móvel (adiante designado de STM) prestado por esta, considerando a legislação em vigor.
2. São as seguintes as condições de acesso e utilização do Serviço Telefónico Móvel:
 - a) Celebração do Acordo de Adesão, no caso de adesão a um tarifário pós-pago da tmn;
 - b) Prestação de garantias ou do seu reforço quando exigidas pela tmn nos termos definidos no Acordo de Adesão;
 - c) Pagamento pontual dos preços, encargos e eventuais indemnizações devidas no âmbito do acordo;
 - d) Utilização do serviço em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor.
3. O presente documento apenas será eficaz se estiver assinado pelo cliente, ou por quem o representante, e desde que efectuada a entrega de toda a documentação complementar, quando ocorra a efectiva activação do serviço.
4.
 - 4.1. Constituem obrigações da tmn:
 - a) Garantir, em termos de igualdade, o acesso aos serviços por si prestados, que se encontram identificados no rosto da presente Proposta de Adesão e nos suportes referidos em 6.2;
 - 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 das Comunicações Electrónicas;
 - d) Cumprir as obrigações específicas fixadas nas licenças que lhe foram atribuídas;
 - e) Cumprir o plano de numeração definido pelo ICP - ANACOM;
 - f) Notificar os utentes 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 a 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 os utentes do serviço em caso de suspensão ou interrupção do mesmo, cumprindo um pré-aviso de oito dias nos casos previstos em 13.4 e relativos ao não cumprimento pelo cliente das suas obrigações contratuais, salvo quando sejam determinadas por motivo imprevisto ou caso de força maior e como tal não sejam imputáveis ao operador;
 - h) Notificar, com antecedência mínima de 15 dias, os utentes do serviço em caso de extinção do mesmo;
 - i) Cumprir os padrões de qualidade de serviço constantes nas licenças atribuídas pelo ICP - ANACOM;
 - j) Garantir o acesso gratuito ao número nacional de emergência;
 - k) Suspender o serviço prestado, mediante notificação ao ICP - ANACOM e ao utente, 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;
 - m) Garantir a inscrição gratuita na lista de assinantes dos utentes do serviço que expressamente o solicitem, com observância das normas relativas à protecção de dados pessoais e da vida privada;
 - n) Promover o acesso, no caso de serviços pan-europeus, em Portugal, a assinantes de empresas de outros países, bem como promover junto destas o acesso dos seus assinantes noutros países;
 - o) 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.
 - p) Garantir um tempo de activação inicial do serviço de 24 horas, a contar da data de recepção da Proposta de Acordo de Adesão subscrita pelo cliente;
 - q) Garantir um grau de disponibilidade da rede GSM de 98%, entendida esta como a percentagem de tempo durante o qual a rede ou os seus componentes se encontram operacionais ao longo do ano;
 - r) Garantir a activação dos serviços e facilidades solicitados pelos clientes, no prazo máximo de vinte e quatro horas, a contar da recepção do respectivo pedido de activação;
 - s) Garantir 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. A tmn fica, ainda, obrigada 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 STM.
5. Apenas para efeito de aplicação das mensalidades no âmbito de um tarifário pós-pago, considera-se como início do acordo o primeiro dia do mês de assinatura da Proposta de Acordo ou o primeiro dia do mês seguinte, consoante a proposta tenha sido assinada até dia 15 ou posteriormente, excepto quando forem subscritos Pacotes de Minutos em que o cliente adquira minutos no plafond inicial, efectuando o pagamento da primeira mensalidade, independentemente do dia de assinatura da proposta.
6.
 - 6.1. As zonas de cobertura dos serviços prestados pela tmn são as que constam do mapa disponibilizado pela tmn em todos os seus pontos de venda e divulgado no site da tmn www.tmn.pt.
 - 6.2. Os serviços prestados pela tmn no âmbito do STM e respectivas facilidades encontram-se descritos em suportes informativos disponíveis em todos os seus pontos de venda e no site da tmn.
 - 6.3. No âmbito do STM, a tmn realiza todas as acções de manutenção preventiva e correctiva do equipamento de telecomunicações que instala, possibilitando assim ao cliente beneficiar do serviço sem interrupções.
7.
 - 7.1. 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, obrigando-se a pagar pontualmente os preços respeitantes aos serviços prestados pela tmn.
 - 7.2. A tmn emite mensalmente as facturas respeitantes ao serviço prestado, sendo os pagamentos a efectuar pelo cliente também mensais, devendo as facturas ser integralmente liquidadas nos 15 dias seguintes à data da emissão da factura, se outra data não for indicada na mesma como limite de pagamento.
