

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS DA VITOR VENTURA – Telecomunicações, Unip., Lda, com sede na Rua D Afonso Henriques 83D, 2330-137 Entroncamento, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Entroncamento, com o número único de matrícula e pessoa coletiva nº 513217940, com o capital social de €1.000,00.

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Gerais e as Condições Particulares do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas (doravante designado por Contrato) visam regular os termos e condições porque se rege a prestação, pela Vitor Ventura – Telecomunicações, Unip., Lda. (doravante designada por VitorTelecom) ao Cliente, dos serviços de comunicações eletrónicas (doravante designados por Serviços), que disponibiliza, a todo o momento, no seu portfolio.

1.2. Cada Serviço rege-se, ainda, por Condições Específicas, que visam regular os termos e condições exclusivamente aplicáveis à prestação do mesmo que, após subscrição pelo Cliente, passam a fazer parte integrante das presentes Condições Gerais.

2. CONTRATAÇÃO, INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. A contratação dos Serviços pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do Cliente, do disposto nas presentes Condições Gerais, bem como do disposto nas Condições Particulares e Específicas aplicáveis.

2.2. O presente Contrato será subscrito pelo Cliente mediante uma das seguintes formas: (i) aposição da sua assinatura autógrafa no Contrato, em suporte de papel; (ii) recolha da sua assinatura através de um dispositivo eletrónico, com aposição da sua assinatura manuscrita digitalizada em suporte duradouro; ou (iii) envio e validação de uma senha de uso único para um dispositivo móvel a indicar pelo Cliente.

2.3. Para efeitos do presente Contrato, as expressões “consumidor” e “Cliente Particular” abrangem apenas aqueles Clientes a quem sejam prestados Serviços para uso não profissional, nos termos do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, na sua redação atual. Para efeitos do presente Contrato, a expressão “Cliente Empresarial” abrange aqueles clientes a quem sejam prestados serviços para uso profissional.

2.4. As Partes convencionam expressamente que a recolha da assinatura eletrónica do Cliente, nos termos descritos na cláusula anterior, e aposição da mesma nos campos previstos para o efeito no Contrato em suporte duradouro, configura, para todos os efeitos legais, assinatura do Contrato pelo Cliente, ao qual atribuem força probatória de documento particular assinado.

2.5. Sem prejuízo do exercício do direito de livre resolução pelo Cliente, o Contrato tem-se por celebrado na data da sua assinatura pelas Partes ou, se posterior, na data da receção pelo Cliente do exemplar do Contrato assinado, em papel ou suporte duradouro.

2.6. O Serviço suportado na rede de distribuição da VitorTelecom, a qual utiliza tecnologia EURODocs 3.0 sobre rede híbrida de fibra ótica e cabo coaxial ou tecnologia FTTH totalmente suportada em fibra ótica dependendo da zona geográfica, apenas será ativado de acordo com as condições comerciais em vigor.

2.7. O Serviço Móvel de Voz e Dados poderá ser suportado através da rede de um parceiro de negócio da VitorTelecom.

2.8. O serviço de televisão prestado pela tecnologia IP pressupõe um qualquer acesso à internet, que poderá ser fornecida por redes de terceiros nacionais ou de qualquer Estado-Membro da União Europeia.

2.9. No caso de contratação presencial ou ao domicílio, a data da adesão às presentes Condições Gerais e Particulares, bem como às Condições Específicas aplicáveis aos Serviços em causa, corresponde à data de subscrição das mesmas pelo Cliente, sem prejuízo do disposto na Cláusula 2.11.

2.10. No caso de contratação à distância, a data de adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Particulares e Específicas aplicáveis aos Serviços em causa, corresponde à data da aceitação das condições contratuais aplicáveis aos Serviços, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

2.11. No caso de Clientes Particulares, a VitorTelecom efetuará a instalação dos Serviços e ativação dos mesmos no prazo máximo de 14 (catorze) dias úteis a contar da data de adesão aos Serviços, salvo circunstância de força maior ou impossibilidade técnica ou legal. No caso de Clientes Empresariais, o prazo para a instalação dos Serviços e respetiva ativação será acordado pela VitorTelecom com o Cliente.

2.12. O Cliente é responsável pela obtenção junto de terceiros de autorizações eventualmente necessárias para a instalação e ativação dos serviços, não podendo a VitorTelecom ser responsabilizada pela inexistência das mesmas.

2.13. Os Serviços suportados na rede de distribuição da VitorTelecom, apenas estão disponíveis nas zonas geográficas com cobertura da rede VitorTelecom que poderão ser consultadas nas lojas VitorTelecom, através dos números 249710140 (chamada para rede fixa nacional), 928102080 (tarifas disponíveis para consulta em vitortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana e em vitortelecom.pt e, salvo disposição em contrário ou decorrente da natureza do Serviço, (i) a sua instalação, se necessário, pode incluir o fornecimento e instalação de cablagens necessárias à rede de Cliente e uma tomada e acessórios de instalação (se solicitada instalação com tomada) e respetiva ligação na morada de instalação, (ii) a instalação será feita através de infraestrutura de passagem, salvo nas situações em que tal não seja possível (sendo as soluções especiais de instalação a pedido do Cliente objeto de orçamentação), (iii) às tomadas adicionais e outros equipamentos adicionais, são aplicáveis os preços e as condições de fornecimento específicos de acordo com o tarifário em vigor; e (iv) os materiais e equipamentos fornecidos para a rede de Cliente constituem propriedade da VitorTelecom ficando, durante o período de prestação dos Serviços, à disposição e sob guarda e responsabilidade do Cliente, para seu uso exclusivo.

2.14. Informações sobre a cobertura do Serviço Móvel de Voz e Dados poderão ser consultadas nas lojas VitorTelecom ou através dos números 249710140 (chamada para rede fixa nacional) e 926102080 (tarifas disponíveis para consulta em vitortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

2.14.1. A VitorTelecom pode recusar a ativação dos Serviços Fixos após a realização de análises e testes de

conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:

- i) Inexistência de cobertura, nos termos referidos na Cláusula 2.13.
- ii) Inexistência de acesso que serve de suporte aos Serviços entre as instalações do Cliente e o ponto de ligação da VitorTelecom;
- iii) Quando, tratando-se do Serviço de Voz Fixo, o acesso afeto à prestação do Serviço seja utilizado para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o Serviço, incluindo sistemas de alarme, Serviços de "Data-over-Voice" ("DoV") (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros;
- iv) Quando a infraestrutura de suporte não permita a prestação dos Serviços, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local;
- v) Inexistência de ligações na rede ITED, na morada de instalação indicada pelo Cliente, a redes de telecomunicações e ou quando essas ligações sejam suscetíveis de interferir com a qualidade do Serviço de Internet, Televisão e Voz prestados pela VitorTelecom;
- vi) Quando o Cliente não autorize qualquer intervenção nas redes do Cliente que se revele necessária ou adequada à prestação dos Serviços.

2.15. Caso a VitorTelecom recuse a ativação dos serviços com fundamento na verificação de alguma das situações previstas nas alíneas (iii) a (vi) da Cláusula 2.15., o Cliente poderá efetuar novo pedido de ativação dos serviços à VitorTelecom, desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da ativação dos serviços.

2.16. A contratação dos Serviços pode ser condicionada ao pagamento de um valor de instalação/ativação ou do pagamento contra entrega do equipamento, de acordo com o tarifário em vigor, disponível em vitortelecom.pt.

2.17. Caso não seja possível à VitorTelecom proceder à instalação e/ou ativação de qualquer Serviço, por motivo que não lhe seja imputável ou por impossibilidade técnica, a vinculação a estas Condições, às Condições Particulares e Específicas cessará após a comunicação de tal impossibilidade ao Cliente, não sendo devida qualquer indemnização ao mesmo por esse facto.

2.18. No caso de a instalação dos Serviços não poder ser efetuada por facto imputável ao Cliente, assiste à VitorTelecom a faculdade de exigir o pagamento do valor correspondente às despesas contraídas com a deslocação ao local de instalação, disponíveis para consulta em vitortelecom.pt.

2.19. Serviços solicitados pelo Cliente, mediante pedido válido, posteriormente ao primeiro pedido de adesão, integrarão o âmbito do Contrato, o qual se considerará, consequentemente, modificado em conformidade.

3. EQUIPAMENTO

3.1. Os Equipamentos terminais fixos disponibilizados ao Cliente são certificados pela VitorTelecom e disponibilizados ao Cliente depois de testados e validados os parâmetros de funcionamento da rede e serviços prestados. Qualquer outro Equipamento não certificado pela VitorTelecom não é aceite, por não poder garantir o seu pleno funcionamento e por poder causar problemas de segurança e privacidade.

3.2. Os Equipamentos disponibilizados pela VitorTelecom, nomeadamente Boxes, poderão funcionar com um cartão de acesso ("Cartão"), através do qual a VitorTelecom autoriza o Cliente a aceder ao Produto/Serviço solicitado, desde que sejam observadas as restantes obrigações decorrentes das Condições Gerais. O Cartão é sempre propriedade da VitorTelecom, nos casos de cedência ou aluguer de Equipamentos, que se reserva o direito de exigir ao Cliente a sua restituição em caso de cancelamento da subscrição dos produtos e Serviços para os quais o cartão e Equipamentos foram disponibilizados. É expressamente vedado ao Cliente copiar, adulterar ou alterar os códigos de acesso constantes do Cartão, sob pena de a VitorTelecom suspender o acesso do Cliente aos Serviços, sem prejuízo de outros direitos decorrentes de disposições legais ou das presentes condições. Esta disposição não se aplica ao cartão SIM.

3.3. A possibilidade de utilização do Serviço Móvel de Voz e Dados depende do Cliente ter um cartão SIM e um Equipamento desbloqueado e que satisfaça os requisitos essenciais adequados para ser ligado à rede usada pela VitorTelecom para prestação deste Serviço e como tal esteja marcado pelo fabricante nos termos do disposto na legislação aplicável.

3.4. Em caso de perda, extravio, furto ou roubo do Equipamento mencionado no número anterior, de qualquer dos seus componentes ou do cartão, o Cliente deverá comunicar esse facto imediatamente à VitorTelecom para que a mesma proceda ao barramento do Serviço, o qual será realizado até 24 horas após a comunicação. Os custos dos serviços eventualmente utilizados até ao barramento efetuado no prazo mencionado nesta cláusula serão integralmente suportados pelo Cliente.

3.5. A VitorTelecom poderá solicitar ao Cliente o acesso ao Equipamento para verificação dos requisitos mencionados nas presentes Condições Gerais ou para comprovação da origem de perturbações na prestação do Serviço ou na receção de outras radiocomunicações, constituindo a recusa injustificada de acesso causa de suspensão da prestação do Serviço, nos termos da Cláusula 5.

3.6. O Equipamento pode ser disponibilizado pela VitorTelecom ao Cliente na modalidade de compra, aluguer ou cedência, sendo que:

- a) em caso de compra, o Equipamento é propriedade do Cliente a partir da data de pagamento da correspondente fatura;
- b) em caso de aluguer ou cedência, o Equipamento permanecerá propriedade da VitorTelecom, devendo o Cliente mantê-lo em perfeito estado de conservação, no local em que foi instalado e utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos nas respetivas Condições Específicas, abstenendo-se de o ceder, disponibilizar a terceiros ou introduzir-lhe alterações. Os preços devidos pela disponibilização de Equipamentos em regime de aluguer constam dos tarifários da VitorTelecom disponíveis em vitortelecom.pt.

3.7. No caso previsto na alínea a) do número anterior, a VitorTelecom concede ao Cliente a garantia legal de 3 anos relativa ao Equipamento adquirido à VitorTelecom.

3.8. No caso previsto na alínea b) da Cláusula 3.6., o Cliente obriga-se a indemnizar a VitorTelecom pelos

prejuízos sofridos em caso de extravio, furto ou inutilização do material e Equipamentos, bem como de danos não resultantes de utilização normal, salvo por motivo de força maior em que o risco corre por conta da VitorTelecom. Qualquer extravio, furto ou desaparecimento por qualquer outra forma do Equipamento propriedade da VitorTelecom deverá ser comunicado de imediato pelo Cliente. A comunicação referida não desvincula o Cliente do pagamento do preço devido pela não restituição dos mesmos, previsto nos tarifários disponíveis em vitortelecom.pt.

- 3.9. O Cliente expressamente reconhece e aceita que, em caso de aluguer ou cedência de Equipamento, a reparação de avarias pode implicar a substituição do mesmo por outro tecnicamente equivalente.
- 3.10. Sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à substituição de Equipamento alugado ou cedido, ou proceder à reparação ou substituição de Equipamento propriedade do Cliente que esteja dentro do período da garantia nos termos da Cláusula 3.7., a VitorTelecom não se responsabiliza pelos conteúdos que esse Equipamento possa porventura armazenar, os quais serão permanentemente eliminados.

- 3.11. A VitorTelecom não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade dos Serviços, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao Cliente, trabalhos de modificação da instalação ou avaria no Equipamento do qual não seja proprietária.

4. QUALIDADE DOS SERVIÇOS, MANUTENÇÃO E CONFIGURAÇÕES TÉCNICAS

- 4.1. A VitorTelecom compromete-se a prestar os Serviços de forma regular e contínua, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível das redes ou dos sistemas da VitorTelecom em que os Serviços se suportam ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à VitorTelecom e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a VitorTelecom não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.
- 4.2. A VitorTelecom desde já informa o Cliente que qualquer falha no fornecimento de energia elétrica poderá implicar a interrupção dos Serviços, até ao restabelecimento daquele.
- 4.3. A VitorTelecom compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de Serviço que pratica, com observância dos parâmetros de qualidade dos Serviços a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações a definir pela ANACOM.
- 4.4. A VitorTelecom compromete-se, não obstante o estabelecido na Cláusula 4.1., a repor o Serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela VitorTelecom da comunicação do Cliente, exceto quando seja necessário aceder às instalações do Cliente e ou substituir o Equipamento, caso em que o modo de resolução do problema será acordado entre a VitorTelecom e o Cliente.
- 4.5. Atento o caráter inovador dos Serviços e às evoluções tecnológicas que os mesmos são suscetíveis de sofrer, o Cliente expressamente reconhece e aceita que os referidos Serviços poderão ser objeto de constantes melhorias, pelo que a VitorTelecom poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para adaptar os Serviços a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.
- 4.6. Não estão definidos níveis mínimos de qualidade de serviço para além dos previstos nas cláusulas 4.3. e 4.4, acima, ou nas Condições Específicas de cada serviço.

5. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. A prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior e sem prejuízo de futuras alterações introduzidas à legislação em vigor.
- 5.2. A VitorTelecom pode suspender total ou parcialmente a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas ao Cliente que seja consumidor, em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s).
- 5.3. Para os efeitos previstos no número anterior, no prazo de 10 (dez) dias após o vencimento da(s) fatura(s) não paga(s), a VitorTelecom remeterá um pré-aviso por carta, correio eletrónico, ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo Cliente, informando-o de que dispõe do prazo adicional de 30 (trinta) dias para o seu pagamento, sendo o Cliente advertido das consequências caso, findo esse prazo, não tenha procedido ao pagamento da totalidade dos valores em dívida ou não tenha celebrado um acordo de pagamento por escrito, nomeadamente, que o Serviço cujo pagamento permaneça em falta será suspenso, nos termos da presente Cláusula pelo período de 30 (trinta) dias, e que, findo este período, ocorrerá a resolução automática do Contrato, nos termos da Cláusula 20.5., sendo ainda informado dos meios ao seu dispor para as evitar e para o restabelecimento do Serviço.
- 5.4. Findo o prazo adicional de 30 (trinta) dias sem que tenha ocorrido pagamento da totalidade dos valores em dívida ou tenha sido celebrado um acordo de pagamento por escrito, a VitorTelecom procederá, no prazo de 10 (dez) dias, à suspensão do Serviço pelo período de 30 (trinta) dias, sem prejuízo da manutenção do acesso aos serviços de emergência através de comunicações de emergência e a correspondente disponibilização de informação sobre a localização do chamador, bem como assegurando o acesso a quaisquer outras comunicações que não impliquem pagamento.
- 5.5. Se até à data em que a suspensão do Serviço se deve iniciar, o Cliente que seja consumidor apresentar reclamação por escrito à VitorTelecom dos valores que constam na(s) fatura(s), com fundamento na sua inexigibilidade ou inexistência, o Serviço não será suspenso pela VitorTelecom.
- 5.6. O Cliente que seja consumidor pode fazer cessar a suspensão do Serviço procedendo ao pagamento da(s) fatura(s) em dívida ou através da celebração de um acordo de pagamento por escrito com a VitorTelecom, devendo esta repor a prestação do Serviço imediatamente ou, quando tal não seja tecnicamente possível, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data do pagamento ou da celebração do acordo de pagamento, consoante os casos.
- 5.7. Caso tenha sido celebrado um acordo de pagamento por escrito com a VitorTelecom, a falta de pagamento de qualquer das prestações acordadas, tem como consequência a resolução automática do Contrato, mediante pré-aviso por carta, correio eletrónico, ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo

Cliente que seja consumidor, com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias, sendo aplicável o disposto relativamente à cobrança de indemnizações a que o incumprimento definitivo das obrigações contratuais acordadas possa dar lugar, nos termos da Cláusula 20.5.

