



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik com o Equipamento da Nacacomunik adquirido

1. Definições

“Nacacomunik”: Nacacomunik - Serviços de Telecomunicações, Lda. é membro do Grupo ACN.

Sede social: Avenida 5 de Outubro, nº 151 - 7º B, 1050-053 Lisboa, Portugal.

Pessoa Colectiva nº 507038690, matriculada na 2ª Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o mesmo número;

“Conta Nacacomunik”: a sua conta com a Nacacomunik onde se cobram os serviços fornecidos;

“ATA da Nacacomunik” (Adaptador Telefónico Analógico): dispositivo utilizado para conectar um ou mais telefones analógicos *standards* à rede digital da Nacacomunik. O ATA da Nacacomunik é um pré-requisito necessário para a utilização do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik caso o Cliente não adquira o Videofone da Nacacomunik;

“Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik” ou “Serviço”: o serviço disponibilizado ao Cliente para fazer ou receber telefonemas através de uma ligação de Internet de alta velocidade, com capacidade mínima de 128 kbits *downstream* e *upstream*;

“Equipamento da Nacacomunik”: todo e qualquer *hardware* (Videofone/s da Nacacomunik, ATAs da Nacacomunik ou outros equipamentos da Nacacomunik) fornecidos pela Nacacomunik para utilização do Cliente. A instalação e configuração do Equipamento da Nacacomunik e do Serviço encontram-se descritas no Manual de Utilizador disponibilizado com o equipamento;

“Lista de Preços da Nacacomunik”: a lista de preços da Nacacomunik em vigor. A Lista de Preços da Nacacomunik em vigor é disponibilizada ao Cliente como anexo dos presentes Termos e Condições Gerais. A Lista de Preços da Nacacomunik encontra-se *on-line* quando o Cliente contrata com a Nacacomunik, podendo ser consultada a qualquer momento, em versão actualizada, no *website* www.myacn.eu;

“Videofone da Nacacomunik”: aparelho de comunicações que permite realizar comunicações vídeo e áudio em simultâneo. É também possível efectuar chamadas áudio através do Videofone da Nacacomunik, sem que a função de vídeo esteja activa. O Videofone da Nacacomunik tem também incorporado o ATA (como descrito *supra*) de forma a permitir a conexão de telefones analógicos à rede de telefone digital da Nacacomunik;

“Contrato”: o contrato celebrado entre as partes, constituído por: 1) os Termos e Condições Gerais do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik e do Equipamento da Nacacomunik, II) a Lista de Preços da Nacacomunik e 3) a Política de Utilização Aceitável (PUA) que o Cliente deve ler e aceitar antes de contratar;

“CLI atribuído”: número de telefone atribuído quando o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik é activado e o qual é utilizado para receber e fazer telefonemas através do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik. A Nacacomunik atribui e notifica o Cliente do respectivo número quando o seu pedido de contratação é aceite;

“Portabilidade de Número”: transferência do CLI original para o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik que faz com que todas as chamadas recebidas no CLI original sejam encaminhadas para o Serviço da Nacacomunik.

“CLI original”: número de telefone fixo atribuído pelo actual operador que oferece a linha fixa e especificado no pedido e, em caso de RDIS, qualquer outro CLI que esteja ligado ou associado ao CLI designado no pedido;

“Preço”: os preços e/ou tarifas do Serviço, incluindo os do Equipamento da Nacacomunik adquirido, como estabelecido na Lista de Preços da Nacacomunik em vigor;

“Equipamento Terminal”: qualquer computador, telefone e outros aparelhos de comunicação utilizados pelo Cliente em conexão com o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik.

2. Chamadas de Emergência

1. O Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik pode nem sempre permitir realizar chamadas para serviços de emergência, devido a falhas de energia, falhas de rede ou outros impactos imprevisíveis na infra-estrutura do Serviço.
2. A Nacacomunik não se responsabiliza pela eventual não ligação, não funcionamento, interrupção ou interferências em chamadas de emergência feitas através do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik.
3. A Nacacomunik recomenda que o Cliente informe todos os residentes, convidados ou terceiros que se encontrem na morada da prestação do serviço de que, para fazerem chamadas de emergência, poderão ter de usar o serviço associado ao CLI original ou outro serviço telefónico, por o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik poder não permitir realizar, em todos os momentos, essas chamadas.
4. Se o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik for usado para fazer uma chamada de emergência, o serviço de emergência pode não conseguir localizar automaticamente o utilizador, por o Serviço se basear em tecnologia que não identifica instantânea e precisamente a localização geográfica. Por isso, a Nacacomunik recomenda que o utilizador informe o serviço de emergência da sua localização.

3. Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik

3.1. Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik

1. Para usar o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik, o Cliente tem de comprar o Equipamento da Nacacomunik.

A Nacacomunik não se responsabiliza pela não prestação do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik por causa de falhas no Equipamento Terminal do Cliente que não seja o Equipamento da Nacacomunik.

- 1.2. O Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik não é compatível com a transmissão por fax, sistemas de alarme, sistemas de cartão de crédito e de pagamento em dinheiro que requeiram uma ligação telefónica de linha fixa ou máquinas de distribuição de dinheiro (ATM).
- 1.3. Pode não estar disponível como serviço standard oferecido com o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik a possibilidade de telefonar para certos números de serviços, números especiais, números *premium* nominais, serviços informativos de listas e certos números internacionais de valor acrescentado. A lista dos números que não podem ser objecto de ligação através do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik pode ser obtida *on-line* através do portal de clientes da Nacacomunik em www.myacn.eu. Se alguns desses números ficarem disponíveis, a Nacacomunik permitirá ao Cliente escolher *on-line* se permite ou não fazer chamadas para esses números.

- 1.4. Se o Cliente escolheu não manter a sua informação confidencial, a Nacacomunik pode revelar o seu nome, morada e número de telefone a terceiros para efeitos de listas telefónicas e serviços informativos; a Nacacomunik pode revelar o nome, morada e número do Cliente quando for exigido por lei ou outros regulamentos como, por exemplo, a pedido dos serviços de emergência.

- 1.5. Se o Cliente usar o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik para receber bem como para fazer chamadas, sabe que desencadeia tráfego de dados pelo qual tem de pagar os preços acordados com o seu prestador de Internet de alta velocidade.

- 1.6. Em casos de interrupção planeada no Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik devido a melhoramentos de *software*, equipamento ou rede, a Nacacomunik informa o Cliente dessa indisponibilidade com, pelo menos, 24 horas de antecedência, publicando a notícia no portal de clientes da Nacacomunik. A Nacacomunik também limitará o número destas interrupções a não mais de uma por mês, com uma duração máxima anual de 40 horas. A Nacacomunik tentará agendar as interrupções nos horários menos inconvenientes para o Cliente. O incumprimento destas regras dá ao Cliente direito a indemnização no valor de 2 euros por cada 24 horas em que o serviço se encontra indisponível.

3.2. Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik com o Equipamento da Nacacomunik

A Nacacomunik oferecerá o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik com o Equipamento da Nacacomunik. O Equipamento da Nacacomunik só funcionará em conexão com o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik.

4. Condições de acesso ao serviço

4.1. Condições de acesso ao serviço

- 1.1. A prestação do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik é regulada por este Contrato, que o Cliente deve aceitar expressamente antes de fazer um pedido *on-line*. Este Contrato, incluindo todos os seus anexos, pode ser consultado e descarregado em qualquer momento do *website* da Nacacomunik www.myacn.eu.

- 1.2. O Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik aplica-se somente a uso residencial e privado. O Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik não é, intencionalmente, dirigido a uso profissional ou a serviços de telecomunicações, como vendas telefónicas, actividades de operador, organizações de *telemarketing*, fornecimento de cartões pré-pagos, operações de atendimento telefónico, prestação de serviço de voz e revenda a terceiros.

- 1.3. O Cliente não pode ter ligações simultâneas ao Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik (utilizando acessos e/ou aparelhos diferentes).

- 1.4. O Cliente autoriza a Nacacomunik a realizar todos os passos necessários, incluindo a interacção com outros operadores, à prestação do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik.