 - 7.3. O cliente tem ao seu dispor a possibilidade de solicitar o envio de factura detalhada em papel ou em formato electrónico, que a tmn disponibilizará ao cliente, numa das modalidades, gratuitamente. As facturas detalhadas enviadas pela tmn constituem o resultado do tratamento dos seguintes dados de tráfego, os quais se encontram devidamente discriminados em cada factura enviada: - data, hora, duração das chamadas e n.º de destino das mesmas.
 - 7.4. 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 da tmn.
 - 7.5. 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 divulgação à generalidade dos clientes pelos meios indicados no parágrafo anterior, com a antecedência de, pelo menos, 30 dias sobre a data da sua entrada em vigor, quando se trate de agravamento de condições.
 - 7.6. Em caso de alteração das presentes condições contratuais, a tmn obriga-se a comunicar esse facto ao utilizador com uma antecedência mínima de um mês, podendo o cliente rescindir este acordo sem qualquer penalidade no caso de não aceitação das novas condições, se disso notificar a tmn até 10 dias após a recepção da comunicação de alteração.
8.
 - 8.1. A tmn poderá exigir ao cliente, no início do acordo ou já durante a sua vigência, quando o entenda necessário, a prestação de garantia, por forma a ver garantido o pontual pagamento dos serviços prestados.
 - 8.2. A tmn poderá utilizar a garantia prestada em caso de incumprimento ou mora do cliente, reservando-se o direito de exigir nova garantia, reforço desta ou outra garantia, se o cliente não cumprir, pontualmente, as suas obrigações ou se o volume de tráfego ultrapassar o montante garantido.
 - 8.3. A garantia a prestar será apurada em função do valor dos consumos efectuados pelo cliente e não pagos até à data da prestação da garantia em causa ou, no caso em que os mesmos não existam, em função do valor de previsão de consumos apresentada pelo cliente na data em que a tmn lhe solicitar a prestação da garantia.
 - 8.4. Uma vez efectuados consumos que excedam o valor da garantia prestada, a tmn poderá, em qualquer altura, facturar o serviço e apresentar a pagamento a respectiva factura ao cliente, ainda que não tenha decorrido um mês a contar da última emissão de factura.
- 8.5. Quando exista garantia prestada, esta, ou a parte que dela restar, será devolvida pela tmn, sem juros, no prazo de 30 dias a contar do termo final do acordo, quando se mostrem pagas todas as quantias devidas à tmn.
9.
 - 9.1. Para a prestação do serviço, no âmbito das comunicações internacionais e do roaming, a tmn reserva-se o direito de exigir a prestação de garantia de pagamento, em valor correspondente aos consumos previstos, no mês respectivo.
 - 9.2. Quando a forma de prestação de garantia seja a caução, o cliente pode optar entre o reembolso do valor que, eventualmente, não haja sido utilizado ou a sua utilização, como crédito, no mês seguinte.
 - 9.3. Até que tenha lugar a prestação das garantias previstas neste acordo, a tmn tem o direito de limitar a possibilidade de o cliente efectuar comunicações internacionais e utilizar o serviço de roaming.
 - 9.4. Para efeitos desta cláusula, entende-se como serviço de roaming a possibilidade de o cliente efectuar chamadas locais num país estrangeiro, efectuar chamadas internacionais para Portugal e receber chamadas no país estrangeiro em que se encontra. A tmn é livre de autorizar o cliente a efectuar chamadas internacionais para outros destinos que não Portugal, quando em roaming, mediante pedido expresso deste.
10.
 - 10.1. Após aceitação da proposta, a tmn procederá à activação definitiva do cartão que foi entregue ao cliente na data de subscrição da presente proposta, de modo a permitir-lhe a utilização exclusiva do serviço.
 - 10.2. O serviço é prestado pela tmn para uso do cliente, sendo sempre da responsabilidade deste o pagamento dos serviços prestados pela tmn, quando o uso seja efectuado por terceiros.
 - 10.3. O cliente compromete-se a não efectuar, nem permitir a terceiros, uma utilização do serviço prestado pela tmn para qualquer fim contrário ao lei.
 - 10.4. Quando ocorra extravio do cartão, o cliente deverá comunicar tal facto, de imediato, à tmn comprometendo-se esta, 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 a cliente, apresentando as necessárias passwords ou através de meio escrito, devidamente assinado pelo cliente com assinatura igual à aposta a Proposta de Acordo de Adesão.
 - 10.5. Na situação prevista no ponto 10.4, o cliente seja responsável perante a tmn pelo pagamento de todos os serviços prestados por esta até à recepção pela tmn do pedido de desactivação.