- 5.8.** *A VitorTelecom pode suspender total ou parcialmente a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s) ao Cliente que não seja consumidor, após pré-aviso por carta, correio eletrónico, ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo Cliente, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias, sendo o Cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do Serviço.*
- 5.9.** *A VitorTelecom reserva-se o direito de suspender a totalidade dos Serviços incluídos na mesma fatura, nos termos dos números anteriores, ainda que o Cliente proceda ao pagamento parcial da fatura e obtenha a respetiva quitação, como consequência da impossibilidade técnica de dissociação dos Serviços contratados.*
- 5.10.** *Sem prejuízo do disposto nas Cláusulas 5.2. e 5.3., no caso de não pagamento de faturas por Clientes que sejam consumidores, a VitorTelecom pode, suspender de imediato, total ou parcialmente, o acesso a serviços específicos, ou seja, o acesso a serviços não enquadráveis no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas, tais como, serviços de valor acrescentado, conteúdos áudio e vídeo, serviços interativos, serviços de acesso condicionado, e outros de idêntica natureza.*
- 5.11.** *A VitorTelecom pode ainda suspender, total ou parcialmente, a prestação de qualquer Serviço nos seguintes casos:*
- a) utilização dos Serviços no âmbito de atividades ilícitas;*
 - b) violação culposa e grave das obrigações contratuais;*
 - c) situação de fraude;*
 - d) pagamento sistematicamente atrasado ou em falta;*
 - e) sempre que o Cliente, seja ou não consumidor, atinja um limite de consumo estabelecido para comunicações e/ou serviços específicos, nos termos previstos na Cláusula 10.7.*
- 5.12.** *Nos casos previstos no número anterior, a suspensão do Serviço será efetuada após pré-aviso adequado por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo Cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço, salvo caso fortuito ou de força maior.*
- 5.13.** *Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Cláusula e do direito da VitorTelecom a cobrar juros de mora nos termos da Cláusula 15.4 das Condições Gerais, o incumprimento, pelo cliente e por motivos ao mesmo imputáveis, da obrigação de pagamento atempado de faturas, confere à VitorTelecom o direito a cobrar, por cada ocorrência, um custo pelo atraso no pagamento, previsto no tarifário da VitorTelecom, disponível para consulta em vitortelecom.pt.*
- 5.14.** *Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Cláusula, caso os serviços venham a ser suspensos, o restabelecimento de um ou mais serviços subscritos pelo cliente, está sujeito ao pagamento de um custo pelo levantamento da suspensão por falta de pagamento, previsto no tarifário da VitorTelecom, disponível para consulta em vitortelecom.pt.*
- 6. ACESSO, UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS**
- 6.1.** *Os Serviços são prestados de forma regular e contínua, salvo disposto em sentido contrário nas presentes Condições Gerais e Específicas.*
- 6.2.** *Sem prejuízo do disposto na Cláusula anterior, a VitorTelecom assegura os níveis de qualidade de Serviço que se encontrem fixados nas respetivas Condições Gerais e Específicas.*
- 6.3.** *Constituem condições de acesso e utilização dos Serviços as seguintes:*
- a) Adesão presencial, ao domicílio ou à distância às presentes Condições Gerais, Condições Particulares e respetivas Condições Específicas aplicáveis;*
 - b) Cumprimento das normas relativas à instalação das infraestruturas de telecomunicações em edifícios, quando disso for o caso;*
 - c) Prestação de garantia, respetivos reforços e adiantamentos, quando exigíveis, nos termos da Cláusula 10;*
 - d) Utilização dos Serviços em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor;*
 - e) Utilização dos Serviços para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem utilizado para exploração comercial;*
 - f) Respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos.*
- 6.4.** *Para efeitos deste Contrato, entende-se por serviço de Roaming a possibilidade do Cliente efetuar e receber chamadas e enviar e receber mensagens escritas e multimédia, locais e internacionais, assim como aceder à internet, num país estrangeiro, através do serviço móvel.*
- 6.5.** *Se o Contrato incluir o serviço de roaming ou de comunicações internacionais, a VitorTelecom poderá, em qualquer momento, fazer depender a sua prestação de um pagamento em adiantado, nos termos do disposto na cláusula 15.3. das Condições Gerais, ou constituição de garantia, nos termos do disposto na respetiva cláusula 10.*
- 6.6.** *A prestação do serviço de roaming 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 VitorTelecom.*
- 6.7.** *O Cliente é responsável pela utilização dos Serviços, a qual, ainda que efetuada por terceiros, com ou sem autorização do Cliente, se presume, para todos os efeitos contratuais e legais, efetuada por este.*
- 6.8.** *A VitorTelecom reserva-se o direito de recusar o acesso ou desativar cartões de acesso ao Serviço acoplados a um interface, quando considerar que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriora a qualidade do serviço da rede ou o seu funcionamento, ou caso verifique situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem nas*

redes fixa nacional ou internacional ou, ainda, de tráfego de voz sobre IP em tráfego de voz móvel com destino à rede móvel VitorTelecom.

7. BARRAMENTO DE COMUNICAÇÕES E MECANISMOS DE CONTROLO DE UTILIZAÇÃO

- 7.1. A VitorTelecom barrará o consumo de comunicações de dados efetuados em roaming quando o Cliente atingir o valor limite mensal de 50€ (sem IVA), em comunicações dentro do Espaço Económico Europeu, ou fora deste, nos termos do Regulamento (UE) 2022/612 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de abril de 2022 ("Regulamento do Roaming"), ou outra legislação que venha a ser aplicável. Ao tráfego de dados gerado com recurso à tecnologia WI-FI não será aplicado este limite.
- 7.2. O roaming está por defeito ativo nos cartões de acesso ao Serviço Móvel de Voz e Dados para comunicações no país em que o cliente se encontra e para o país de origem. Caso pretenda efetuar comunicações para outro país ou desativar o roaming, deverá contactar a Linha de Apoio ao Cliente 249710140 (chamada para rede fixa nacional) ou 928102080 (tarifas disponíveis para consulta em vitortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana ou remeter o pedido por escrito.
- 7.3. A VitorTelecom reserva-se o direito de definir um valor de limite mensal para realização de comunicações móveis, o qual estará disponível em vitortelecom.pt. A verificação e aplicação deste limite pela VitorTelecom será efetuada de acordo com valores aproximados de tráfego real do Cliente e não o valor exato das suas comunicações, não podendo a VitorTelecom ser responsabilizada pela faturação de comunicações que exceda o valor definido para limite mensal. Caso o Cliente atinja o valor de limite, a VitorTelecom barrará o Serviço até ao final do mês que estiver em curso.
- 7.4. A VitorTelecom reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos ou números específicos, em caso de situação de fraude.
- 7.5. O consumidor pode acompanhar e controlar a utilização de cada um dos serviços de acesso à Internet ou de comunicações interpessoais, que sejam faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo, através da Área de Cliente acessível em vitortelecom.pt, a qual permite o acesso a informações atempadas sobre o nível de consumo desses serviços incluídos no plano tarifário do Cliente. No caso de serviços móveis, é também possível consultar os consumos de serviços a qualquer momento, marcando *#123# no teclado do telemóvel.
- 7.6. O consumidor será notificado pela VitorTelecom antes de ser atingido qualquer limite de consumo, financeiro ou de volume, predefinido pelas autoridades competentes e incluído nos seus planos tarifários, bem como quando um serviço incluído nos seus planos tarifários tiver sido integralmente consumido, conforme aplicável nos termos das respetivas Condições Específicas ou Condições de Oferta dos Serviços disponíveis em vitortelecom.pt.
- 7.7. As cláusulas 7.5. e 7.6. são igualmente aplicáveis aos Clientes que sejam microempresas, pequenas empresas ou organizações sem fins lucrativos, salvo se essas empresas ou organizações renunciarem expressamente à totalidade ou a parte destas disposições.

8. CONSERVAÇÃO, REPARAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

- 8.1. A VitorTelecom assegura a conservação e reparação das infraestruturas, dos materiais e Equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação dos Serviços.
- 8.2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a VitorTelecom pode utilizar os equipamentos de sua propriedade associados à prestação do(s) serviço(s) para acesso, por terceiros, à Internet, assegurando a continuidade da qualidade da prestação do serviço contratado pelo Cliente.
- 8.3. O Cliente pode opor-se à utilização do mencionado equipamento para acesso, por terceiros, à Internet, mediante comunicação, por meio adequado, dirigida à VitorTelecom, caso em que a VitorTelecom lhe vedará o acesso a equipamentos que disponibilizem essa funcionalidade.
- 8.4. Sempre que, para efeitos do disposto na Cláusula 8.1., seja indispensável aceder ao local de instalação, a VitorTelecom acordará com o Cliente a data e período de tempo em que procederá ao ato de conservação ou reparação.
- 8.5. O Cliente, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da VitorTelecom, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e ou Equipamentos.
- 8.6. Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a VitorTelecom poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.
- 8.7. A VitorTelecom não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos Serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e Equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao Cliente, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.
- 8.8. Os custos da intervenção, incluindo a deslocação, disponíveis em vitortelecom.pt, serão suportados pelo Cliente quando a avaria lhe seja direta ou indiretamente imputável, ou aos utilizadores do Serviço, e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do Serviço e ou Equipamento. Os custos das intervenções motivadas por avarias do Equipamento que seja propriedade do Cliente serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do mesmo e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do Equipamento.
- 8.9. Sempre que, por motivos de conservação, manutenção e desenvolvimento da rede e sistemas de informação seja necessário suspender o Serviço será aplicável o disposto nas Cláusulas 4.4. e 11.

9. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

- 9.1. A VitorTelecom assegura ao Cliente um serviço de atendimento permanente para participação de avarias, que funciona 24 horas por dia.
- 9.2. Para efeitos de pedidos de esclarecimentos ou em caso de avaria do Serviço de acesso à Internet, Serviço de Voz Móvel, Serviço de Voz Fixa e ou Serviço de Televisão por Cabo, o Cliente deve contactar e ou informar de imediato a VitorTelecom através dos números de telefone 249710140 (chamada para rede fixa nacional) ou 928102080 de acordo com o respetivo tarifário em vigor, em cada momento, que o Cliente poderá consultar em vitortelecom.pt. Ambas as linhas estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por

semana.

9.3. Em caso de avaria do Serviço de Voz Móvel fora de Portugal deverá contactar a linha de apoio em roaming 00351928102080.

9.4. Para ativação ou desativação do anúncio de portabilidade deverá contactar a linha de apoio 249710140 (chamada para rede fixa nacional).

10. GARANTIAS E ADIANTAMENTOS

10.1. A VitorTelecom pode exigir a Clientes empresariais a prestação de garantias ou seu reforço, nos termos da lei, designadamente nas seguintes situações:

- a) Para salvaguarda do cumprimento das obrigações contratuais do Cliente, designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, sempre que tal se mostre necessário;
- b) Quando se verifique incumprimento, pelo Cliente, no âmbito do contrato ou de outros anteriormente celebrados com a VitorTelecom ou com outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, motivado por mora no pagamento dos Serviços;
- c) Quando os Serviços sejam prestados por um período de tempo limitado, em virtude da realização de um evento específico;
- d) Sempre que o local de instalação do serviço, indicado pelo Cliente, não integre o conceito legal de bem imóvel;
- e) Sempre que o Cliente não disponha de título legítimo, do direito de ocupação, do local de instalação do serviço.

10.2. O valor da garantia a que se refere a alínea b) da Cláusula anterior corresponderá a 100% (cem por cento) do valor da dívida à VitorTelecom ou a 50% (cinquenta por cento) do valor da dívida a outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, consoante o caso.

10.3. O valor da garantia nos casos previstos nas alíneas a), c) a e), da Cláusula 10.1. corresponderá ao valor do Equipamento e de 2 (duas) mensalidades dos Serviços em causa.

10.4. A VitorTelecom pode exigir a Clientes Particulares a prestação de garantias ou seu reforço nas situações de restabelecimento do serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente, no valor que vier a ser fixado pela ANACOM.

10.5. Não será exigida a prestação da garantia referida na Cláusula anterior se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, o Cliente optar pelo sistema de débito direto como forma de pagamento dos Serviços.

10.6. As garantias previstas nesta Cláusula, bem como os respetivos reforços, podem ser prestados em numerário, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução. No prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de extinção do Serviço, a VitorTelecom restituirá ao Cliente o valor da garantia prestada, deduzido dos montantes eventualmente em dívida.

10.7. A VitorTelecom poderá, em alternativa ou cumulativamente com o disposto nas Cláusulas anteriores, definir limites de consumo genéricos ou específicos às comunicações a realizar pelo Cliente ou no âmbito da utilização de serviços específicos, que lhe são comunicados no momento da adesão ou no decurso do contrato, através do sítio de internet VitorTelecom.pt ou através de um dos meios previstos na Cláusula 18., caso em que é aplicável o disposto na Cláusula 22.

10.8. Caso o Cliente atinja o seu limite de consumo, a VitorTelecom reserva-se o direito de lhe exigir:

- a) o pagamento antecipado do valor correspondente aos consumos já efetuados; e ou
- b) a adesão à modalidade de pagamento por débito direto.
- c) o pagamento de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável ao serviço, em função do valor médio mensal dos consumos efetuados pelo Cliente ou, quando não exista, em função do valor previsto de consumo apresentado pelo Cliente, acrescido do investimento realizado pela VitorTelecom na celebração do Contrato com o Cliente, designadamente em equipamento(s).

10.9. Caso o Cliente não adira ao débito direto, nos termos da alínea b) da Cláusula anterior, a VitorTelecom reserva-se o direito de suspender, nos termos da Cláusula 5., o acesso às comunicações ou aos serviços específicos em causa.

10.10. Em caso de suspensão nos termos da Cláusula anterior, o restabelecimento do acesso às comunicações ou aos serviços específicos em causa ocorre no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de pagamento integral, pelo Cliente, dos valores correspondentes aos consumos efetuados e ou da data de adesão, pelo Cliente, ao débito direto.

11. REEMBOLSOS

11.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na Cláusula 2.11. para instalação/ativação dos Serviços, por motivos comprovadamente imputáveis à VitorTelecom, o Cliente poderá exigir o reembolso do montante correspondente ao valor da instalação/ativação dos Serviços, caso este valor tenha sido cobrado ao Cliente.

11.2. Em caso de indisponibilidade de algum dos Serviços por período igual ou superior a 24 horas consecutivas ou acumuladas, num determinado período de faturação, a VitorTelecom emitirá o respetivo reembolso automático, na fatura seguinte ou por crédito no saldo do cartão do Cliente, proporcional ao valor da mensalidade contratada para o(s) Serviço(s) afetado(s) nos termos previstos no número seguinte.

11.3. A dedução ou o reembolso a que o Cliente tenha direito, nos termos do previsto no número anterior, são efetuados por crédito na fatura seguinte a emitir pela empresa ou por crédito no saldo no cartão do Cliente, no caso de serviços pré-pagos, ou, tendo terminado a relação contratual entre as partes sem que tenha sido processado esse crédito, através de reembolso por qualquer meio direto, nomeadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo de 30 dias após a data da cessação do contrato.

11.4. A indisponibilidade dos serviços a que se refere a Cláusula 11.2 que, depois de reportada à VitorTelecom, se prolongue por um período superior a 15 dias confere ao Cliente o direito de resolver o Contrato sem qualquer custo.

11.5. O período de 24 horas a que se refere a Cláusula 11.2 é contado a partir do momento em que a situação de indisponibilidade seja do conhecimento da VitorTelecom ou da comunicação pelo Cliente.

11.6. A VitorTelecom deve reembolsar o Cliente pelos custos em que este tenha incorrido com a participação da indisponibilidade de serviço que não lhe seja imputável.

12. INSCRIÇÃO EM BASE DE DADOS PARTILHADA

12.1. Em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de faturas relativas à prestação de Serviços, a VitorTelecom informa o Cliente que:

- a) os seus dados pessoais podem ser incluídos em base de dados partilhada, criada nos termos da lei, que permite identificar os Clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação;
- b) a inscrição dos seus dados pessoais na mencionada base de dados só é admissível no caso do valor em dívida ser igual ou superior a 20% do salário mínimo nacional;
- c) querendo, pode sanar o incumprimento contratual, mediante pagamento do valor em dívida através dos meios disponibilizados pela VitorTelecom ou demonstração da inexigibilidade ou inexistência da dívida, obrigando-se a VitorTelecom a notificar o Cliente dessa possibilidade com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data de inclusão na base de dados partilhada.

12.2. Ocorrendo a inclusão dos dados na base de dados partilhada, tal inclusão será comunicada ao Cliente no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da sua efetivação.

12.3. No caso previsto no número anterior, a VitorTelecom garante ao Cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados, bem como a sua eliminação imediata da referida base de dados, após o pagamento das dívidas em causa ou demonstração, pelo cliente, de que a dívida não é exigível, nomeadamente em razão da respetiva prescrição ou ainda nos casos em que se verifique que o valor é inferior ao previsto na alínea b) da cláusula 12.1.

13. PREÇO

13.1. O preço a pagar pelo Cliente, pela prestação dos Serviços, pelas comunicações, mensalidades, cedência ou venda de equipamentos e religação dos Serviços, correspondem ao que estiver fixado no tarifário em vigor, disponível para consulta no Serviço de Apoio ao Cliente, nos locais de venda dos Serviços VitorTelecom e em vitortelecom.pt.

13.2. Pela prestação de Serviços adicionais solicitados em data posterior à data da adesão ao Contrato, o Cliente pagará o preço que estiver fixado no tarifário em vigor, na VitorTelecom, nesse momento.

13.3. O Cliente poderá obter informações atualizadas sobre o preço aplicável aos Serviços através dos contactos referidos na Cláusula 9.

13.4. A prestação de serviços de assistência técnica e de manutenção que seja efetuada por técnicos da VitorTelecom ou ao seu serviço rege-se pelos preços e encargos de manutenção eventualmente aplicáveis especificados no tarifário em vigor, em cada momento, na VitorTelecom, que se encontra disponível para consulta em vitortelecom.pt.

13.5. À instalação de tomadas adicionais ou outras intervenções técnicas é aplicável o preço previsto no tarifário em vigor disponível para consulta em vitortelecom.pt.

13.6. Pelo menos uma vez por ano, a VitorTelecom presta aos Clientes informações sobre os melhores preços.

14. FATURAÇÃO

14.1. O Cliente tem direito a receber faturas não detalhadas, bem como, nos casos em que o solicite, a receber faturas com detalhe mínimo ou com detalhe máximo, contendo neste último caso, informação relativa, nomeadamente, às chamadas telefónicas efetuadas no âmbito do Serviço Telefónico Fixo e Móvel (volume, data e hora de início da chamada, destino, número de telefone chamado, tipo de chamada, duração, horário e valor faturado), e os consumos de Videoclube (volume, data e hora da visualização, título do aluguer e o valor faturado).