4.2. Funções

- 2.1. A Nacacomunik presta os seguintes serviços com o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik:

- 2.2. Factura detalhada – esta função permite ao Cliente escolher diferentes especificações na factura. Para mais informações, o Cliente deve contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Nacacomunik.

- 2.3. Barramento de chamadas – esta função permite ao Cliente barrar certos tipos de chamadas de saída, tais como chamadas internacionais. Este barramento, contudo, não impede chamadas para o serviço de emergência 112. O Cliente pode activar e desactivar o barramento, contactando o Serviço de Apoio ao Cliente da Nacacomunik.

- 2.4. Barramento de números internacionais de valor acrescentado para adultos – a Nacacomunik barra automaticamente chamadas para um determinado número de países e destinos com valor acrescentado. O grupo de países para os quais as chamadas são automaticamente barradas é alterado regularmente, sem aviso prévio. Esta função pode ser desactivada sem qualquer custo, através de pedido escrito dirigido à Nacacomunik.

- 2.5. Barramento de chamadas para os serviços de números 900 – esta função dá ao Cliente a oportunidade de barrar chamadas para esses serviços. O barramento pode ser activado e desactivado, contactando o Serviço de Apoio ao Cliente da Nacacomunik.

5. Obrigações do Cliente

1. Todas as facturas pelos serviços e equipamentos são devidas e pagáveis de acordo com o período indicado nas mesmas. O Cliente é responsável por qualquer utilização do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik através do número de telefone que lhe foi atribuído. O Cliente é igualmente responsável por utilizações não autorizadas devido à sua negligência. Caso o Cliente se aperceba de que o Serviço está a ser usado de forma não autorizada, deverá informar de imediato a Nacacomunik, de acordo com o artigo 5.7. Até essa notificação, o Cliente responde por toda e qualquer utilização.

2. O Cliente deve respeitar todas as instruções dadas pela Nacacomunik sobre o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik. Neste contexto, a Nacacomunik pode pedir o acesso à residência do Cliente para instalar o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik.

3. O Cliente deve verificar regularmente a sua Conta Nacacomunik no portal de clientes da Nacacomunik, relativamente a qualquer notificação emitida pela Nacacomunik.

4. O Cliente deve notificar imediatamente a Nacacomunik se o CLI original ou a morada associada àquele CLI for alterada, de forma a permitir o funcionamento do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik.

5. O Cliente deve notificar imediatamente a Nacacomunik de qualquer alteração nos seus dados pessoais, incluindo no *e-mail* necessário à prestação dos Serviços. O Cliente deve actualizar essa informação *on-line* na sua Conta Nacacomunik.

6. O Cliente não deve usar ou autorizar um terceiro a usar o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik ou o Equipamento da Nacacomunik de forma ilegal, designadamente:

- 6.1. Para a transmissão de qualquer material de carácter difamatório, ofensivo, abusivo, obsceno, ameaçador; ou

- 6.2. De forma a violar os direitos de qualquer pessoa, singular ou colectiva (incluindo, designadamente, os direitos de autor e direitos conexos e o dever de confidencialidade); ou

- 6.3. De forma a permitir a terceiros interferir ou adulterar o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik em qualquer modo; ou

- 6.4. De qualquer outra forma que desrespeite a legislação aplicável, incluindo a legislação aplicável às comunicações electrónicas;

- 5.6.5. O Cliente deve abster-se de prestar, revender ou de qualquer outra forma tornar o Serviço da Nacacomunik disponível a qualquer pessoa, com intuito comercial ou não.
- 5.7. O Cliente deve notificar de imediato a Nacacomunik (Serviço de Apoio ao Cliente pelo 800 814 954), quando se aperceba de que o Equipamento da Nacacomunik foi furtado/roubado ou de que o Serviço está a ser usado de forma fraudulenta ou em qualquer outro modo não autorizado. Para tal, deve indicar o seu número de Conta Nacacomunik bem como uma descrição detalhada do furto/roubo ou do uso não autorizado do Serviço. O Cliente será responsável pelos danos advinentes do furto/roubo, uso fraudulento ou não autorizado nos termos da lei portuguesa aplicável, se tiver actuado negligentemente ou se não tiver comunicado de imediato à Nacacomunik a suspeita de furto/roubo, uso fraudulento ou não autorizado.
- 5.8. O Cliente deve indemnizar a Nacacomunik por todos os danos sofridos, incluindo, designadamente, custos legais e outras despesas que a Nacacomunik tenha de suportar advinentes, directa ou indirectamente, de qualquer violação das obrigações do Cliente previstas neste Contrato ou da incorrecta utilização do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik.