 - 10.6. A tmn reserva-se o direito de recusar a ligação, efectuar o desligamento ou retirar de serviço cartões SIM acoplados a uma interface quando considere que a sua utilização causa interferências nocivas ou danifica a rede ou o seu funcionamento. Os mesmos direitos tem a tmn, 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.
 11. A tmn poderá, 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.
 12. Sem prejuízo do regime especial previsto no número seguinte, a tmn apenas será responsável 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.
 13.
 - 13.1. A tmn procederá à suspensão ou limitação da oferta dos serviços de telecomunicações 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.
 - 13.2. Nos casos em que se verifiquem a restrição, suspensão ou limitação da oferta, por incumprimento da tmn 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.p), q), r) e s), a tmn indemnizará o cliente pelo valor correspondente ao valor da mensalidade devida pelo cliente proporcional ao período de tempo em que se verificou a restrição, suspensão ou limitação da oferta. Esta indemnização será paga ao cliente através de emissão de nota de crédito ou desconto na factura.
 - 13.3. Sem prejuízo do disposto no ponto 13.1, a violação pelo cliente das condições de acesso e utilização do serviço tmn conferem a esta 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.
 - 13.4. O não cumprimento por parte do cliente das suas obrigações contratuais relativamente ao pagamento de facturas confere à tmn o direito à suspensão do serviço e à rescisão do contrato, cumprindo um aviso prévio de oito dias, com informação ao cliente que meios tem ao seu dispor para evitar a suspensão ou a rescisão, bem como a cobrança coerciva da(s) quantia(s) devida(s), ficando a tmn constituída no direito de cobrar juros moratórios, a calcular sobre os montantes em dívida, contados por cada dia de atraso, à taxa legal aplicável às operações comerciais, nos termos do artigo 102.º do Código Comercial.
 - 13.5. O levantamento das restrições à utilização dos serviços ou a celebração de um novo acordo com o cliente, em relação ao qual a tmn tenha rescindido o acordo por falta de pagamento, implica o pagamento do montante em dívida, acrescido do valor que resultar da aplicação do ponto 13.4, e de uma taxa de levantamento ou uma taxa de reacção do serviço, consoante o caso, consoante o respectivo valor nas cartas de aviso prévio de suspensão do serviço enviadas pela tmn ao cliente ao abrigo do ponto 13.3 supra.
14.
 - 14.1. A morada indicada no rosto da presente Proposta de Acordo de Adesão destina-se ao envio de qualquer tipo de comunicação escrita, designadamente, facturas, cartas, notificações e citações em caso de litígio, para o que fica, expressamente, convencionada.
 - 14.2. Se o cliente alterar o seu domicílio deverá notificar a tmn, através de carta registada com aviso de recepção, da alteração do local do domicílio nos 30 dias seguintes à respectiva superveniência.
15.
 - 15.1. O cliente pode reclamar junto da tmn de actos ou omissões que violem as disposições da Lei das Comunicações Electrónicas, bem como da demais legislação aplicável.
 - 15.2. A reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 dias contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente.
 - 15.3. A tmn obriga-se a decidir a reclamação no prazo máximo de 30 dias a contar da data da sua recepção, nos termos da lei.
 - 15.4. O cliente poderá recorrer aos processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107º da Lei das Comunicações Electrónicas.
16.
 - 16.1. O acordo de prestação do STM vigorará por tempo indeterminado, tendo a duração mínima de um mês, podendo o cliente denunciá-lo, desde que, por escrito, comunique à tmn que pretende a desactivação do respectivo serviço, com a antecedência de quinze dias, relativamente ao dia em que pretende a desactivação.
 - 16.2. Recebida a comunicação referida em 16.1, o cliente será responsável pelo pagamento do serviço prestado (consumos e preços dos serviços associados ao STM) até ao momento em que ocorrer a desactivação, desde que respeite o prazo de quinze dias, sem prejuízo do pagamento obrigatório de quaisquer mensalidades respeitantes a esse mês.
17. A lista de assinantes da tmn 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 tmn. O cliente, em qualquer momento e sem custos, pode solicitar a tmn a alteração, verificação, correcção e retirada dos mencionados dados.
18. A tmn reserva-se o direito de inscrever os dados do cliente em bases de dados partilhadas criadas nos termos do artigo 46º da Lei das Comunicações Electrónicas, em caso de incumprimento pelo cliente das suas obrigações contratuais, salvo se o assinante tiver invocado excepção de não cumprimento do contrato ou tiver reclamado ou impugnado a facturação apresentada. Ocorrendo tal inscrição, será a mesma comunicada ao cliente no prazo de cinco dias a contar da sua efectivação.
19. Nos termos da Lei, as presentes Condições Gerais de Utilização do STM foram aprovadas pelo ICP - ANACOM.

file m