14.2. A VitorTelecom obriga-se a emitir as faturas relativas aos Serviços prestados, de acordo com o pedido específica do pelo Cliente aquando da adesão às respetivas Condições Particulares.

14.3. A fatura simples sem detalhe e a fatura com detalhe mínimo será emitida, mensalmente sem encargos, em formato eletrónico ou em formato papel de acordo com a opção feita pelo Cliente nas Condições Particulares, sendo aplicável, para o caso da escolha recair na fatura com detalhe máximo, o preço previsto no tarifário em vigor em cada momento que se encontra disponível para consulta em vitortelecom.pt.

14.4. Os Serviços serão faturados somente a contar da data da respetiva ativação, sendo que, à exceção dos consumos de voz, dados e videoclube, as mensalidades dos Serviços contratados serão faturadas, antecipadamente, a partir do primeiro dia útil de cada mês, devendo o Cliente proceder ao pagamento da prestação de Serviços até à data limite constante da fatura enviada pela VitorTelecom.

14.5. O Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte dos Serviços constantes da fatura, exceto se os Serviços forem funcionalmente indissociáveis. Eventuais pagamentos parciais serão considerados pagamento por conta dos Serviços prestados, reservando-se a VitorTelecom o direito de considerar incumprida a obrigação de pagamento e proceder à suspensão dos Serviços, nos termos da Cláusula 5., e/ou à cobrança de juros.

15. MODO E PRAZO DE PAGAMENTO

15.1. O Cliente obriga-se a proceder à liquidação das faturas no prazo e de acordo com as modalidades nelas indicadas.

15.2. O preço da instalação/ativação dos Serviços ou de compra de Equipamento, quando devido, será, em princípio, incluído na primeira fatura a enviar ao Cliente relativa aos Serviços em causa.

15.3. A VitorTelecom pode exigir o pagamento em adiantado de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável aos Serviços, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efetuados pelo Cliente ou, quando não exista, em função do valor de previsão de consumos considerando o tarifário escolhido pelo Cliente.

15.4. Sobre os valores em débito não liquidados pontualmente incidem juros de mora à taxa legal em vigor, nos termos do art. 102º -§3 do Código Comercial.

16. RESPONSABILIDADE

16.1. O Cliente compromete-se a utilizar o Serviço de Internet fixa, telefone fixo, televisão por cabo e respetivos Equipamentos, alugados ou cedidos, apenas na morada de instalação indicada no momento da contratação, sendo o único responsável pela utilização que faça dos Serviços e Equipamentos e pelo cumprimento pontual e integral das obrigações contidas nas Condições Gerais, Condições Específicas e

Condições Particulares, e da legislação nacional e internacional, nomeadamente relativa a direitos de autor e direitos conexos, propriedade industrial e criminalidade informática.

16.2. A VitorTelecom não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais quando tal não lhe seja imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por:

- (i) danos causados por culpa do Cliente, de outros utilizadores dos Serviços ou de quaisquer terceiros que não estejam ao serviço da VitorTelecom, ou
- (ii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas, ou
- (iii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte da ocorrência de casos fortuitos e situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à VitorTelecom e que pela mesma não possam ser controladas e que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações contratuais.

16.3. O Cliente expressamente aceita e reconhece que apenas deverá aceder aos Serviços que tenha efetivamente contratado. Se o Cliente detetar que tem acesso a Serviços fornecidos/prestados pela VitorTelecom sem que tenha efetuado um pedido de subscrição para o efeito, deverá avisar imediatamente a VitorTelecom deste facto. As ações do Cliente, ou de terceiros que atuem com o seu consentimento, destinadas a possibilitar o acesso do Cliente ou de terceiros a Serviços não solicitados à VitorTelecom são puníveis nos termos da Lei, e, consequentemente conferem à VitorTelecom o direito de comunicar as mesmas às autoridades judiciais competentes, sem prejuízo do direito de a VitorTelecom ser indemnizada pelos danos decorrentes das referidas ações.

16.4. Sem prejuízo dos direitos que assistem à VitorTelecom nos termos do número anterior, nos casos de acesso indevido a VitorTelecom poderá exigir ao Cliente, a título de penalidade, o pagamento de um valor correspondente à utilização, por um período de 6 (seis) meses, dos Serviços em causa, de acordo com o tarifário em vigor, podendo igualmente retirar eventuais descontos ou outros benefícios que tenham sido atribuídos aos Clientes no âmbito de ações promocionais.

16.5. A VitorTelecom garante que as redes de comunicações eletrónicas utilizadas para a prestação dos Serviços cumprem os requisitos necessários e adequados à segurança da prestação dos mesmos e da própria rede, não podendo, no entanto, garantir a sua inviolabilidade por terceiros não autorizados.

17. DEVOLUÇÃO DE EQUIPAMENTO

17.1. No prazo de 14 (catorze) dias após a extinção do Serviço, substituição do Equipamento ou notificação por parte da VitorTelecom na sequência da suspensão do contrato nas condições previstas na Cláusula 21.10, o Cliente obriga-se a entregar em qualquer loja da VitorTelecom ou por envio postal para a sede da VitorTelecom, o Equipamento alugado ou cedido pela VitorTelecom em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.

17.2. Em caso de incumprimento do disposto no número anterior a VitorTelecom reserva-se o direito de faturar ao Cliente uma indemnização equivalente ao valor do Equipamento não entregue ou danificado e/ou a continuar a faturar o aluguer do Equipamento a Clientes que mantenham os Serviços ativos e que tenham requerido a substituição do mesmo, sem que para tanto tenham procedido à devolução do Equipamento a substituir.

17.3. No caso de compra de equipamento e o cliente invoque o direito de livre resolução, a VitorTelecom não reembolsará qualquer valor, caso o mesmo se encontre danificado por causa imputável ao utilizador.

18. COMUNICAÇÕES E CITAÇÕES/NOTIFICAÇÕES JUDICIAIS

18.1. Todas as comunicações da VitorTelecom ao Cliente poderão ser efetuadas por qualquer meio ou contacto facultado por este à VitorTelecom, tais como, endereço postal, endereço de correio eletrónico, sistema automático de difusão de mensagens vocais e SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), através da inserção de informação na própria fatura, para os contactos disponibilizados pelo Cliente à VitorTelecom e, complementarmente e quando aplicável, através do Equipamento utilizado pelo Cliente.

18.2. As citações e notificações judiciais ao Cliente, bem como o envio de faturas, serão realizadas para o domicílio convencional, para o efeito, nas Condições Particulares.

18.3. O Cliente obriga-se a comunicar à VitorTelecom, por escrito, qualquer alteração de morada e do domicílio mencionado no número anterior, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, sob pena de o Cliente se considerar citado ou notificado no endereço inicialmente convencional.

18.4. As comunicações do Cliente à VitorTelecom remetidas por correio deverão ser endereçadas para o R D Afonso Henriques 83D, 2330-137 Entroncamento, podendo igualmente ser efetuadas utilizando os contactos disponíveis em vitortelecom.pt ou através do número de apoio ao Cliente mencionado na Cláusula 9.

19. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

19.1. A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a Vitor Ventura – Telecomunicações, Unip., Lda.

19.2. A VitorTelecom designou um encarregado de proteção de dados que poderá ser diretamente contactado através de carta para VitorTelecom-DPO, R D Afonso Henriques 83D, 2330-137 Entroncamento ou para o endereço eletrónico privacidade.DPO@vitortelecom.pt.

19.3. A VitorTelecom, enquanto responsável pelo tratamento de dados pessoais, tratará os dados pessoais do Cliente para as finalidades descritas no formulário de consentimento, que faz parte integrante do presente Contrato, nomeadamente a realização de inquéritos de satisfação, tratamento de dados de tráfego e de serviço para identificação de soluções direcionadas ao tipo de consumo e utilização pela VitorTelecom dos dados do Cliente para ações de promoção e melhoria de produtos e serviços e respeitará os consentimentos expressamente concedidos, os quais são livremente revogáveis, sem prejuízo dos tratamentos efetuados com base nos consentimentos previamente dados.

19.4. Os dados pessoais identificados nas Condições Particulares como sendo de fornecimento obrigatório, são indispensáveis à prestação dos Serviços pela VitorTelecom, ao cumprimento de obrigações legais impostas

à VitorTelecom e ao prosseguimento de interesses legítimos. Os dados serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a finalidades relacionadas com a execução do Contrato, nomeadamente a identificação do Cliente, a faturação e cobrança dos Serviços prestados, a comunicação de alterações às condições de prestação dos Serviços contratados.

- 19.5. Para efeitos de prova de transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual, a VitorTelecom poderá gravar comunicações, mediante informação prévia ao Cliente e recolha do seu consentimento.
- 19.6. Nos termos da respetiva autorização legal, a VitorTelecom poderá gravar comunicações realizadas para o Serviço de Apoio ao Cliente, para efeitos de monitorização da qualidade do atendimento.
- 19.7. Os dados pessoais do Cliente podem ser incluídos nas listas telefónicas e serviços informativos de terceiros.
- 19.8. Em termos de princípios gerais relativos ao tratamento de dados pessoais, a VitorTelecom compromete-se a assegurar que os dados pessoais por si tratados são:
- a) Objeto de um tratamento lícito, leal e transparente em relação ao titular dos dados;
 - b) Recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não sendo tratados posteriormente de uma forma incompatível com essas finalidades;
 - c) Adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados;
 - d) Exatos e atualizados sempre que necessário, sendo adotadas todas as medidas adequadas para que os dados inexatos, tendo em conta as finalidades para que são tratados, sejam apagados ou retificados sem demora;
 - e) Conservados de uma forma que permite a identificação do titular dos dados apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais os dados são tratados, período esse que varia de acordo com a finalidade para a qual a informação é tratada, existindo requisitos legais que obrigam a conservar os dados por um período de tempo mínimo, findo o qual os mesmos serão eliminados;
 - f) Tratados de uma forma que garante a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou dani- ficação accidental, sendo adotadas as medidas técnicas ou organizativas adequadas.
- 19.9. No âmbito do tratamento dos dados pessoais, a VitorTelecom recorre ou poderá recorrer a entidades terceiras, por si subcontratadas, para, em nome da VitorTelecom, e de acordo com as instruções dadas por esta, procederem ao tratamento dos dados pessoais do Cliente, em estrito cumprimento com o disposto na lei. A VitorTelecom assume o compromisso de subcontratar apenas entidades que apresentem garantias suficientes de execução das medidas técnicas e organizativas adequadas, de forma a assegurar a defesa dos direitos do titular dos dados.
- 19.10. A VitorTelecom poderá também comunicar os dados pessoais a entidades terceiras que se mostrem necessárias ao cumprimento das suas obrigações legais, garantindo, através de contrato, que estas tratam os dados pessoais do Cliente em total cumprimento com a legislação em vigor.
- 19.11. A VitorTelecom trata a informação de forma absolutamen- te confidencial, de acordo com as nossas políticas e pro- cedimentos internos de segurança e confidencialidade, os quais são atualizados periodicamente consoante as necessidades, bem como de acordo com os termos e condições legalmente previstos. A VitorTelecom compromete-se a aplicar, tanto no momento de definição dos meios de tratamento como no momento do próprio tratamento, as medidas técnicas e organizativas necessárias e ade- quadas à proteção dos dados pessoais do titular dos da- dos e ao cumprimento dos requisitos legais.
- 19.12. Sem prejuízo da apresentação de reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, o direito de acesso, retificação, atualização, apagamento, limitação e/ou oposição ao tratamento e portabilidade poderão ser exercidos mediante contacto com o Encarregado de Proteção de Dados da VitorTelecom, através de comunicação escrita para o email privacidade.DPO@vitortelecom.pt ou para a morada R D Afonso Henriques 83D, 2330-137 Entroncamento, sem prejuízo de eventuais obrigações legais a que a VitorTelecom está sujeita.
- 19.13. A VitorTelecom dará resposta por escrito (preferencialmente por meios eletrónicos) ao pedido do Cliente no prazo máximo de um mês a contar da receção do pedido, salvo em casos de especial complexidade, em que esse prazo pode ser prorrogado até dois meses.
- 19.14. Se os pedidos apresentados forem manifestamente infundados ou excessivos, nomeadamente devido ao seu carácter repetitivo, a VitorTelecom reserva-se o direito de cobrar custos administrativos ou recusar-se a dar seguimento ao pedido, sem prejuízo da possibilidade de apresentar uma reclamação na autoridade de controlo competente.
- 19.15. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.
- 19.16. A VitorTelecom dispõe de uma Política de Privacidade relativa ao tratamento de dados pessoais publicada em vitortelecom.pt, na qual identifica as medidas de proteção contra riscos associados, designadamente à segurança pes- soal e privacidade dos Clientes e utilizadores dos seus Serviços.

20. RESOLUÇÃO

- 20.1. Em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais a que estão vinculadas, qualquer das partes pode resolver o contrato, após pré-aviso adequado de 30 (trinta) dias, sem prejuízo dos encargos a que o referido incumprimento possa dar lugar, conforme se encontra descrito infra na cláusula 21.6 destas Condições Gerais. O pedido de resolução deverá ser efetuado por escrito, devidamente assinado pelo titular do contrato ou pessoa com poderes para o ato, acompanhado de cópia do documento de identificação do titular do contrato ou das pessoas que o representam e, neste caso, de docu- mento que demonstre a capacidade de representação, salvo utilização de sistemas de validação de utilizador, se aplicável, e apenas se for possível à VitorTelecom confirmar com segurança a identidade do titular do contrato. Caso o Cliente não consinta na entrega da fotocópia do documento de identificação civil, deverá dirigir-se a uma loja VitorTelecom para entregar o pedido de resolução presencialmente, devendo fazer-se acompanhar do seu documen- to de identificação civil ou em caso de representação, do documento de identificação civil das

pessoas que o representem para confirmação da identidade e validação da assinatura.

- 20.2. Caso a adesão às Condições Gerais, Condições Particulares e às Condições Específicas seja realizada fora do estabelecimento comercial ou à distância, o Cliente, independentemente de ter a qualidade de consumidor, microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, poderá exercer o direito de livre resolução, no prazo de 30 (trinta) dias ou de 14 (catorze) dias, respectivamente, a contar da data de adesão às condições contratuais, mediante o envio, no mencionado prazo, de uma comunicação escrita, informando a VitorTelecom sobre a vontade de resolver o contrato.
- 20.3. Sempre que a adesão às Condições Gerais, Particulares e Específicas seja realizada fora do estabelecimento comercial ou à distância, e o Cliente, independentemente de ter a qualidade de consumidor, microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, pretenda que a prestação do serviço se inicie durante o prazo para o exercício do direito de livre resolução, a VitorTelecom solicitará ao Cliente que efetue um pedido expresso através de suporte duradouro.
- 20.4. O exercício do direito de livre resolução do Contrato não desobriga o Cliente do pagamento do valor proporcional ao serviço prestado até ao momento da comunicação da resolução, incluindo o valor da instalação e ativação, se aplicável, e os consumos efetuados durante a prestação dos serviços, nos casos em que a prestação tenha tido início durante o prazo legal de livre resolução. Em caso de resolução do Contrato a VitorTelecom reembolsará o Cliente dos pagamentos recebidos, que não relativos ao preço dos serviços prestados por solicitação do Cliente, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que for informada da resolução do Contrato. O reembolso será feito através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo Cliente aquando do exercício do direito legal de livre resolução, ou, na falta de indicação do IBAN, por cheque.
- 20.5. Findo o período de 30 (trinta) dias de suspensão referido na Cláusula 5.4. sem que o Cliente que seja consumidor tenha procedido ao pagamento da totalidade dos valores em dívida ou sem que tenha celebrado um acordo de pagamento por escrito, o contrato considera-se automaticamente resolvido, sem prejuízo da indemnização a que o incumprimento definitivo das obrigações contratuais possa dar lugar, nomeadamente a cobrança de contrapartidas a título indemnizatório ou compensatório pela resolução do Contrato durante o período de fidelização.
- 20.6. O Cliente consumidor pode exercer os direitos de suspensão e de resolução do contrato através de plataforma eletrónica criada para o efeito, gerida pela Direção -Geral do Consumidor (DGC).
- 20.7. Numa situação em que se verifique a ocorrência de discrepância significativa, continuada ou recorrente, entre o desempenho real dos serviços de comunicações eletrónicas, que não serviços de acesso à Internet ou serviços de comunicações interpessoais independentes de números, e o desempenho indicado no contrato, o consumidor poderá desencadear as medidas corretivas previstas na legislação aplicável, nomeadamente, a possibilidade de resolver o contrato sem qualquer custo.
- 21. VIGÊNCIA, CESSAÇÃO E PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS**
- 21.1. As presentes Condições Gerais produzem efeitos na data da adesão aos Serviços e vigoram pelo período mínimo inicial (período de fidelização) escolhido pelo Cliente, definido nas condições de oferta dos Serviços indicado nas Condições Particulares.
- 21.2. A VitorTelecom poderá, mediante acordo do Cliente e em caso de adesão a Serviços adicionais ou de ofertas comerciais específicas relacionadas com o Serviço, prorrogar o período mínimo inicial de vigência fixado, nos termos do número anterior ou ainda sujeitar as Condições Particulares acordadas a um novo período mínimo de vigência.
- 21.3. As Condições Gerais, Particulares e Condições Específicas renovam-se automaticamente, seja após o decurso do período de vigência inicial, seja após o termo do novo período mínimo de vigência acordado, por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo se o Contrato for denunciado por uma das Partes nos termos dos números seguintes.
- 21.4. Antes da prorrogação automática do Contrato mencionada no número anterior, a VitorTelecom informa o Cliente, de forma clara, atempada e num suporte duradouro, sobre a data de fim do período de fidelização, os meios disponíveis para denunciar o Contrato e os melhores preços aplicáveis aos seus serviços.
- 21.5. O período mínimo inicial ou subsequente de vigência acordado com o Cliente justifica-se pela existência de custos de investimento no Equipamento indispensável à prestação dos Serviços, bem como pelos custos de instalação dos Serviços e ainda pela concessão ao Cliente de condições especiais de preços ou descontos, podendo o Cliente, a todo o momento, através do Serviço de Apoio ao Cliente, saber quando se conclui o período mínimo de vigência em curso, bem como o valor que terá de pagar a título de encargos por rescisão antecipada do Contrato.
- 21.6. Em caso de rescisão do Contrato pelo Cliente ou sua cessação por motivo ao mesmo imputável, ou a verificação de qualquer ato praticado pelo mesmo que, independentemente de culpa, impeça a prestação dos Serviços por parte da VitorTelecom antes de decorrido o período mínimo de vigência, inicial ou subsequente, e quando decorram para o Cliente a oferta de condições promocionais de preços ou descontos associados (por exemplo, instalações e ou ativações, custo da portabilidade de números, subsídio de Equipamentos, descontos nas mensalidades, entre outros), implica a obrigação de pagar de imediato à VitorTelecom, as faturas vencidas e não pagas, bem como as condições promocionais identificadas e quantificadas nas Condições Particulares, que no caso de subsídio de equipamentos terminais, os encargos são calculados nos termos da legislação aplicável e, nas demais situações, corresponderão a um valor destinado a compensar a vantagem conferida que, na proporção do período da duração do contrato fixada, ainda esteja por recuperar pela VitorTelecom, na data em que produz efeitos a cessação antecipada do contrato, calculado nos termos dos números seguintes.
- 21.6.1. No período entre 14/11/2022 e 12/01/2023, inclusive:
- a) Contratos em curso ou assinados neste período que sejam novos contratos com fidelização inicial ou contratos com fidelização subsequente à primeira com alteração do lacete local instalado: número de meses em falta X total das ofertas e descontos (vantagens associadas à fidelização) / número total de meses de fidelização.

b) Contratos em curso ou assinados neste período que sejam contratos com fidelização subsequente à primeira sem alteração do lacete local instalado, aplica-se o menor dos seguintes valores:

- (i) número de meses em falta X total das ofertas e descontos (vantagens associadas à fidelização) / número total de meses de fidelização.
- (ii) 30% do valor das mensalidades vincendas.