6. Facturação

- 6.1. O Cliente receberá facturas electrónicas mensais, sendo que a Nacacomunik notificará o Cliente por *e-mail*, sem qualquer custo adicional. As notificações serão enviadas para o *e-mail* fornecido pelo Cliente aquando da contratação do Serviço, informando de que a factura pelos Serviços se encontra disponível na sua Conta Nacacomunik. Será incluído no *e-mail* uma ligação de acesso directo à factura. O Cliente pode, a qualquer momento, através do portal de clientes da Nacacomunik, alterar o *e-mail* para o qual as notificações deverão ser enviadas. O portal de clientes da Nacacomunik está disponível em www.myacn.eu. Se o Cliente alterar o seu *e-mail* e não o actualizar no portal de clientes da Nacacomunik, a Nacacomunik continuará a enviar a notificação da factura electrónica para o *e-mail* conhecido e os pagamentos continuarão a ser feitos de acordo com o método escolhido pelo Cliente. A Nacacomunik não é responsável se a notificação da factura não for recebida por a caixa de *e-mail* do Cliente estar cheia, por a mensagem ser "capturada" por um filtro de vírus ou de spam, por o *e-mail* fornecido já não estar activo ou por outras circunstâncias similares.
- 6.2. O Cliente pode aceder ao portal de clientes através de um nome de utilizador e senha unipessoais. O nome de utilizador e a senha são incluídos no *e-mail* de confirmação enviado ao Cliente após o seu pedido inicial.
- 6.3. Todas as facturas estão disponíveis no portal de clientes da Nacacomunik durante 6 meses a contar da data de emissão, sendo consultáveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, num formato electrónico comum.
- 6.4. As facturas do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik dispõem de um certificado electrónico que garante a autenticidade da sua origem e conteúdo.
- 6.5. A pedido escrito do Cliente, a Nacacomunik enviará a factura em papel para o endereço fornecido *on-line* pelo Cliente aquando da contratação do Serviço.
- 6.6. A pedido escrito do Cliente, a Nacacomunik enviará uma factura detalhada, em papel e/ou em formato electrónico. Esta factura reproduzirá para todas as comunicações a sequência inteira de 8 dígitos ou suprimirá os últimos 4 dígitos.
- 6.7. A factura mensal indicará quais os pagamentos que devem ser feitos adiantadamente e os que devem ser feitos posteriormente. A Nacacomunik facturará todas as mensalidades do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik mensal e antecipadamente. Estes custos constituem uma taxa fixa que inclui minutos de conversação de acordo com a Lista de Preços da Nacacomunik. A Nacacomunik facturará todos os outros custos, como aqueles baseados no consumo do Serviço, mensal e posteriormente.

7. Métodos de pagamento

- 7.1. Ao realizar o pedido *on-line*, o Cliente pode seleccionar o método de pagamento mensal, escolhendo entre débito directo, Multibanco ou cartão de crédito/débito. Se escolher o pagamento através de débito directo, o Cliente deve imprimir e preencher a autorização de débito directo da Nacacomunik e enviá-la para o seguinte endereço: Nacacomunik Serviços de Telecomunicações, Lda., Apartado 14021, 1064-001 Lisboa. Se o Cliente não enviar tal autorização, o Contrato será cancelado.
- Se o Cliente optar por efectuar os pagamentos por débito directo, os montantes devidos pelo Cliente à Nacacomunik serão debitados na conta do Cliente após o decurso de 15 dias de calendário a contar da data da factura.
- O Cliente pode, a qualquer momento, mudar o método de pagamento através do portal de clientes da Nacacomunik. O novo método de pagamento substituirá o método anteriormente escolhido para todas as facturas subsequentes.
- 7.2. Se não for utilizado nem o pagamento por débito directo nem por cartão de crédito, a Nacacomunik poderá facturar ao Cliente encargos pela utilização de outros métodos de pagamento. A informação detalhada sobre estes encargos está disponível na Lista de Preços da Nacacomunik.
- 7.3. Todos os pagamentos recusados automaticamente ou revogados ficam sujeitos a um encargo administrativo, especificado na Lista de Preços da Nacacomunik.