21.6.2. No período que se inicia a 13/01/2023:

a) Contratos com fidelização em curso: aplicam-se as fórmulas de cálculo definidas no ponto 21.6.1.
b) Novos contratos com fidelização inicial assinados neste período e contratos assinados neste período com fidelização subsequente à primeira com alteração do lacete local instalado, aplica-se o menor dos seguintes valores:

- (i) número de meses em falta X total das ofertas e descontos (vantagens associadas à fidelização) / número total de meses de fidelização.
- (ii) 50% do valor das mensalidades vincendas se a cessação ocorrer durante o primeiro ano de vigência do período contratual e 30% do valor das mensalidades vincendas se a cessação ocorrer durante o segundo ano de vigência do período contratual.

c) Contratos assinados neste período com fidelização subsequente à primeira sem alteração do lacete local instalado, aplica-se o menor dos seguintes valores:

- (i) número de meses em falta X total das ofertas e descontos (vantagens associadas à fidelização) / número total de meses de fidelização.
- (ii) 30% do valor das mensalidades vincendas.

21.7. Cada uma das Partes poderá, fora do período mínimo de vigência das Condições Gerais e Particulares, quer inicial quer subsequente, proceder à sua denúncia em qualquer momento, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data pretendida para a cessação da sua vigência. O pedido de denúncia deverá ser efetuado por escrito, devidamente assinado pelo titular do contrato ou pessoa com poderes para o ato, acompanhado de cópia do documento de identificação do titular do contrato ou das pessoas que o representem e, neste caso, de documento que demonstre a capacidade de representação, salvo utilização de sistemas de validação de utilizador, se aplicável, e apenas se for possível à VitorTelecom confirmar com segurança a identidade do titular do contrato. Caso o Cliente não consinta na entrega da fotocópia do documento de identificação civil, deverá dirigir-se a uma loja VitorTelecom para entregar o pedido de denúncia presencialmente, devendo fazer-se acompanhar do seu documento de identificação civil ou em caso de representação do documento de identificação civil das pessoas que o representem para confirmação da identidade e validação da assinatura.

21.8. O Cliente reconhece e aceita que em caso de pedido de alteração da morada de instalação dos Serviços contratados para nova morada inserida em área geográfica coberta pela rede da VitorTelecom, nos termos da Cláusula 2.13., é aplicável o custo de uma instalação, conforme tarifário disponível para consulta em VitorTelecom.pt. Não estando a nova morada de instalação abrangida pela rede da VitorTelecom, aplica-se o disposto na al. a) da Cláusula 21.15.

21.9. A Cláusula 21.8. das presentes Condições Gerais não se aplica ao Serviço Móvel de Voz e Dados e ao serviço de televisão transmitido via tecnologia IP.

21.10. O Contrato fica suspenso verificadas e comprovadas por parte do Cliente que seja consumidor, as situações previstas nas alíneas seguintes:

- a) Perda do local onde os serviços são prestados;
- b) Alteração de residência para fora do território nacional;
- c) Ausência da residência motivada por cumprimento de pena de prisão;
- d) Ausência da residência por incapacidade, doença prolongada ou estado de dependência de cuidados prestados ou a prestar por terceira pessoa;
- e) Situação de desemprego ou baixa médica

21.11. A suspensão mencionada no número anterior mantém-se durante o período de tempo em que durar o motivo justificativo da mesma.

21.12. A suspensão originada pelos motivos referidos na alínea d) da Cláusula 21.10 opera-se por comunicação do próprio titular do contrato ou de quem o represente, acompanhada de documento comprovativo da situação invocada.

21.13. A suspensão do contrato nos termos do previsto na Cláusula 21.10 que se prolongar por mais de 180 dias origina a caducidade do contrato, a requerimento do titular do contrato ou, no caso da alínea d), de quem o represente.

21.14. As situações de suspensão ou caducidade do contrato referidas nos números 21.10 e 21.13 não originam quaisquer encargos para o titular do contrato, nomeadamente encargos relacionados com a cessação antecipada do contrato.

21.15. Sem prejuízo da aplicação do regime da alteração das circunstâncias previsto no Código Civil aplicável a situações particulares que nele se subsumam, não são exigíveis ao Cliente, consumidor, quaisquer encargos resultantes do incumprimento do período de fidelização nas situações seguintes:

- a) alteração do local de residência permanente do Cliente, caso a VitorTelecom não possa assegurar na nova morada as condições de prestação do serviço contratado ou de serviço equivalente, situação que é aplicável nos casos em que o Cliente tenha a qualidade de consumidor, microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, aplicando-se, no entanto, o previsto na Cláusula 21.6 aos restantes tipos de clientes;
- b) Mudança imprevisível da habitação permanente do consumidor titular do contrato para país terceiro;
- c) Situação de desemprego do consumidor titular do contrato, motivado por despedimento da iniciativa do empregador por facto não imputável ao trabalhador, que implique perda do rendimento mensal disponível do Cliente;
- d) Incapacidade para o trabalho, permanente ou temporária de duração superior a 60 dias, do consumidor, nomeadamente em caso de doença, que implique perda do rendimento mensal disponível do Cliente.

21.16. Em todas as situações descritas nas alíneas do número anterior, cumpre ao Cliente fazer prova

das situações invocadas, através de comunicação escrita à VitorTelecom, pelos meios ao seu dispor, incluindo por correio eletrónico, com uma antecedência mínima de 30 dias, apresentando os seguintes comprovativos:

- a) para efeitos do disposto na alínea a) do número anterior, documentação que comprove o novo local de residência;
- b) para efeitos do disposto na alínea b) do número anterior, certificado de residência em país terceiro ou cópia de contrato de trabalho ou de prestação de serviços nesse país que permita comprovar a necessidade de residência nesse local do consumidor titular do contrato;
- c) para efeitos do disposto na alínea c) do número anterior, declaração comprovativa da situação de desemprego do consumidor titular do contrato, obtida junto do respetivo centro de emprego ou uma declaração da situação de desemprego emitida pela Segurança Social.

21.17. Para efeitos das alíneas c) e d) do número 21.15, a quebra de rendimentos corresponde a uma diminuição de rendimentos igual ou superior a 20 % e é calculada pela comparação entre a soma dos rendimentos do consumidor no mês em que ocorre a causa determinante da alteração de rendimentos e os rendimentos auferidos no mês anterior.

21.18. Nos termos do número anterior, são considerados relevantes para efeito do cálculo da quebra de rendimentos:

- a) No caso de rendimentos de trabalho dependente, o respetivo valor mensal bruto;
- b) No caso de rendimentos de trabalho independente, a faturação mensal bruta;
- c) No caso de rendimento de pensões, o respetivo valor mensal bruto;
- d) O valor mensal de prestações sociais recebidas de forma regular;
- e) Os valores de outros rendimentos recebidos de forma regular ou periódica.

21.19. A perda do rendimento mensal disponível a que se referem as alíneas c) e d) do n.º 21.15 deve ser comprovada através de quaisquer documentos que permitam a verificação desses factos, nomeadamente, mediante:

- a) Declaração da entidade patronal do consumidor;
- b) Declaração do centro de emprego ou da junta de freguesia do local da habitação permanente do consumidor;
- c) Documento bancário comprovativo da situação financeira do consumidor.

21.20. O disposto no n.º 21.15 não prejudica o direito de a empresa cobrar os serviços prestados durante o período de pré-aviso a que se refere o número anterior.

21.21. Nos casos em que o Cliente, seja ele consumidor, microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, tenha contratado um pacote de serviços ou um pacote de serviços com um equipamento terminal oferecido pela VitorTelecom e a solução contratada incluir, pelo menos, um serviço de acesso à Internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números, e o Cliente possua o direito de resolver, antes do termo do período de fidelização, qualquer elemento do pacote, por motivos de imputáveis à VitorTelecom, esse direito aplica-se a todos os elementos do pacote.

21.22. Caso o Cliente que seja consumidor, tenha, ao abrigo do direito nacional ou do direito da União Europeia, o direito de resolver, antes do termo do período de fidelização, qualquer elemento de um pacote abrangido pelo número anterior, por motivos de incumprimento do contrato pela VitorTelecom ou pelo vendedor, incluindo falha na oferta, esse direito aplica-se a todos os elementos do pacote.

21.23. Caso o Cliente tenha, ao abrigo do direito nacional ou do direito da União Europeia, o direito de resolver o Contrato antes do termo do período de fidelização, não se lhe aplicará o previsto na Cláusula 21.6., exceto nos casos em que pretenda conservar um equipamento terminal subsidiado. Nestes casos aplica-se o previsto no Anexo II destas Condições Gerais.

22. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS E CESSAÇÃO DA OFERTA

22.1. A VitorTelecom poderá, alterar as presentes Condições Gerais, bem como as Condições Particulares e Específicas aplicáveis a cada Serviço.

22.2. Nos casos previsto no número anterior desta Cláusula, o Cliente será notificado, de forma clara, compreensível e em suporte duradouro, por correio eletrónico, SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), inserção da informação na respetiva fatura de Serviço, ou correio postal, com a antecedência mínima de 30 dias sobre a data de entrada em vigor das novas condições contratuais. Caso delas discorde, o Cliente dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias para, por escrito, rescindir a relação contratual em causa, sem qualquer penalidade associada, entendendo-se, no caso contrário, que aceita tacitamente a alteração. A referida rescisão produzirá efeitos à data da entrada em vigor das alterações contratuais.

22.3. Sempre que uma alteração contratual i) seja proposta exclusiva e objetivamente em benefício do Cliente, ii) não tenha efeito negativo no Cliente, nomeadamente as que sejam de carácter puramente administrativo ou relacionadas com o endereço do prestador, ou iii) decorra diretamente da aplicação de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou de ato ou regulamento da ANACOM, esta será notificada, de forma clara, compreensível e em suporte duradouro, por correio eletrónico, SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), inserção da informação na respetiva fatura de Serviço, ou correio postal, com a antecedência mínima de 30 dias sobre a data de entrada em vigor das novas condições contratuais. A alteração da posição dos canais na grelha não constitui uma alteração contratual, para efeitos do disposto nos números anteriores, nem obriga a VitorTelecom a prestar Apoio Técnico gratuito ao Cliente.

22.4. Em caso de cessação da oferta de qualquer Serviço, a VitorTelecom compromete-se a notificar o Cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data da sua verificação.

23. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

23.1. Caso existam desvios significativos entre o Serviço contratado e o efetivamente disponibilizado, a reclamação a apresentar pelo Cliente à VitorTelecom deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente, sendo registada nos sistemas de informação da VitorTelecom que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo

de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

23.2. As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela VitorTelecom.

23.3. Sem prejuízo das reclamações poderem ser apresentadas diretamente à VitorTelecom e do acesso aos meios judiciais competentes, em caso de reclamação e reparação de litígios relacionados com o Contrato, o Cliente que seja consumidor, ou seja, aquele a quem sejam prestados Serviços para uso não profissional, pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente, nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

23.4. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para dirimir o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do Contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços, cuja lista de entidades é a seguinte: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral (<http://www.triave.pt/>); CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo de Braga) (<http://www.ciab.pt/pt/>); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (<http://www.consumidoronline.pt/pt/>); Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (<http://www.cicap.pt/>) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (<http://www.srrh.gov-madeira.pt/cacc>) Mais informações em Portal do Consumidor (www.consumidor.pt).

23.5. Caso o Contrato tenha sido celebrado em linha (online), o consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha (online) disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, sendo competente para dirimir o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do Contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços.

23.6. Caso não existam entidades de resolução alternativa de litígios nos termos do disposto nos números anteriores ou as existentes não se considerem competentes em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (<http://www.arbitragemdeconsumo.org/>).

24. DEPÓSITO

24.1. Nos termos legais, as Condições Gerais, Condições Particulares e Específicas de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da VitorTelecom foram depositadas junto da ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações e da Direção-Geral do Consumidor.

ANEXO I - CONDIÇÕES PARA CLIENTES EMPRESARIAIS

1. A adesão a Serviços VitorTelecom por parte de Clientes empresariais, implica obrigatoriamente indicação, nas Condições Particulares, das pessoas que serão os representantes do Cliente, adiante designadas por Representantes, para qualquer pedido relacionado com os Serviços contratados à VitorTelecom.
2. O Cliente poderá indicar, eliminar ou alterar, por escrito, um ou mais Representantes, os quais serão para todos os efeitos legais e contratuais, os representantes do Cliente, ou seja, as pessoas com poderes para atuar, no âmbito da execução contratual, em nome e representação do Cliente.

ANEXO II - DESBLOQUEIOS

1. Caso o Cliente seja um consumidor nos termos da lei, microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos e tenha adquirido um telemóvel (doravante "equipamento"), conforme assinalado nas Condições Particulares e pretenda, durante o período de fidelização, o desbloqueamento do equipamento ou a resolução do contrato, a VitorTelecom cobrará o valor correspondente à percentagem abaixo indicada do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídio, deduzido do valor já pago pelo Cliente, bem como de eventual crédito do Cliente junto da VitorTelecom:
 - i) 100% do valor do equipamento no decurso dos primeiros 6 (seis) meses de fidelização; ii) 80% do valor do equipamento após os primeiros 6 (seis) meses do período de fidelização;
 - iii) 50% do valor do equipamento, no último ano do período de fidelização.
2. Se se tratar de um Cliente que seja consumidor nos termos da lei, microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos e não existir período de fidelização, o cálculo do valor máximo da contrapartida a pagar pelo Cliente pelo desbloqueamento do equipamento, quando este seja solicitado antes de decorridos 24 meses da celebração do contrato ou da respetiva alteração, consoante o momento em que tenha sido associada ao contrato a aquisição de um equipamento bloqueado à rede da VitorTelecom, deverá fazer-se nos termos do disposto no n.º 1 deste Anexo, tendo por referência a duração máxima do período de fidelização legalmente admitida.
3. Findo o período de fidelização contratual, não será cobrada qualquer contrapartida pela prestação do serviço de desbloqueamento de equipamentos.
4. A VitorTelecom procederá ao desbloqueamento do equipamento, previsto nos números anteriores, no prazo de 24 horas a contar do momento em que o Cliente solicitou a sua realização ou do momento do pagamento da contrapartida prevista, quando esta é devida.

ANEXO III - CONDIÇÕES DE DISPONIBILIZAÇÃO DA FATURA ELETRÓNICA

1. OBJETO

- 1.1. O serviço de Fatura Eletrónica ("FE") consiste na disponibilização gratuita, pela VitorTelecom ao Cliente, de uma fatura emitida em formato eletrónico relativamente aos serviços da VitorTelecom em cada momento contratados pelo Cliente, de acordo com os presentes termos e condições.
- 1.2. A FE tem o mesmo valor que a fatura emitida em papel, pois contém todas as menções obrigatórias previstas na Lei. Adicionalmente, contendo a FE uma assinatura eletrónica, o documento emitido pela VitorTelecom satisfaz as condições exigidas na Lei para garantir a autenticidade da sua origem e a

integridade do seu conteúdo.

2. ADESÃO

- 2.1. A adesão à FE produz efeitos relativamente à fatura a emitir posteriormente à data da adesão, pelo que o Cliente deixará de receber a fatura em papel. Pode, no entanto, suceder que o Cliente receba uma fatura em papel, se a adesão à FE for feita em data próxima à da emissão da fatura.
- 2.2. A adesão à FE considera-se efetuada após aceitação dos termos e condições de utilização da FE disponíveis para consulta em vitortelecom.pt.
- 2.3. A adesão à FE no âmbito da utilização de um serviço prestado pela VitorTelecom pressupõe a adesão à FE em relação a todos os serviços prestados pela VitorTelecom.

3. SERVIÇO DE FATURA ELECTRÓNICA ("FE")

- 3.1. No âmbito do serviço de fatura eletrónica ("FE"), a VitorTelecom disponibiliza ao Cliente a FE através de:
(i) Envio da FE para o endereço de e-mail indicado pelo Cliente (próprio ou de terceiro autorizado para o efeito); e (ii) Consulta, na Área de Cliente, da FE, bastando para tal o Cliente introduzir os seus dados de acesso à Área de Cliente, caso esteja registado na mesma, disponível em vitortelecom.pt.
- 3.2. Através do serviço de FE, o Cliente poderá ainda imprimir ou guardar (em formato PDF) no seu computador as faturas eletrónicas. Para imprimir e ou guardar as faturas, o Cliente necessita ter instalada a aplicação Adobe Acrobat Reader (versão 6.0 ou superior).
- 3.3. O Cliente registado na Área de Cliente, poderá consultar as 6 (seis) últimas faturas eletrónicas emitidas. Para consultar faturas emitidas há mais de 6 (seis) meses, o Cliente poderá contactar a VitorTelecom através dos contactos indicados na Cláusula 9. das Condições Gerais.
- 3.4. Na data de envio da FE, o Cliente deverá manter o endereço eletrónico atualizado, sendo ainda responsável por assegurar espaço disponível para a receção das faturas na sua caixa de correio eletrónico, bem como comunicar à VitorTelecom a alteração do endereço de correio eletrónico.
- 3.5. Cumprindo a VitorTelecom a obrigação referida na Cláusula acima, o Cliente é responsável pelo pagamento das faturas emitidas e enviadas pela VitorTelecom.

4. DURAÇÃO, SUSPENSÃO E TERMO DO SERVIÇO DA FATURA ELETRÓNICA ("FE")

- 4.1. A prestação do serviço FE é por período indeterminado, podendo a VitorTelecom ou o Cliente pôr fim à sua prestação em qualquer momento.
- 4.2. Caso o Cliente pretenda pôr fim à prestação do serviço de FE, deverá contactar a VitorTelecom para os contactos indicados na Cláusula 9. ou enviar uma carta dirigida à VitorTelecom., R D Afonso Henriques 83D, 2330-137 Entroncamento.
- 4.3. A cessação do serviço FE produz efeitos relativamente à fatura a emitir posteriormente ao pedido de cessação. Pode, no entanto, suceder que o Cliente receba a fatura subsequente em formato eletrónico, se a cessação for feita em data próxima à da emissão da fatura.
- 4.4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a VitorTelecom poderá a todo o momento suspender ou fazer cessar o acesso à FE, nomeadamente nos casos de impossibilidade de entrega da FE na caixa de correio eletrónico indicada pelo Cliente.
Cessando o serviço FE, o Cliente passa a receber a fatura em formato papel na morada de faturação que este indique à VitorTelecom, sendo aplicável o preço previsto no tarifário em vigor em cada momento que se encontra disponível para consulta em VitorTelecom.pt.

ANEXO IV - CONDIÇÕES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE TELEMÓVEIS E PLACAS

1. Sem prejuízo do regime legal aplicável à garantia de equipamento terminal ("equipamento") comercializado pela VitorTelecom, em caso de avaria e esta não deva ser reparada ao abrigo da respetiva garantia legal de equipamento, a VitorTelecom assegura um serviço de pós-venda, exceto se:
 - a) as características técnicas do equipamento não forem compatíveis com as existentes nos países da União Europeia;
 - b) não existirem relações comerciais entre a VitorTelecom e o fabricante/representante desse equipamento;
 - c) um ou mais componentes necessários para a reparação tenham deixado de ser fabricados pelo fornecedor;
 - d) a avaria do equipamento estiver relacionada com a utilização fora das condições previstas pelo fabricante;
 - e) o Cliente não possa fazer prova da legítima propriedade do equipamento;
 - f) o equipamento se encontrar bloqueado à rede de outro operador ou tiver sido desbloqueado de forma ilícita.
 - g) o Cliente não tiver procedido ao pagamento atempado de quaisquer faturas emitidas pela VitorTelecom, por motivos que lhe sejam imputáveis.
2. A VitorTelecom providenciará apenas a reparação da avaria identificada pelo Cliente aquando do pedido de assistência técnica. A VitorTelecom compromete-se a comunicar o orçamento ao Cliente, através de carta para a morada postal indicada no contrato, endereço de correio eletrónico, sms ou voice mail, nos casos de reparação de equipamentos fora do período de garantia ou cujas avarias não se encontrem abrangidas pelas condições de garantia.
3. Os orçamentos apresentados pela VitorTelecom têm uma validade de 5 (cinco) dias úteis após a comunicação ao Cliente. Findo este prazo, se o Cliente nada disser, o equipamento não reparado será devolvido ao Cliente, considerando-se que o orçamento não foi aceite pelo mesmo.
4. A não aceitação do orçamento pelo Cliente, está sujeita ao pagamento do custo de elaboração do orçamento no valor de 20,00€ (vinte euros), valor que deverá ser liquidado pelo Cliente no ato de levantamento do equipamento ou em caso, de o cliente não proceder ao levantamento do equipamento este valor será debitado em fatura.
5. É da responsabilidade do Cliente o pagamento de todas as despesas inerentes à reparação do equipamento.
6. É da exclusiva responsabilidade do Cliente proceder ao "backup" dos conteúdos e sua eliminação caso

não pretenda que haja qualquer tipo de acesso aos mesmos conteúdos por terceiros.

7. *A VitorTelecom não se responsabiliza pela perda de quaisquer parametrizações, nem pelo acesso e utilização por parte de terceiros dos conteúdos existentes no equipamento entregue para reparação (designadamente, números de telefone, fotografias, MMS, SMS, vídeos, informações pessoais ou outros) caso o Cliente não proceda à eliminação dos citados conteúdos/ficheiros.*
8. *A VitorTelecom também não é responsável por qualquer tipo de acesso aos referidos conteúdos, em caso de substituição de equipamento por outro equipamento tecnicamente novo. A VitorTelecom não assume quaisquer responsabilidades pelos cartões SIM esquecidos inadvertidamente nos equipamentos alvo de assistência técnica.*
9. *Para levantamento do equipamento, o Cliente terá que apresentar o pedido de assistência técnica, proceder ao pagamento do valor da reparação, se aplicável, e, ainda devolver equipamento e/ou acessórios que porventura lhe tenham sido disponibilizados a título de empréstimo.*
10. *O Cliente deverá proceder ao levantamento do equipamento, no prazo máximo de 30 dias, a contar da data da comunicação efetuada pela VitorTelecom.*
11. *Findo esse prazo, o Cliente dispõe de uma dilação de prazo de 60 dias para proceder ao levantamento e pagamento da fatura de reparação que seja emitida (se aplicável), pagando por cada dia uma penalidade de 1,00€ (um euro), até à data do levantamento.*
12. *Findos 90 dias a contar da comunicação da VitorTelecom, se o Cliente não proceder ao respetivo levantamento do equipamento, a VitorTelecom reserva-se o direito de adquirir a propriedade do equipamento entregue para reparação, como compensação pelas despesas inerentes ao processo.*
13. *A VitorTelecom confere um prazo de garantia de reparação dos equipamentos o qual varia consoante a marca do equipamento e a respetiva definição pelo fabricante.*
14. *A garantia de reparação não pode ser acionada, nos seguintes casos:*
 - a) *o sintoma de avaria não seja igual ao manifestado na reparação anterior;*
 - b) *o equipamento tiver, entretanto, sido sujeito a intervenção técnica por pessoal não autorizado;*
 - c) *a integridade física interna ou externa do equipamento estiver adulterada por causa exterior ao mesmo;*
 - d) *a reparação anterior tiver sido efetuada sob responsabilidade do Cliente.*
 - e) *a reparação anterior não tiver sido efetuada, nomeadamente, devido a orçamento não aceite pelo Cliente.*
15. *O período de reparação do equipamento não prejudica o cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas pelo Cliente, nomeadamente o pagamento atempado das faturas emitidas pela VitorTelecom.*

ANEXO V - GARANTIA E CONDIÇÕES DE ASSISTÊNCIA PÓS VENDA DA BOX IP

1. *Em caso de compra de Equipamento à VitorTelecom, este é propriedade do Cliente a partir da data de pagamento da correspondente fatura.*
2. *A VitorTelecom concede ao Cliente uma garantia de três anos que corresponde à garantia legalmente em vigor, sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à reparação ou substituição do equipamento.*
3. *A VitorTelecom não se responsabiliza pelos conteúdos que esse Equipamento possa porventura armazenar, os quais serão permanentemente eliminados.*
4. *A VitorTelecom não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade dos Serviços, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao Cliente ou avaria no Equipamento propriedade do Cliente fora do prazo de garantia.*
5. *Dentro do prazo de garantia, o Cliente pode solicitar assistência técnica diretamente numa loja VitorTelecom, onde poderá ser realizada a troca direta de qualquer componente do equipamento no momento, mediante entrega do componente avariado. Se o Equipamento não ligar, nem apresentar danos visíveis, comprovando-se a avaria, é realizada na loja VitorTelecom a troca direta por um novo equipamento, mediante entrega de todos os componentes correspondentes ao Equipamento avariado.*
6. *A assistência técnica também poderá ser realizada remotamente através do serviço de apoio ao cliente da VitorTelecom, devendo para o efeito, em caso de alegada avaria, devolver o Equipamento e respetivos componentes devidamente acondicionados para o Centro Reparador, cuja morada é Rua D Afonso Henriques 83F, 2330-137 Entroncamento, juntando o formulário denominado "devolução e/ou assistência técnica da box VitorTelecom", disponível para impressão em <http://vitortelecom.pt>. Até um prazo máximo de sete dias úteis, após a receção do equipamento, será dada indicação pela VitorTelecom do estado do Equipamento ao Cliente. Se o Equipamento não ligar, nem apresentar danos visíveis, comprovando-se a avaria, será enviado um novo Equipamento ao Cliente (o envio apenas será efetuado para endereços postais de Portugal Continental).*
7. *A garantia de reparação não pode, porém, ser acionada, nos seguintes casos:*
 - a) *o equipamento tiver sido sujeito a intervenção técnica por pessoal não autorizado;*
 - b) *a integridade física interna ou externa do equipamento estiver adulterada por causa exterior ao mesmo;*
 - c) *decorra de uso indevido do equipamento que exceda o necessário para o normal funcionamento do mesmo.*
8. *Se algum dos casos referidos no número anterior forem identificados como causadores do deficiente funcionamento ou avaria do equipamento, o Cliente será informado em conformidade e, caso pretenda um novo equipamento, terá primeiro que efetuar o respetivo pagamento.*
9. *Fora da garantia e em caso de avaria, o Cliente terá de adquirir um novo equipamento mediante pagamento prévio do respetivo valor. O novo equipamento pode ser adquirido numa loja VitorTelecom ou remetido via CTT (o envio apenas será efetuado para endereços postais de Portugal Continental).*
10. *O período de reparação do equipamento não prejudica o cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas pelo Cliente, nomeadamente o pagamento atempado das faturas emitidas pela*

VitorTelecom para prestação do correspondente serviço.

11. No caso em que o equipamento se encontre dentro do prazo de garantia e a avaria seja da responsabilidade da VitorTelecom, o cliente poderá exigir o correspondente acerto de faturação de acordo com o número de dias que esteve sem acesso ao serviço.

ANEXO VI – ROAMING

1. QUALIDADE DE SERVIÇO

- 1.1. Sem prejuízo da Cláusula 6.6. das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços da VitorTelecom, a qualidade de serviço disponível em roaming é totalmente dependente da rede móvel a que o Cliente se liga no país estrangeiro (“rede visitada” no “país visitado”), quer em termos de cobertura geográfica, quer das tecnologias e gerações de rede disponíveis.
- 1.2. Limitações na cobertura geográfica da rede visitada poderão impedir a utilização do serviço em algumas áreas do território do país visitado. Estas limitações poderão afetar de forma diferente os serviços de voz, mensagens e dados móveis.

- 1.3. A rede visitada poderá não disponibilizar as tecnologias e gerações de rede mais recentes que o Cliente utiliza habitualmente em Portugal. Nesses casos, poderão existir limitações na velocidade máxima do serviço de dados utilizável em roaming, resultando numa experiência de utilização menos vantajosa do que em Portugal.

2. CHAMADAS REALIZADAS NO ESPAÇO ECONÓMICO EUROPEU PARA SERVIÇOS DE VALOR ACRESCENTADO E OUTRA NUMERAÇÃO ESPECIAL

- 2.1. O acesso em roaming a Serviços de Valor Acrescentado (“SVA”) ou a serviços com numeração especial (ex: numeração gratuita), quer nacional quer de países estrangeiros, está dependente dos acordos de roaming estabelecidos para cada rede visitada individual num país visitado.
- 2.2. Ao realizar chamadas em roaming no Espaço Económico Europeu (“EEE”) para SVA ou serviços com numeração especial (ex: numeração gratuita), caso essas chamadas sejam permitidas, o Cliente poderá estar sujeito ao pagamento de tarifas diferentes e potencialmente superiores às das chamadas reguladas de voz (chamadas intra-EEE) e potencialmente superiores às tarifas normais desses números no respetivo país de origem.
- 2.3. As tarifas aplicáveis em roaming a chamadas não reguladas de voz, quando disponíveis, podem ser consultadas em vitortelecom.pt.
- 2.4. A partir de 1 de junho de 2023 a VitorTelecom disponibiliza no seu site, em vitortelecom.pt, informação mais detalhada sobre as gamas de numeração de SVA e outros números especiais para os países do EEE, de acordo com a informação disponível na base de dados estabelecida e gerida para esse fim pelo Organismo dos Reguladores Europeus de Comunicações Eletrónicas (ORECE).

3. ROAMING EM ZONAS DE FRONTEIRA

- 3.1. Nas zonas fronteiriças de Portugal com Espanha o Cliente poderá estar sujeito a roaming de forma inadvertida.
- 3.2. Sempre que o Cliente entre em roaming receberá uma mensagem SMS de aviso.
- 3.3. Para evitar eficazmente o roaming inadvertido em regiões fronteiriças, o Cliente poderá desativar o serviço de roaming no seu dispositivo móvel ou solicitar a desativação do serviço de roaming à VitorTelecom através da Linha de Apoio ao Cliente 249710140 (chamada para rede fixa nacional) ou 928102080 (tarifa disponível para consulta em vitortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana ou remeter o pedido por escrito.

4. UTILIZAÇÃO DE REDES MÓVEIS NÃO TERRESTRES

- 4.1. O Cliente poderá efetuar comunicações móveis em roaming com recurso a redes móveis não terrestres (ex: em aviões, em embarcações). As comunicações efetuadas em roaming nestas redes estão normalmente sujeitas a tarifas mais elevadas do que nas redes móveis terrestres, podendo ser consultadas em vitortelecom.pt.
- 4.2. O Cliente poderá evitar a utilização de redes móveis não terrestres desativando o serviço de roaming no seu dispositivo móvel ou solicitando a desativação do serviço de roaming à VitorTelecom através da Linha de Apoio ao Cliente 249710140 (chamada para rede fixa nacional) ou 928102080 (tarifa disponível para consulta em vitortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana ou remeter o pedido por escrito.
- 4.3. Os mecanismos de restrições de acesso aos serviços previstos nas Cláusulas 7.1. e 7.2. das Condições Gerais e na Cláusula 1.3. das Condições Específicas do Serviço Móvel de Voz do Contrato de Prestação de Serviços da VitorTelecom aplicam-se às comunicações em roaming em redes não terrestres como forma de salvaguarda de consumos excessivos e inadvertidos.

5. CONTROLO DE CUSTOS DOS SERVIÇOS DE DADOS

- 5.1. Os Clientes devem estar cientes de que em roaming os seus dispositivos móveis podem estabelecer ligações automáticas e não controladas para o descarregamento de dados.
- 5.2. Cliente poderá evitar essas ligações automáticas de dados em roaming para evitar o consumo descontrolado de dados desativando o serviço de dados em roaming no seu dispositivo móvel ou solicitando a desativação do serviço de roaming à VitorTelecom através da Linha de Apoio ao Cliente 249710140 (chamada para rede fixa nacional) ou 928102080 (tarifa disponível para consulta em vitortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana ou remeter o pedido por escrito.
- 5.3. Os mecanismos de restrições de acesso aos serviços previstos nas Cláusulas 7.1. e 7.2. das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços da VitorTelecom aplicam-se às comunicações de dados em roaming como forma de salvaguarda de consumos excessivos e inadvertidos.

6. ACESSO A SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA NO EEE

- 6.1. O Cliente em roaming no EEE acede gratuitamente aos serviços de emergência através do Número Único de Chamada de Emergência Europeu “112”.
- 6.2. A partir de 1 de junho de 2023 a VitorTelecom disponibiliza no seu site, em vitortelecom.pt, informação mais detalhada sobre meios alternativos de acesso a serviços de emergência por via de sistemas de

comunicações de emergência adotados nos países do EEE, bem como informação sobre aplicações móveis de alerta ao público disponibilizadas nesses países, de acordo com a informação disponível na base de dados estabelecida e gerida para esse fim pelo ORE.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET FIXA DA VITOR VENTURA – TELECOMUNICAÇÕES, UNIP., LDA.

1. OBJETO E DESCRIÇÃO

- 1.1. As presentes Condições Específicas, as Regras de Utilização do Serviço de Internet e as Condições Particulares visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela Vitor Ventura – Telecomunicações, Unip., Lda (“VitorTelecom”) ao Cliente, do serviço de acesso à Internet em Banda Larga, o qual poderá incluir, dependendo da oferta subscrita, a disponibilização de serviços de correio eletrónico e serviços de alojamento de páginas pessoais (“Serviço”).
- 1.2. O Cliente poderá ainda aderir a Serviços adicionais que a VitorTelecom tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das Condições Particulares em vigor no momento.
- 1.3. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da VitorTelecom (“Condições Gerais”).

2. UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

- 2.1. O Cliente compromete-se a observar as Regras de Utilização do Serviço de Internet, sob pena de a VitorTelecom suspender a prestação do Serviço, nos termos da Cláusula 5. das Condições Gerais ou a cessar definitivamente o Serviço. Em vitortelecom.pt, nas condições de oferta dos serviços, estão disponíveis para consulta as condições de utilização de tráfego, bem como as medidas adotadas nas situações de esgotamento dos volumes de tráfego, conforme aplicável.
- 2.2. O Cliente reconhece que determinados conteúdos transmitidos pela rede de Internet poderão ser de natureza criminal ou ilícita e que por esse motivo poderá vir a ser-lhe imputada responsabilidade criminal ou civil, em Portugal ou noutros países, por aceder aos referidos conteúdos, ficando o Cliente obrigado a indemnizar a VitorTelecom caso esta venha a ser processada judicial ou administrativamente por qualquer utilização proibida da rede de Internet efetuada pelo Cliente.
- 2.3. O Cliente reconhece que todos os Serviços obtidos através da Internet são da sua inteira responsabilidade, bem como os respetivos custos, reconhecendo ainda que executa este Contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o Serviço através da sua ligação de acesso.