8. Preços e pagamentos à Nacacomunik

- 8.1. O Serviço é facturado de acordo com a Lista de Preços da Nacacomunik em vigor.
- 8.2. A Nacacomunik solicitará uma autorização do cartão de crédito/débito do Cliente para a compra do Equipamento da Nacacomunik ser aceite. A Nacacomunik emitirá uma factura e debitará o valor deste no cartão de crédito/débito do Cliente quando o Equipamento da Nacacomunik estiver pronto para ser enviado ao Cliente. Será enviada uma notificação ao Cliente por *e-mail*, nos termos estabelecidos na Secção 6.
- Se o Cliente escolher pagar o Equipamento da Nacacomunik por débito directo mas o débito directo for recusado pelo seu banco, a Nacacomunik notificará o Cliente de que este terá 14 dias a contar da recepção da notificação para efectuar o pagamento *on-line* com cartão de crédito. Caso o Cliente não efectue o pagamento no prazo de 14 dias de calendário, a Nacacomunik suspenderá o envio do Equipamento da Nacacomunik contratado. Se o envio do Equipamento da Nacacomunik já tiver ocorrido, a Nacacomunik pedirá a devolução do equipamento e o Contrato cessará automaticamente.
- 8.3. Todos os preços incluem IVA, de acordo com a taxa legal em vigor, nos termos da Lista de Preços da Nacacomunik.
- 8.4. Às facturas devidas não total ou parcialmente pagas aplicar-se-ão juros de mora. Os juros de mora serão cobrados desde a data devida até ao momento do pagamento à taxa legal acrescida de 2%. A Nacacomunik tem também o direito de ter todas as despesas associadas à cobrança pagas pelo Cliente. A Nacacomunik recordará o Cliente, por *e-mail*, se o pagamento não tiver sido feito atempadamente.
- 8.5. Se o Cliente não pagar atempadamente, a Nacacomunik tem o direito de ser ressarcida pelos custos derivados das notificações e dos custos associados à cobrança, para além dos juros de penalização.

9. Qualidade do Serviço

- 9.1. O Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik pressupõe a existência de uma ligação à Internet de banda larga contratada a outro operador. A Nacacomunik não é responsável por qualquer deterioração da qualidade do serviço resultante de um problema na ligação à Internet de banda larga subjacente. A Nacacomunik iniciará o fornecimento do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik no prazo de 4 semanas após a recepção pelo Cliente do Equipamento Adquirido da Nacacomunik. No caso de não se conseguir cumprir este prazo por facto imputável à Nacacomunik, o Cliente pode exigir o pagamento de um montante de 5,00 euros, incluindo IVA.
- 9.2. Caso o Cliente cumpra todas as suas obrigações ao abrigo deste contrato, a Nacacomunik compromete-se a realizar os seus melhores esforços para assegurar que o Serviço tem uma qualidade satisfatória e está disponível, de forma regular e contínua, durante a vigência deste contrato. A Nacacomunik compromete-se a corrigir todas as falhas do Serviço num período de tempo razoável.
- 9.3. A Nacacomunik não se responsabiliza por falhas fora do seu controlo como, por exemplo, avarias na ligação de Internet devido a suspensão, cancelamento ou bloqueamento da largura de banda ou do serviço de acesso à Internet pelo operador respectivo, fornecedor de banda larga ou outro terceiro, interrupção do fornecimento de energia eléctrica, falhas na rede, sobrecargas na rede ou outras falhas que possam ser associadas ao próprio Cliente ou a terceiros (incluindo o operador da rede pública), acções das autoridades, interrupção do fornecimento da linha causada por terceiros ou por força maior (ex. catástrofes naturais, guerra, estado de emergência, alterações na lei ou na regulação, greves, incêndios, relâmpagos, falhas de energia, inundações ou tempestades), salvo se tal se ficar a dever a falta de cuidado da Nacacomunik e pudesse ter sido previsto e razoavelmente evitado. Caso o Cliente fique sem o Serviço como consequência de uma das situações *supra* descritas, excepto em casos de força maior, o Cliente continuará a ser responsável pelo pagamento do serviço até que o Cliente termine o Serviço de acordo com o Contrato. O Cliente concorda que à Nacacomunik não é exigível dar nenhum crédito ou outra forma de remuneração por tais interrupções do Serviço.
- 9.4. Se o Serviço não puder ser usado devido a uma falha que não se enquadre nas excepções descritas nas secções 9.3. ou 10, o Cliente poderá solicitar o reembolso até ao máximo de 5,00 euros incluindo IVA. O Cliente terá direito a indemnização por danos directos causados por negligência da Nacacomunik. O Cliente não terá direito a qualquer indemnização por danos indirectos, tais como perdas de rendimentos ou outros danos consequenciais.
- 9.5. A Nacacomunik não se responsabiliza por danos causados por conteúdos de dados, por vírus ou similares, atrasos, distorções ou perdas dos dados do Cliente ou por danos causados pelo Cliente a terceiros como consequência da utilização do Serviço.
- 9.6. A Nacacomunik pode modificar as condições técnicas, contratuais ou financeiras do Serviço em detrimento do Cliente. Nesse caso, a Nacacomunik deve informar o Cliente por *e-mail* da modificação com, pelo menos, um mês de antecedência. O Cliente poderá cessar o Contrato sem ter de pagar a penalização por cessação antecipada, dentro de 14 dias de calendário após a entrada em vigor da modificação. Caso contrário, considera-se que o Cliente aceitou a(s) modificação(ões).