3. CÓDIGOS DE ACESSO

- 3.1. Para o acesso a determinados Serviços ou conteúdos, a VitorTelecom poderá disponibilizar ao Cliente um código de identificação pessoal (Número de Cliente) e ou código de acesso (Password). Os códigos constituem os elementos de identificação do Cliente e, como tal, são para conhecimento e uso exclusivo do mesmo e têm caráter pessoal e intransmissível, devendo o Cliente assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a sua confidencialidade, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação ou cópia. A VitorTelecom reserva-se o direito de limitar o acesso ao Serviço ou conteúdos em simultâneo com o mesmo código de identificação e de acesso.
- 3.2. A VitorTelecom não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos no número anterior que não lhe sejam imputável direta ou indiretamente a título de dolo ou culpa grave, considerando-se realizada pelo Cliente a utilização do Serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela VitorTelecom, salvo prova em contrário. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos em simultâneo, com o mesmo código de identificação pessoal e código de acesso.

4. ACESSO À INTERNET ABERTA

- 4.1. As redes de comunicações eletrónicas caracterizam-se pela partilha da sua capacidade, podendo existir períodos de congestionamento quando o número de clientes ligados em simultâneo é elevado. Nesses períodos, os clientes poderão experienciar constrangimentos de velocidade em que não consigam atingir a velocidade contratada.
- 4.2. Para compreensão da tabela apresentada no ponto 4.5. devem ter-se em consideração as seguintes definições:
 - Velocidade de Download:** velocidade da transferência de um conjunto de dados de um servidor para o equipamento do Cliente.
 - Velocidade de Upload:** velocidade da transferência de um conjunto de dados do equipamento do Cliente para um servidor.
 - Horas de Pico:** período horário em que se dá a taxa de maior utilização da rede do operador (das 20:00 às 23:00).
 - Velocidade Anunciada:** valor associado pelo operador às suas ofertas que abrangem serviço de acesso fixo à Internet e que consta das suas comunicações comerciais, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing.
 - Velocidade Máxima:** valor máximo definido no contrato que o Cliente pode esperar obter em condições de utilização ideal do seu equipamento, tal como referido nos pontos 4.6. e 4.7..
 - Velocidade Normalmente Disponível:** valor que o Cliente pode esperar obter, fora das Horas de Pico (i.e.: entre as 00:00 e as 19:59 e entre as 23:01 e as 23:59), em condições de utilização ideal do seu equipamento, tal como referido nos pontos 4.6. e 4.7..
 - Velocidade Mínima:** valor mínimo garantido pelo operador no contrato, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.
- 4.3. Para compreensão da tabela apresentada no ponto 4.5., deve também ter-se em conta que, face às condições de dimensionamento e utilização da rede da VitorTelecom, desde que o cliente utilize o seu

equipamento em condições ideais, tal como referido nos pontos 4.6. e 4.7., observa-se o seguinte:

- As velocidades de upload nunca estão sujeitas a constrangimentos, pelo que os valores de velocidade anunciada, máxima, normalmente disponível e mínima são coincidentes.
- As velocidades de download até 60 Mbps nunca estão sujeitas a constrangimentos, pelo que os valores de velocidade anunciada, máxima, normalmente disponível e mínima são coincidentes.
- As velocidades de download acima de 60 Mbps nunca estão sujeitas a constrangimentos fora da hora de pico, pelo que os valores de velocidade anunciada, máxima e normalmente disponível são coincidentes.
- As velocidades de download acima de 60 Mbps poderão estar sujeitas a constrangimentos durante a hora de pico, pelo que a velocidade mínima, nessas circunstâncias, será inferior aos valores das restantes velocidades. No entanto, mesmo em hora de pico poderão ser obtidas velocidades até ao limite da velocidade máxima definida para o serviço, uma vez que os valores de velocidade mínima só deverão afetar até 20% dos clientes.

4.4. A medição da velocidade de acesso em cada instante pode ser feita pelo cliente recorrendo à aplicação descrita na secção 8.2. das Condições de Oferta dos Serviços, que se encontram em <https://www.vitortelecom.pt/pdf/Condicoes-de-Oferta-dos-Servicos.pdf>. Cada medição individual deverá cumprir os valores da tabela apresentada no ponto 4.5. abaixo.

4.5. Os principais indicadores de qualidade para o serviço de acesso à Internet são os constantes da tabela seguinte:

Velocidade Anunciada		Velocidade Máxima		Velocidade Normalmente Disponível		Velocidade Mínima	
Down- load	Uploa- d	Down- load	Uploa- d	Down- load	Uploa- d	Down- load	Uploa- d
5 Mbps(1)	256 kbps(1)	5 Mbps	256 Kbps	5 Mbps	256 Kbps	5 Mbps	256 Kbps
10 Mbps(1)	512 kbps(1)	10 Mbps	512 Kbps	10 Mbps	512 Kbps	10 Mbps	512 Kbps
20 Mbps(1)	1 Mbps(1)	20 Mbps	1 Mbps	20 Mbps	1 Mbps	20 Mbps	1 Mbps
30 Mbps(1)	3 Mbps(1)	30 Mbps	3 Mbps	30 Mbps	3 Mbps	30 Mbps	3 Mbps
60 Mbps(1)	3 Mbps(1)	60 Mbps	3 Mbps	60 Mbps	3 Mbps	60 Mbps	3 Mbps
60 Mbps(1)	6 Mbps(1)	60 Mbps	6 Mbps	60 Mbps	6 Mbps	60 Mbps	6 Mbps
100 Mbps(1)	10 Mbps(1)	100 Mbps	10 Mbps	100 Mbps	10 Mbps	90 Mbps	10 Mbps
120 Mbps(1)	10 Mbps(1)	120 Mbps	10 Mbps	120 Mbps	10 Mbps	108 Mbps	10 Mbps
120 Mbps(2)	12 Mbps(2)	120 Mbps	12 Mbps	120 Mbps	12 Mbps	108 Mbps	12 Mbps
120 Mbps(2)	100 Mbps(2)	120 Mbps	100 Mbps	120 Mbps	100 Mbps	108 Mbps	90 Mbps
1 Mbps(2)	120 Mbps(2)	120 Mbps	120 Mbps	120 Mbps	120 Mbps	108 Mbps	108 Mbps
200 Mbps(2)	100 Mbps(2)	200 Mbps	100 Mbps	200 Mbps	100 Mbps	180 Mbps	90 Mbps
200 Mbps(2)	200 Mbps(2)	200 Mbps	200 Mbps	200 Mbps	200 Mbps	180 Mbps	180 Mbps
250 Mbps(2)	15 Mbps(2)	250 Mbps	15 Mbps	250 Mbps	15 Mbps	225 Mbps	15 Mbps
400 Mbps(2)	200 Mbps(2)	400 Mbps	200 Mbps	400 Mbps	200 Mbps	360 Mbps	180 Mbps
500 Mbps(2)	500 Mbps(2)	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	450 Mbps	450 Mbps
1 Gbps(2)	500 Mbps(2)	1 Gbps	500 Mbps	1 Gbps	500 Mbps	900 Mbps	450 Mbps
1 Gbps(2)	1 Gbps(2)	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	900 Mbps	900 Mbps

a) Velocidades comercialmente descontinuadas;

b) A disponibilidade do serviço depende do tipo de rede disponível na zona de residência.

4.6. Em condições normais de funcionamento da rede, i.e.: rede não congestionada, o que corresponde ao período fora da Hora de Pico, a VitorTelecom garante a Velocidade Anunciada, desde que o dispositivo do Cliente esteja ligado via cabo de rede ao equipamento disponibilizado pela VitorTelecom. Mesmo nestas condições poderá não ser possível atingir a velocidade contratada devido a limitações introduzidas pelos sistemas operativos dos dispositivos do Cliente.

4.7. No caso de ligação via WiFi (Wireless), mesmo em condições normais de funcionamento da rede, a VitorTelecom poderá não garantir a Velocidade Anunciada devido a limitações de ordem técnica, nomeadamente interferências rádio de outros routers WiFi nas proximidades, distância entre o router WiFi e o dispositivo do cliente (PC, smartphone, tablet), bem como obstáculos entre estes, tais como paredes, colunas, elevadores, escadas, portas, etc.

4.8. Na rede de cabo da VitorTelecom a capacidade disponível é partilhada pelos clientes que a elas estão ligados, pelo que existe necessidade de bloquear determinados tipos de tráfego, que podem pôr em causa o funcionamento da rede, bem como tomar medidas de prevenção de fraude e de proteção de segurança. Porém, nenhuma destas ações afeta o normal funcionamento das aplicações e serviços disponibilizados na Internet.

4.9. Poderão existir bloqueios de acesso a conteúdos, aplicações e serviços de Internet, quando existam pedidos expressos no âmbito de processos judiciais.

4.10. Métodos de gestão de tráfego, resolução de problemas de segurança e impactos a nível de utilização do acesso à Internet, privacidade e dados pessoais:

4.10.1. Para garantir a adequada qualidade aos serviços suportados na rede de cabo, que inclui voz, internet e televisão, é necessário tratar os vários tipos de tráfego de forma diferenciada.

4.10.2. Quando existe congestão de tráfego na zona geográfica do utilizador, são aplicadas regras equitativas de limitação de tráfego a todos os utilizadores dessa zona, que se traduzem em limitações à velocidade de acesso para esses

clientes. Estas situações de congestão, a acontecer, são pontuais e localizadas, dado que a VitorTelecom faz monitorização permanente da rede e efetua ampliações à sua capacidade sempre que necessário.

4.10.3. A experiência do utilizador em caso de congestionamento poderá ser afetada dado que podem ocorrer períodos em que não consiga atingir a velocidade contratada. Continuará sempre com o acesso à Internet, mas de forma degradada em termos de velocidade de acesso.

4.10.4. Em caso de resolução de problemas de segurança, sempre que existir um tráfego excessivo dirigido a um qualquer cliente, normalmente superior à maior velocidade disponível em termos de serviço contratado, o acesso será temporariamente desabilitado por períodos nunca inferiores a 5 minutos. O impacto causado por esta medida será do cliente afetado deixar de ter acesso à Internet durante o período de bloqueio.

4.10.5. A privacidade e os dados pessoais dos clientes nunca são expostos ou visíveis por entidades externas quaisquer que sejam as circunstâncias. A rede de cabo garante a privacidade das comunicações através de

técnicas de encriptação do tráfego entre o equipamento terminal do cliente (modem por cabo) e a rede. No entanto, na resolução de problemas de segurança a VitorTelecom necessita saber que equipamento terminal (modem por Cabo) está a ser afetado e identificar o cliente associado, para, em caso de necessidade, informar o cliente da ocorrência.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE INTERNET NO TELEMÓVEL E BANDA LARGA MÓVEL DA VITOR VENTURA – TELECOMUNICAÇÕES, UNIP., LDA.

1. OBJETO

- 1.1. As presentes Condições Específicas, as Regras de Utilização do Serviço de Internet e as Condições Particulares visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela Vitor Ventura – Telecomunicações, Unip., Lda (“VitorTelecom”) ao Cliente, do:
 - a) serviço Internet no Telemóvel, o qual permite efetuar comunicação de dados, de acesso à Internet através de telemóvel (adiante “Internet no Telemóvel”);
 - b) serviço de acesso à Internet em Banda Larga Móvel, o qual permite efetuar comunicações de dados, de acesso à Internet e enviar/receber mensagens escritas (SMS) (adiante “BLM”);
- 1.2. O Cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a VitorTelecom tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.
- 1.3. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da VitorTelecom (“Condições Gerais”).

2. QUALIDADE, UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

- 2.1. O Cliente compromete-se a observar as Regras de Utilização do Serviço de Internet, sob pena de a VitorTelecom suspender a prestação do Serviço, nos termos da Cláusula 5. das Condições Gerais ou a cessar definitivamente o Serviço. Em VitorTelecom.pt, nas condições de oferta dos serviços, estão disponíveis para consulta as condições de utilização de tráfego, bem como as medidas adotadas nas situações de esgotamento de plafonds, conforme aplicável.
- 2.2. O Cliente reconhece que determinados conteúdos transmitidos pela rede de Internet poderão ser de natureza criminal ou ilícita e que por esse motivo poderá vir a ser-lhe imputada responsabilidade criminal ou civil, em Portugal ou noutros países, por aceder aos referidos conteúdos, ficando o Cliente obrigado a indemnizar a VitorTelecom caso esta venha a ser processada judicial ou administrativamente por qualquer utilização proibida da rede de Internet Móvel efetuada pelo Cliente.
- 2.3. O Cliente reconhece que todos os Serviços obtidos através da Internet Móvel são da sua inteira responsabilidade, bem como os respetivos custos, reconhecendo ainda que executa este Contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o Serviço através da sua ligação de acesso.
- 2.4. Os níveis de qualidade de serviço encontram-se definidos na secção 4., abaixo.
- 2.5. A ativação do serviço BLM ocorre no momento da adesão ao mesmo.
- 2.6. A ativação dos serviços adicionais será efetuada de acordo com as respetivas Condições Particulares.

3. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

- 3.1. Para o acesso aos serviços BLM e aos serviços adicionais, a VitorTelecom poderá fornecer ao Cliente códigos de identificação pessoal (“Nome de Utilizador”/“Username”), e códigos de entrada na Rede Internet (“Código de Acesso”/“Password”), os quais constituem os elementos de identificação do Cliente e, como tal, têm caráter pessoal e intransmissível.
- 3.2. Os Códigos de Acesso/Password são para conhecimento e uso exclusivo do Cliente, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente, não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia. Após a ativação do(s) serviço(s), o Cliente pode alterar o(s) Código(s) de Acesso/ Password(s) inicialmente disponibilizado(s) pela VitorTelecom.
- 3.3. A VitorTelecom não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que lhe não sejam direta ou indiretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.
- 3.4. A eventual utilização do(s) serviço(s) por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela VitorTelecom ao Cliente, com ou sem autorização deste último, considere-se realizada pelo Cliente, salvo prova em contrário.
- 3.5. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos à Internet em simultâneo, com o mesmo Nome de Utilizador e Código de Acesso.

4. ACESSO À INTERNET ABERTA

- 4.1. Para compreensão da tabela apresentada no ponto devem ter-se em consideração as seguintes definições:
 - **Velocidade de Download:** velocidade da transferência de um conjunto de dados de um servidor para o equipamento do Cliente.
 - **Velocidade de Upload:** velocidade da transferência de um conjunto de dados do equipamento do Cliente para um servidor.
 - **Estimativa da Velocidade Máxima:** valor máximo que o cliente poderá esperar obter em condições ideais de utilização do serviço, sem restrições devidas aos fatores indicados nas secções 4.3. e 4.4.
 - **Velocidade Anunciada:** valor de velocidade permitido pela tecnologia de rede em condições ideais (i.e. sem restrições devidas às condicionantes descritas nas secções 4.3. e 4.4.).
- 4.2. Os principais indicadores de qualidade para o serviço de acesso à Internet móvel e banda larga móvel da VitorTelecom são os constantes da tabela seguinte:

Rede	Estimativa da Velocidade Máxima		Velocidade Anunciada	
	Download	Upload	Download	Upload
3G	16 Mbps	5 Mbps	16 Mbps	5 Mbps
4G	150 Mbps	40 Mbps	150 Mbps	40 Mbps
5G	A anunciar	A anunciar	A anunciar	A anunciar

- 4.3. A velocidade 4G está disponível mediante a utilização de equipamento 4G e um cartão USIM. Em locais sem cobertura 4G, os equipamentos 4G são compatíveis com a rede 3G, aplicando-se neste caso, as velocidades da rede 3G.
- 4.4. Os valores indicados não constituem níveis mínimos de qualidade de serviço, pois a velocidade efetiva de download e de upload, em cada momento, depende de múltiplos fatores entre os quais: as velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado, a quantidade de tráfego a ser cursado na zona de utilização do serviço, a cobertura nessa zona ou local, a utilização dentro de edifícios, o número de utilizadores simultâneos, o número de aplicações que simultaneamente estejam em execução no equipamento terminal do utilizador (firewall, antivírus, aplicações peer-to-peer, outras sessões ou aplicações concorrentes com a sessão internet, etc), sistema operativo e configuração hardware e software do equipamento terminal do utilizador, as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à internet entre outros fatores alheios à VitorTelecom.

REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET FIXA E MÓVEL

A. SEGURANÇA DE REDE E SISTEMAS

1. Não é permitido ao Cliente a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, Serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:
 - 1.1. Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade).
 - 1.2. Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, Serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços (Scan).
 - 1.3. Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).
2. Não é permitido ao Cliente interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, Serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:
 - 2.1. Ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de Serviços (Denial of Service).
 - 2.2. Envio em massa de pacotes (Flooding).
 - 2.3. Qualquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, Serviços ou redes.
3. Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
4. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os recetores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem se limitarem a isso:
 - 4.1. Alteração de endereços IP (IP Spoofing).
 - 4.2. Alteração da identificação de mensagens de Correio Eletrónico ou News.
5. Ao Cliente não é permitido utilizar computadores remotos como "proxies" para fins de encaminhamento de tráfego.

B. SEGURANÇA DE SERVIÇOS - CORREIO ELECTRÓNICO

1. A utilização abusiva do correio eletrónico pode causar transtornos e prejuízos aos restantes utilizadores da rede, quer diretamente, quer indiretamente, ao pôr em causa o normal funcionamento dos sistemas de suporte ao Serviço. Assim sendo, não é permitido:
 - 1.1. O envio de mensagens de correio eletrónico a quem tenha (expressamente) declarado não as desejar receber.
 - 1.2. A difusão de uma mensagem ou de mensagens de teor igual ou idêntico para um número total de destinatários superior a 50, exceto em situações especiais devidamente reconhecidas como tal pela VitorTelecom.
 - 1.3. O envio de mensagens de dimensão superior a 5 MB, sem o acordo dos respetivos destinatários.
 - 1.4. A utilização de outros servidores de correio eletrónico que não os disponibilizados pela VitorTelecom para esse efeito, sem autorização (expressa) dos respetivos responsáveis.
2. **SPAM**
 - 2.1. Não é permitido o envio indiscriminado e não solicitado de mensagens de natureza publicitária ou para fins de marketing direto (SPAM) para pessoas singulares sem o seu consentimento prévio e expresso.
 - 2.2. O Cliente reconhece e compreende que não pode usar o Serviço para envio indiscriminado de mensagens para newsgroups.
 - 2.3. Não é permitido:
 - a) o envio de mensagens para newsgroups que não respeitem o tema específico ou que viole as regras definidas por cada newsgroup;
 - b) o envio repetido, sistemático e periódico de mensagens para o mesmo ou para vários newsgroups, em simultâneo ou não;

- c) o envio de mensagens não solicitadas para um ou mais destinatários, sistematizados, indiscriminados ou selecionados, que não tenham previamente e por escrito autorizado ou solicitado a recepção dessas mensagens;
- d) usar o endereço de outrem para a realização de SPAM mas usar um endereço de e-mail Netvisao para receber eventuais respostas;
- e) disponibilizar, transmitir, enviar qualquer conteúdo não solicitado ou não autorizado, nomeadamente, material promocional, "junkmail", "SPAM", "chainletters", "pyramidschemes" ou qualquer outra forma de solicitação ao recetor de tais conteúdos.
- C. SERVIÇO DE ALOJAMENTO DE PÁGINAS PESSOAIS (PWP – PERSONAL WEB PAGE)**
1. A VitorTelecom coloca ao dispor dos seus Clientes espaço para alojamento de páginas pessoais nos seus servidores e um endereço personalizado, para acesso às páginas alojadas. O conteúdo das páginas alojadas é da exclusiva responsabilidade do Cliente e não deverá, de modo algum, conter informação que:
- 1.1. Viole os direitos de autor;
 - 1.2. Seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica ou discriminatória com base em religião, sexo ou raça;
 - 1.3. Incite à prática de atos criminosos;
 - 1.4. Promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;
 - 1.5. Explore ou incite a exploração de menores.
- D. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**
1. O Cliente expressamente reconhece e aceita que os textos, software, música, som, fotografias, vídeo, gráficos ou qualquer outro material a que o Cliente tenha acesso através do Serviço são protegidos nacional e internacionalmente pelas disposições aplicáveis em matéria de direitos de autor e de propriedade industrial, pelo que qualquer utilização desses materiais só poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa dos respetivos titulares.
- E. POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RESPONSÁVEL**
1. A contratação do Serviço na modalidade sem limites de tráfego associados, pressupõe um nível de utilização razoável, para que seja possível garantir uma elevada qualidade na prestação do Serviço à generalidade dos Clientes da VitorTelecom.
2. As velocidades de Internet associadas a cada tarifário são as velocidades máximas para utilização pelo Cliente, de acordo com as características do Serviço. As velocidades de download e de upload poderão variar em função do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que em cada momento o Cliente execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o Cliente pretenda aceder.
3. Para garantir uma elevada qualidade do Serviço a todos os Clientes, sempre que a VitorTelecom verifique a ocorrência de situações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível da qualidade dos Serviços prestados sobre a rede poderá: i) reduzir a velocidade de acesso, ii) proceder à suspensão do Serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos nas Condições Gerais.
- F. MEDIDAS QUE A VITORTELECOM PODERÁ ADOPTAR NA SEQUÊNCIA DE INCIDENTES DE SEGURANÇA OU INTEGRIDADE DA REDE**
1. A VitorTelecom tem instituído um processo de resposta a incidentes de segurança que prevê, na sequência de incidentes relativos à segurança ou à integridade da rede, ameaças ou situações de vulnerabilidade, as seguintes medidas:
- 1.1. A regra geral aplicável é a da inexistência de um dever geral de vigilância da VitorTelecom, seja quando presta serviços de envio de sinais ou quando presta serviços de alojamento e a consequente irresponsabilidade em relação à eventual ilegalidade dos Serviços suportados.
 - 1.2. A irresponsabilidade cessa quando a VitorTelecom tiver conhecimento de atividade ou informação cuja ilicitude for manifesta e não retirar ou impossibilitar logo o acesso a essa informação.
 - 1.3. Neste sentido, o processo prevê:
 - 1.3.1. A VitorTelecom atua de forma reativa na sequência de incidentes que lhe são reportados;
 - 1.3.2. A VitorTelecom, na sequência de notificação analisa os incidentes que lhe são reportados;
 - 1.3.3. O Cliente afetado pelo incidente é avisado antes de se proceder ao bloqueio ou impedimento do acesso;
 - 1.3.4. Apenas impede o acesso depois de verificar a existência – com um grau de probabilidade razoável – de atividade ilícita;
 - 1.3.5. Se neste contexto a VitorTelecom se aperceber da possível prática de um crime por um seu Cliente, tem o dever de denunciá-lo às autoridades (Polícia ou Ministério Público), sem prejuízo naturalmente da possibilidade de resolver o contrato com fundamento nas práticas em causa;
 - 1.3.6. No final do processo, caso a VitorTelecom entenda dever resolver o contrato, a comunicação referirá o motivo (descrição sumária do incidente) e a disposição contratual aplicável que legitima a cessação. No caso de denúncia às autoridades, a comunicação deve mencionar que a VitorTelecom realizou uma denúncia.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DA TARIFA SOCIAL DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA DA VITOR VENTURA – TELECOMUNICAÇÕES, UNIP., LDA ("VITORTELECOM")

- 1. OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO**
- 1.1. A tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga (doravante designada por Tarifa Social de Internet) é disponibilizada pela VitorTelecom (doravante designada por VitorTelecom) em cumprimento e nos termos definidos pelo Decreto-Lei nº 66/2021, de 30 de julho, pela Portaria nº 274-

A/2021, de 29 de novembro e pela legislação e regulamentos aplicáveis em cada momento.

- 1.2. A prestação do serviço de acesso à Internet em banda larga (doravante designado por Serviço) ao abrigo da Tarifa Social de Internet rege-se pelas Condições Gerais e Condições Particulares do Contrato de Prestação de Serviços da VitorTelecom (doravante designado por Contrato).
- 1.3. A prestação do Serviço ao abrigo da Tarifa Social de Internet será suportada em rede fixa ou rede móvel por opção da VitorTelecom, tomada com base em critérios de eficiência económica, técnica e operacional.
- 1.4. Este Serviço rege-se, ainda, por Condições Específicas, que visam regular os termos e condições exclusivamente aplicáveis à prestação do mesmo, designadamente: pelas Condições Específicas de Prestação do Serviço de Acesso à Internet Fixa ou pelas Condições Específicas de Prestação do Serviço de Internet no Telemóvel e Banda Larga Móvel (conforme o Serviço seja prestado através de rede fixa ou rede móvel) do Contrato e pelas presentes Condições Específicas de Prestação da Tarifa Social de Internet.
- 1.5. A Tarifa Social de Internet aplica-se a consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais. Nos termos da lei, são abrangidas as pessoas singulares que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) os beneficiários do complemento solidário para idosos;
 - b) os beneficiários do rendimento social de inserção;
 - c) os beneficiários de prestações de desemprego;
 - d) os beneficiários do abono de família;
 - e) os beneficiários da pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para inclusão;
 - f) agregados familiares com rendimento anual igual ou inferior a € 5.808,00, acrescidos de 50% por cada elemento do agregado familiar que não disponha de qualquer rendimento, incluindo o próprio, até um limite de 10 pessoas; e
 - g) os beneficiários da pensão social de velhice.
- 1.6. Para os efeitos do disposto na alínea f) da Cláusula anterior, o apuramento do rendimento anual é feito nos termos do n.º 2 do artigo 3.º da Portaria n.º 311-D/2011, de 27 de dezembro, na sua redação atual, considerando-se agregado familiar, em cada ano, o conjunto de pessoas nos termos definidos no artigo 13.º do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 442-A/88, de 30 de novembro, na sua redação atual.
- 1.7. Nos termos do previsto na Cláusula 1.5. acima, cada consumidor com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais e, cumulativamente, cada agregado familiar, apenas pode celebrar, em cada momento, 1 (um) Contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa ou Móvel ao abrigo da Tarifa Social de Internet, exceto se se tratar de estudante universitário, desde que este se encontre inserido em agregado familiar que se encontre na situação descrita na alínea f) da Cláusula 1.5. e caso se desloque para outro município do país para estudar.
- 1.8. O beneficiário da Tarifa Social de Internet poderá ainda, por sua opção, aderir a Serviços adicionais que a VitorTelecom tenha disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das Condições Particulares e Específicas em vigor no momento.
- 2. PROCEDIMENTO PARA ATRIBUIÇÃO E MANUTENÇÃO DA TARIFA SOCIAL DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET**
- 2.1. A atribuição da Tarifa Social de Internet é disponibilizada, na sequência do pedido do interessado junto da VitorTelecom e após a confirmação da elegibilidade do potencial beneficiário (Cliente) mediante confirmação da mesma junto da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), que para este efeito consultará, após o pedido apresentado pelo interessado, os serviços competentes da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira.
- 2.2. A atribuição da Tarifa Social de Internet é efetuada, mediante requerimento do interessado, através dos meios disponibilizados para o efeito, pela VitorTelecom.
- 2.3. O pedido deve ser instruído com a seguinte informação:
 - a) Nome completo;
 - b) Número de identificação fiscal (NIF);
 - c) Morada fiscal do titular do contrato;
 - d) No caso específico dos estudantes universitários, inseridos em agregados familiares que se encontrem na situação descrita na alínea f) da Cláusula 1.5., o pedido deve ser instruído com declaração comprovativa de matrícula em estabelecimento de ensino superior, bem como com documento comprovativo da respetiva morada de residência atual.
- 2.4. Os consumidores a quem, na sequência de pedido formulado nos termos das Cláusulas anteriores, não seja atribuída a tarifa social, podem apresentar requerimento para a respetiva atribuição, contendo todos os elementos referidos na Cláusula 2.3., bem como comprovativo da situação de baixo rendimento ou condição de necessidade especial, conforme previsto na cláusula 1.5, de modo a comprovarem a sua elegibilidade, e utilizando, para o efeito, os meios disponibilizados pela VitorTelecom.
- 2.5. A VitorTelecom ativará a Tarifa Social de Internet no prazo máximo de 10 dias após a confirmação de elegibilidade mencionada na Cláusula 2.1. supra.
- 2.6. A manutenção dos termos e condições previstos para a atribuição da Tarifa Social de Internet depende da verificação por parte da ANACOM, em setembro de cada ano, da condição de consumidores de baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais.
- 2.7. Para os efeitos do disposto na Cláusula anterior, a VitorTelecom remeterá à ANACOM os elementos previstos na Cláusula 2.3. até 30 de junho de cada ano.
- 2.8. No caso específico dos estudantes universitários referidos no ponto iv) da Cláusula 2.3., a verificação referida na Cláusula 2.6. é efetuada pela ANACOM até novembro de cada ano civil.
- 3. PREÇO**
- 3.1. Pela prestação do Serviço suportado em rede fixa ou móvel ao abrigo da Tarifa Social de Internet é devida uma mensalidade, cujo valor máximo é fixado anualmente através de Portaria do membro do Governo

responsável pela área da transição digital.

- 3.2. A atribuição da Tarifa Social de Internet é precedida de serviços de ativação.
- 3.3. Pela ativação do serviço e ou pelo fornecimento do equipamento de acesso a VitorTelecom cobrará um preço único, cujo valor máximo é fixado anualmente através de Portaria do membro do Governo responsável pela área da transição digital.
- 3.4. O beneficiário da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga pode, se assim o entender, optar pelo pagamento faseado do preço associado aos serviços de ativação e ou equipamentos de acesso num prazo não superior a 24 meses, podendo a VitorTelecom propor ao beneficiário, para sua escolha, uma seleção específica de prazos.
- 3.5. Os valores referidos nos números anteriores vigoram entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de cada ano.
- 3.6. O preço correspondente ao tarifário em vigor pode ser alvo de alterações anuais, em cumprimento da legislação ou regulamentação aplicável e em vigor a cada momento.
- 3.7. Nos casos em que sejam atingidos 80% e 100% do limite de tráfego incluído na mensalidade, a VitorTelecom enviará ao Cliente um SMS ou uma mensagem de correio eletrónico de modo que o Cliente possa evitar que seja ultrapassado o valor fixo da tarifa.
- 3.8. Na mensagem enviada quando for atingido 100% do limite de tráfego incluído na mensalidade, a VitorTelecom informará o Cliente dos meios disponíveis para adquirir tráfego adicional.
- 3.9. A VitorTelecom solicitará o consentimento expresso e prévio do cliente de modo a poder assegurar a prestação de tráfego adicional no valor e nas condições idênticas à mensalidade prevista para a prestação da Tarifa Social de Internet.

4. EQUIPAMENTO

- 4.1. A VitorTelecom fornecerá ao Cliente, a título de empréstimo, o equipamento de acesso no caso da prestação do Serviço suportado em rede fixa.
- 4.2. A VitorTelecom fornecerá o equipamento de acesso, a pedido do Cliente, no caso da prestação do Serviço suportado em rede móvel, passando este equipamento a ser propriedade do Cliente. Por opção da VitorTelecom, o equipamento poderá ser disponibilizado ao Cliente por uma das formas seguintes:
- 4.2.1. entregue ao Cliente diretamente pela VitorTelecom, ou;
- 4.2.2. a VitorTelecom entregará ao Cliente um vale que poderá ser usado num parceiro de retalho, a indicar, para troca pelo equipamento, sem qualquer custo adicional para o Cliente.
- 4.3. Ao equipamento disponibilizado ao Cliente no âmbito da prestação da Tarifa Social de fornecimento de serviços suportado em rede fixa, não serão aplicados os custos previstos nas Cláusulas 3.8 e 17.2 das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços, exceto se o beneficiário solicitar equipamentos adicionais num contexto que não se reconduza a uma utilização normal, lícita e diligente do equipamento originalmente disponibilizado, ou quando estejam em causa situações de extravio desse equipamento que não sejam pelo Cliente devidamente comprovadas ou documentadas.

5. VIGÊNCIA, CESSAÇÃO E PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS

- 5.1. As presentes Condições Particulares, Gerais e Específicas produzem efeitos na data da assinatura do Contrato.
- 5.2. As Condições Gerais, Particulares e Condições Específicas vigoram por períodos sucessivos de 1 (um) mês, enquanto se verificar a elegibilidade do Cliente para beneficiar da Tarifa Social de Internet, salvo se o Contrato for denunciado por uma das Partes nos termos dos números seguintes:
- 5.2.1. O Cliente que deixe de reunir os requisitos de atribuição da Tarifa Social de Internet, deve comunicá-lo à VitorTelecom no prazo de 30 dias.
- 5.2.2. A VitorTelecom pode, a qualquer momento, confirmar a elegibilidade do Cliente junto da ANACOM.
- 5.2.3. Não se confirmando a elegibilidade, a VitorTelecom pode, mediante comunicação prévia, e no prazo de 30 dias após aquela comunicação, cessar a prestação dos serviços, caso o Cliente não dê o seu consentimento à prestação dos serviços de acordo com as novas condições que lhe forem propostas.
- 5.2.4. O contrato também poderá ser denunciado, a qualquer momento, por iniciativa do Cliente.
- 5.2.5. A VitorTelecom poderá denunciar o contrato nos casos de incumprimento por parte do Cliente previstos nas Condições Gerais.
- 5.3. No caso de o Cliente ter optado por pagar o preço relativo à ativação e ou equipamento diluído num período não superior a 24 meses nos termos do previsto na cláusula 3.4 e se o contrato cessar por qualquer razão antes de finalizado esse período, torna-se exigível com a cessação do contrato o valor remanescente daquele preço, correspondente aos meses em falta até ao final do referido período, o qual o Cliente deve pagar à VitorTelecom.

6. ACESSO À INTERNET ABERTA

- 6.1. As características do Serviço no âmbito da Tarifa Social de Internet em termos de velocidades de download e upload e volume de tráfego mensal são fixadas anualmente através de portaria do membro do Governo responsável pela área da transição digital.
- 6.2. Ao Serviço prestado no âmbito da Tarifa Social de Internet aplicam-se as Cláusulas relativas ao Acesso à Internet Aberta previstas nas Condições Específicas de Prestação do Serviço de Acesso à Internet Fixa ou nas Condições Específicas de Prestação do Serviço de Internet no Telemóvel e Banda Larga Móvel, conforme o serviço seja suportado em rede fixa ou rede móvel, respetivamente.
- 6.3. Para efeitos da Cláusula anterior, na prestação do Serviço suportado em rede fixa no âmbito da Tarifa Social de Internet a VitorTelecom assegura que a Velocidade Anunciada, a Velocidade Máxima, a Velocidade Normalmente Disponível e a Velocidade Mínima têm o mesmo valor, tanto para a velocidade de download como para a velocidade de upload.
- 6.4. Para efeitos da Cláusula 6.2., na prestação do Serviço suportado em rede móvel no âmbito da Tarifa Social de Internet a VitorTelecom assegura que a Estimativa da Velocidade Máxima é igual à Velocidade Anunciada, tanto para a velocidade de download como para a velocidade de upload.

7. DADOS PESSOAIS

- 7.1. Os dados pessoais referidos nas cláusulas 2.3. e 2.4. destinam-se unicamente à verificação junto da ANACOM da elegibilidade do beneficiário para atribuição da Tarifa Social de Internet.