10. Suspensão e cessação do Serviço

- 10.1. A Nacacomunik pode, após notificação, suspender o serviço nos seguintes casos:
- por não pagamento pelo Cliente, após a data devida, de qualquer factura do Serviço, com pré-aviso, dado por *e-mail* ou carta, de 10 dias de calendário, após a recepção da primeira notificação de lembrança por *e-mail* ou carta, na qual a Nacacomunik informa a razão para a suspensão bem como as formas à disposição do Cliente para evitar a suspensão e/ou para reinstalar o Serviço. A prestação do serviço só será suspensa em consequência de falta de pagamento de qualquer outro serviço, mesmo que incluído na mesma factura, quando os serviços sejam funcionalmente indissociáveis. O Cliente poderá pagar e obter um recibo de quitação em relação a parte dos montantes indicados na factura e a suspensão do Serviço será limitada aos serviços em questão, desde que tecnicamente possível.
 - se a Nacacomunik tiver razão para suspeitar de fraude ou tentativa de fraude por parte do Cliente relativamente à utilização do Serviço, com um pré-aviso escrito enviado imediatamente;
 - se a Nacacomunik tomar conhecimento de uma alegada violação da sua PUA ou deste Contrato pelo Cliente, com um pré-aviso escrito enviado imediatamente. Neste caso, a Nacacomunik iniciará uma investigação interna. Durante a investigação, a Nacacomunik poderá restringir o acesso do Cliente ao Serviço. Se a Nacacomunik determinar, como consequência da investigação interna, que um Cliente utilizou de modo excessivo o Serviço, i.e., que criou uma quantidade de tráfego significativamente superior à média de utilização do Cliente definida na PUA, a Nacacomunik poderá transferir esse Cliente do seu tarifário para outro plano tarifário adequado, à escolha da Nacacomunik. A alteração do plano tarifário que afecte o Cliente ser-lhe-á notificada, incluindo os detalhes do novo plano tarifário com a Lista de Preços da Nacacomunik, com um pré-aviso escrito de um mês. O Cliente pode cessar o Contrato dando pré-aviso escrito de 14 dias de calendário a contar da recepção da notificação da Nacacomunik.
- 10.2. Se o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik for suspenso, a Nacacomunik, a pedido, informará o Cliente do que deve ser feito para que o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik possa ser reinstalado. O Cliente indemnizará a Nacacomunik por todos os custos razoáveis que tenha suportado por causa da suspensão e/ou subsequente reinstalação do Serviço. A Nacacomunik não se responsabiliza por eventuais danos, caso a linha do Cliente seja suspensa ou por quaisquer custos para a re-conexão com outro operador após a cessação contratual.