O beneficiário declara ter tomado conhecimento que a VitorTelecom irá partilhar os dados pessoais mencionados nas cláusulas 2.3. e 2.4. com a ANACOM para o fim mencionado na Cláusula anterior, nos termos e para os efeitos do previsto no nº 4 do artigo 9º e do nº 3 do artigo 11º, ambos do Decreto-Lei nº 66/2021, de 3 de julho.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL DE VOZ DA VITOR VENTURA – TELECOMUNICAÇÕES, UNIP., LDA (“VITORTELECOM”)

1. OBJETO

- 1.1. As presentes Condições Específicas e as Condições Particulares visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela Vitor Ventura – Telecomunicações, Unip., Lda (“VitorTelecom”) ao Cliente, do serviço Móvel de Voz (“Serviço”).
- 1.2. O serviço permite ao Cliente fazer e receber, comunicações nacionais, internacionais e em roaming, enviar e receber mensagens escritas (“SMS” – short message service) e mensagens multimédia (“MMS” – multimedia message service), fazer e receber vídeo chamadas e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.
- 1.3. Na adesão ao serviço poderá ser disponibilizado um valor limite para comunicações extra-mensalidade, o qual poderá variar em função do serviço contratado. Consideram-se comunicações extra-mensalidade os minutos/SMS utilizados para além do plafond mensal ou os minutos/SMS utilizados para numeração não incluída no serviço, que serão faturadas de acordo com o tarifário em vigor.
- 1.4. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da VitorTelecom (“Condições Gerais”).

2. NÍVEIS DE QUALIDADE, UTILIZAÇÃO, RESTRIÇÕES E SEGURANÇA DO SERVIÇO

- 2.1. Sem prejuízo do disposto na Cláusula seguinte é garantido ao Cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.
- 2.2. A VitorTelecom 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 emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.
- 2.3. A VitorTelecom reserva-se o direito de recusar o acesso e efetuar a desativação do Serviço quando considere que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriore a qualidade do Serviço, da rede ou do seu funcionamento, bem como nas situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem em redes de outros operadores e destino às redes móveis nacionais, em tráfego com origem na rede VitorTelecom e destino à rede móvel nacional.
- 2.4. A VitorTelecom reserva-se o direito de definir regras para a utilização do Serviço, podendo faturar consumos que excedam mensalmente o limite, de acordo com as condições estabelecidas no momento da adesão, disponível para consulta em vitortelecom.pt.
- 2.5. O Cliente reconhece que a utilização do Serviço é da sua inteira responsabilidade, bem como os respetivos custos, reconhecendo ainda que executa este contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o Serviço através da sua ligação de acesso.
- 2.6. A VitorTelecom reserva-se o direito de adotar as medidas necessárias para efeitos de cessação das situações de utilização abusiva do Serviço, nos termos previstos na Cláusula 5. das Condições Gerais ou acionando a garantia prevista na Cláusula 10. das Condições Gerais, sem prejuízo de recorrer aos meios legais ao seu dispor caso a utilização seja considerada ilícita. O valor máximo de utilização responsável é definido com base nos perfis de utilização do Cliente em comparação com a base de Clientes dos Serviços e pode variar em função da evolução desses perfis.

3. ACESSO A SERVIÇOS DE ÁUDIOTEXTO

O acesso a serviços de audiotexto está, por defeito, barrado, sem quaisquer encargos, só podendo ser ativados, caso a caso ou em termos genéricos, após pedido escrito efetuado pelo Cliente dirigido à VitorTelecom.

4. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

Durante a suspensão do serviço e até à sua extinção é garantido ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu – 112.

5. PREÇO

O preço a pagar pelo Cliente pela ativação ou restabelecimento das comunicações e a venda de Equipamento, corresponde ao que estiver fixado no tarifário em vigor disponível em VitorTelecom.pt, ou acessível através de chamada para o número de apoio ao Cliente.

6. RESPONSABILIDADE

- 6.1. O Cliente expressamente reconhece e aceita que comunicações são, nos termos legalmente admissíveis, suscetíveis de serem objeto de interceção pelas autoridades competentes.
- 6.2. A VitorTelecom não será responsabilizada por danos decorrentes de interrupções, atrasos, omissões ou interceções das comunicações efetuadas através do Serviço que não lhe seja direta ou indiretamente imputáveis.

7. DENÚNCIA POR PORTABILIDADE

- 7.1. O Cliente poderá solicitar a desativação dos Serviços de Voz Móvel por motivos de portabilidade do número para outro operador, mediante pedido de desativação endereçado à VitorTelecom e entregue ao prestador recetor do número. À cessação da prestação dos Serviços é igualmente aplicável o disposto na Cláusula 21. das Condições Gerais.
- 7.2. O Pedido de Portabilidade do número/Denúncia Contratual será subscrito pelo Cliente mediante uma das seguintes formas: (i) aposição da sua assinatura autógrafa no Pedido de Portabilidade do

número/Denúncia Contratual, em suporte de papel; (ii) ou envio e validação de uma senha de uso único para um dispositivo móvel a indicar pelo Cliente. As Partes convencionam expressamente que a recolha da assinatura eletrónica do Cliente, nos termos descritos no parágrafo anterior, e aposição da mesma nos cam- pos previstos para o efeito no Pedido de Portabilidade do número/Denúncia Contratual em suporte duradouro, configura, para todos os efeitos legais, assinatura do referido pedido pelo Cliente, ao qual atribuem força probatória de documento particular assinado.

- 7.3. No âmbito do serviço telefónico móvel, a VitorTelecom disponibiliza ao utilizador final, mediante pedido expresso, sem encargos para este, um aviso gratuito on-line, na originação de chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que se pratique planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo.
- 7.4. O anúncio previsto no número anterior não é obrigatório para as chamadas destinadas a números portados para a rede da própria empresa.
- 7.5. Para os efeitos previstos no número 7.3., para a ativação ou desativação da audição do anúncio deverá contactar a VitorTelecom através do número 249710140 (disponível 24 horas por dia com o custo de chamada para a rede fixa), por carta para Rua D Afonso Henriques 83F, 2330-137 Entroncamento, em <https://www.vitortelecom.pt> selecionando a opção do menu Suporte ou presencialmente numa loja VitorTelecom.
- 7.6. Os serviços de Portabilidade serão prestados em conformidade com a regulamentação aprovada pela ANACOM.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ EM REDE FIXA DA VITOR VENTURA – TELECOMUNICAÇÕES, UNIP., LDA

1. OBJETO E DESCRIÇÃO

- 1.1. As presentes Condições Específicas, o seu Anexo I e as Condições Particulares visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela VitorTelecom (“VitorTelecom”) ao Cliente, do serviço de Voz em rede Fixa (“Serviço”).
- 1.2. O Serviço permite ao Cliente fazer e receber, em local fixo, chamadas nacionais e internacionais e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional, e pode incluir a disponibilização de outros Serviços e facilidades.
- 1.3. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da VitorTelecom (“Condições Gerais”).

2. NÍVEIS DE QUALIDADE, UTILIZAÇÃO, RESTRIÇÕES E SEGURANÇA DO SERVIÇO

- 2.1. A existência, no local de instalação dos Serviços de Voz, de ligações a redes de outros operadores utilizados para a prestação de Serviços de Voz é suscetível de afetar a qualidade do Serviço de Voz da VitorTelecom, em virtude dos equipamentos utilizados, pelo que nestes casos, a VitorTelecom poderá não garantir a prestação do Serviço com qualidade.
- 2.2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte é garantido ao Cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu - 112.
- 2.3. A VitorTelecom 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 emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.
- 2.4. A VitorTelecom reserva-se o direito de recusar o acesso e efetuar a desativação do Serviço quando considere que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriore a qualidade do Serviço, da rede ou do seu funcionamento, bem como nas situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem em redes de outros operadores e destino às redes fixas nacionais, em tráfego com origem na rede VitorTelecom e destino à rede fixa nacional.
- 2.5. A VitorTelecom reserva-se o direito de definir regras para a utilização do Serviço, podendo faturar consumos que excedam mensalmente o limite, de acordo com as condições estabelecidas no momento da adesão, disponível para consulta em vitortelecom.pt.
- 2.6. O Cliente reconhece que a utilização do Serviço é da sua inteira responsabilidade, bem como os respetivos custos, reconhecendo ainda que executa este contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o Serviço através da sua ligação de acesso.
- 2.7. A VitorTelecom reserva-se o direito de adotar as medidas necessárias para efeitos de cessação das situações de utilização abusiva do Serviço, nos termos previstos na Cláusula 5. das Condições Gerais ou acionando a garantia prevista na Cláusula 10. das Condições Gerais, semprejuízo de recorrer aos meios legais ao seu dispor caso a utilização seja considerada ilícita. O valor máximo de utilização responsável é definido com base nos perfis de utilização do Cliente em comparação com a base de Clientes dos Serviços e pode variar em função da evolução desses perfis.
- 2.8. A VitorTelecom reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos, em caso de situação de fraude.

3. ACESSO A SERVIÇOS DE ÁUDIOTEXTO

O acesso a serviços de audiotexto está, por defeito, barrado, sem quaisquer encargos, só podendo ser ativado, caso a caso ou em termos genéricos, após pedido escrito efetuado pelo Cliente dirigido à VitorTelecom.

4. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

Durante a suspensão do Serviço e até à sua extinção é garantido ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu - 112.

5. PREÇO

O preço a pagar pelo Cliente pela instalação ou restabelecimento das comunicações e o aluguer, cedência ou venda de Equipamento, corresponde ao que estiver fixado no tarifário em vigor disponível em vitortelecom.pt, ou acessível através de chamada para o número de apoio ao Cliente.

6. RESPONSABILIDADE

6.1. O Cliente expressamente reconhece e aceita que as comunicações são, nos termos legalmente admissíveis, suscetíveis de serem objeto de interceção pelas autoridades competentes.

6.2. A VitorTelecom não será responsabilizada por danos decorrentes de interrupções, atrasos, omissões ou interceções das comunicações efetuadas através do Serviço que não lhe sejam direta ou indiretamente imputáveis.

7. DENÚNCIA POR PORTABILIDADE

7.1. O Cliente poderá solicitar a desativação dos Serviços de Voz por motivos de portabilidade do número para outro operador, mediante pedido de desativação endereçado à VitorTelecom e entregue ao prestador recetor do número. À cessação da prestação dos Serviços é igualmente aplicável o disposto na Cláusula 21. das Condições Gerais.

7.2. O Pedido de Portabilidade do número/Denúncia Contratual será subscrito pelo Cliente mediante uma das seguintes formas: (i) aposição da sua assinatura autógrafa no Pedido de Portabilidade do número/Denúncia Contratual, em suporte de papel; (ii) ou envio e validação de uma senha de uso único para um dispositivo móvel a indicar pelo Cliente. As Partes convencionam expressamente que a recolha da assinatura eletrónica do Cliente, nos termos descritos no parágrafo anterior, e aposição da mesma nos campos previstos para o efeito no Pedido de Portabilidade do número/Denúncia Contratual em suporte duradouro, configura, para todos os efeitos legais, assinatura do referido pedido pelo Cliente, ao qual atribuem força probatória de documento particular assinado.

7.3. Os serviços de portabilidade serão prestados em conformidade com a regulamentação aprovada pela ANACOM.

**CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE
TELEVISÃO DA VITOR VENTURA – TELECOMUNICAÇÕES, UNIP., LDA.****1. OBJETO E DESCRIÇÃO**

1.1. As presentes Condições Específicas e as Condições Particulares destinam-se a regular os termos e as condições por que se rege a prestação, pela Vitor Ventura – Telecomunicações, Unip., Lda (“VitorTelecom”) ao Cliente, do serviço de distribuição de televisão e, quando aplicável, a colocação à disposição de conteúdos áudio e vídeo e outros relacionados (“Serviço”).

1.2. O Cliente tem acesso à generalidade dos canais de televisão, de acordo com o serviço subscrito que, em cada momento, integrem o Serviço prestado pela VitorTelecom (tendo sido disponibilizada ao Cliente informação sobre a grelha de canais em vigor na data de adesão ao Serviço), tal como emitidos e enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que o Cliente disponha de Equipamento de receção adequado. A VitorTelecom não é responsável pelo conteúdo e qualidade da programação dos canais que integram o Serviço de Distribuição de Televisão nem pelo cumprimento dos respetivos horários de emissão. A VitorTelecom não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos disponibilizados por terceiros através do Serviço, não sendo responsável pelos mesmos.

1.3. A subscrição de Canais Extra, vulgarmente conhecidos por canais Premium, está disponível para clientes com serviço de televisão digital, mediante as condições comerciais em vigor, disponíveis para consulta em VitorTelecom.pt ou loja VitorTelecom.

1.4. O Cliente poderá, ainda, aderir a Serviços adicionais que a VitorTelecom tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das Condições Particulares em vigor no momento que lhes sejam aplicáveis.

1.5. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da VitorTelecom (“Condições Gerais”).

2. INSTALAÇÃO

A instalação do Serviço de Televisão poderá implicar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente no local de instalação, tendo o Cliente conhecimento dessa circunstância. O Cliente reconhece que o desligamento do Serviço de Televisão por facto imputável ao Cliente exonera a VitorTelecom da obrigação de repor o sistema de receção de televisão pré-existente no local da instalação.

3. CÓDIGOS DE ACESSO

3.1. Para o acesso a determinados Serviços ou conteúdos, a VitorTelecom poderá disponibilizar ao Cliente um código de identificação pessoal (Número de Cliente) e ou código de acesso (Password). Os códigos constituem os elementos de identificação do Cliente e, como tal, são para conhecimento e uso exclusivo do mesmo e têm caráter pessoal e intransmissível, devendo o Cliente assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a sua confidencialidade, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação ou cópia. A VitorTelecom reserva-se o direito de limitar o acesso ao Serviço ou conteúdos em simultâneo com o mesmo código de identificação e de acesso.

3.2. A VitorTelecom não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos no número anterior que não lhe sejam imputável direta ou indiretamente a título de dolo ou culpa grave, considerando-se realizada pelo Cliente a utilização do Serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela VitorTelecom, salvo prova em contrário. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos em simultâneo, com o mesmo código de identificação pessoal e código de acesso.

4. SERVIÇOS DE TELEVISÃO DIGITAL

4.1. A disponibilização de serviços de televisão digital dependem do tipo de equipamento, podendo consultar

as condições em vitortelecom.pt. A utilização de determinados serviços, poderão implicar um custo adicional, conforme tarifário em vigor em vitortelecom.pt.

4.2. No âmbito do Serviço Videoclube, à exceção de situações de comprovada anomalia técnica da responsabilidade da VitorTelecom que impossibilitem o visionamento dos conteúdos alugados, a partir do momento em que se inicie o processo de confirmação do aluguer do conteúdo e o seu visionamento, ainda que parcial, a VitorTelecom não procederá ao reembolso das quantias despendidas com o seu aluguer.

4.3. O Cliente reconhece que a utilização do Serviço é da sua inteira responsabilidade, bem como os respetivos custos, reconhecendo ainda que executa este Contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o Serviço através da sua ligação de acesso.

5. SERVIÇO DE TELEVISÃO VITORTELECOM HD IP

5.1. A disponibilização deste serviço de televisão, prestado pela tecnologia IP, depende da compra de um equipamento portátil, cujas condições estão disponíveis para consulta em vitortelecom.pt e pressupõe a ligação a uma rede de internet que poderá ser fornecida pela rede VitorTelecom ou por operadores terceiros, nacionais ou de outro Estado-Membro da União Europeia.

5.2. Nos termos do Regulamento (EU) 2017/1128 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de junho de 2017, a VitorTelecom não garante a prestação do serviço sem interrupções, perda de informação ou atrasos. O período de espera para visualização dos conteúdos em linha e respetiva qualidade de visualização podem variar consoante o acesso à internet utilizado e ser afetada por vários fatores, como por exemplo, o local onde o Cliente se encontra, tipo de ligação (com fios e sem fios), a largura de banda disponível, velocidade da ligação à Internet, sobrecargas informáticas, o conteúdo selecionado ou a configuração e características do equipamento que fornece o acesso à internet.

5.3. A VitorTelecom permite a utilização do Serviço apenas na União Europeia, mediante pagamento de uma prestação pecuniária, em cumprimento e de acordo com as regras previstas no Regulamento (EU) 2017/1128 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de junho de 2017, relativo à portabilidade transfronteiriça dos serviços de conteúdos em linha no mercado interno.

5.4. Através deste Serviço, o Cliente tem acesso aos canais disponíveis na oferta em vigor no momento da aquisição, a canais Premium e a serviços por pedido, mediante pagamento da respetiva mensalidade, possibilitando a visualização de conteúdos em linha quando estiver temporariamente presente num Estado-Membro que não seja o Estado-Membro de residência.

5.5. O Cliente ao utilizar este Serviço que poderá assentar na rede de internet de outro operador de comunicações eletrónicas, deverá salvaguardar que respeita a Política de Utilização Razoável do operador em causa, nomeadamente quanto ao tráfego gerado que poderá originar custos adicionais.

5.6. A VitorTelecom recomenda 10Mbps de velocidade mínima para o correto funcionamento deste Serviço.

6. PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. O Cliente aceita que os conteúdos áudio e vídeo a que acede, ou que lhe são disponibilizados no âmbito do Serviço, são exclusivamente para seu uso pessoal e privado e encontram-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização dos mesmos, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respetivos titulares.

6.2. Nos termos legais, depende de autorização dos respetivos titulares a comunicação da obra em qualquer lugar público, por qualquer meio que sirva para difundir sinais, sons ou imagens.

6.3. É da exclusiva responsabilidade do Cliente que utiliza o Serviço no âmbito da sua atividade comercial, solicitar e pagar, junto da Sociedade Portuguesa de Autores (SPA) e das demais entidades de gestão coletiva que estão registadas junto da Inspeção-Geral das Atividades Culturais, as licenças relativas aos direitos de execução de obras musicais e/ou audiovisuais, transmitidas em locais públicos, de acordo com as tabelas e as avenças/tarifas fixadas pelas mencionadas entidades. É da exclusiva responsabilidade do Cliente fazer prova junto das autoridades competentes da regularização dos pagamentos associados à execução pública de obras audiovisuais.