11. Duração e termo do Contrato

- 11.1. O Contrato é celebrado por um período inicial de 12 meses, começando a produzir os seus efeitos no momento em que a Nacacomunik confirma o pedido do Cliente. Este período mínimo de vigência contratual baseia-se em custos de activação/amortização bem como em descontos negociados pela Nacacomunik com os fornecedores de serviços, de forma a poder oferecer preços mais competitivos ao Cliente e na subsídição do equipamento terminal.
- Após o decurso dos 12 meses, o Contrato renova-se automática e indeterminadamente. Após a primeira renovação, o Cliente pode cessar o contrato a qualquer momento, dando um pré-aviso de pelo menos um mês à Nacacomunik. Se o Cliente cessar o Contrato em qualquer outro momento, deverá pagar à Nacacomunik uma penalidade equivalente ao total das quantias mensais referentes ao Serviço, tal como se a Nacacomunik continuasse a prestar o Serviço durante o referido período de 12 meses.
- 11.2. A Nacacomunik pode terminar o Contrato se o pagamento de uma factura não tiver sido efectuado, após um aviso ao Cliente, que contenha as formas de evitar esta consequência contratual e de reinstalar o Serviço, com pelo menos 10 dias de calendário de antecedência, a seguir à suspensão do Serviço, de acordo com o artigo 11, se a infração se mantiver.

- 11.3. Sem prejuízo do estabelecido nos artigos 11.1. e 11.2. e em outras disposições do Contrato, a Nacacomunik pode suspender e/ou terminar o Contrato a qualquer momento, dando um pré-aviso escrito de 3 dias, nos termos permitidos pela lei portuguesa, nas seguintes situações:
- 11.3.1. Se o Cliente estiver a incumprir o Contrato e não repuser a conformidade contratual num período de tempo razoável;
- 11.3.2. Se o Cliente não der pré-aviso adequado da alteração de informações por si fornecidas como, por ex., do nome, da morada, de matérias relativas à alteração de pagamentos, etc.;
- 11.3.3. Em caso de processo de insolvência contra o Cliente;
- 11.3.4. Se o comportamento do Cliente comprometer a estabilidade, segurança ou funcionalidade do Serviço;
- 11.3.5. Se o Cliente utilizar, de qualquer modo, incorrectamente o Serviço ou as prestações da Nacacomunik;
- 11.3.6. Se o Cliente usar os Serviços de forma conflituante com a regulação aplicável; ou
- 11.3.7. Como precaução em circunstâncias nas quais o consumo do Serviço indica utilização excessiva ou atípica, de acordo com o determinado pela Nacacomunik nos termos da PUA, e o Cliente, nos termos do 10.1., tenha tido o Serviço suspenso previamente à terminação.
- 11.4. A Nacacomunik pode suspender o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik ou terminar este Contrato após um pré-aviso razoável ao Cliente, caso a Nacacomunik seja obrigada a tal para respeitar uma ordem ou solicitação governamental, de organização de serviço de emergência ou de outra autoridade competente ou se a Nacacomunik deixar de poder prestar o Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik devido a qualquer causa alheia ao seu controlo.
- 11.5. Caso a Nacacomunik cesse a prestação do Serviço a todos os clientes, o Cliente será disso notificado, com um pré-aviso escrito de 14 dias de calendário.
- 11.6. Ao terminar o Contrato, qualquer que seja o motivo, a Nacacomunik deve enviar ao Cliente uma factura final e creditar eventuais créditos devidos ao Cliente.

12. Protecção de dados

12.1. Protecção de dados

- 12.1.1. A Nacacomunik processará determinados dados do Cliente que incluem dados pessoais, tais como nome, morada, data de nascimento, dados relativos ao método de pagamento e dados de tráfego, como o número do cliente, números a quem telefonou, data, duração, hora e quantidade de chamadas, rede de origem e terminação das chamadas, fim e duração da ligação, para finalidades de facturação. Além disso, a Nacacomunik processará os referidos dados para prestar os Serviços, cumprir as suas obrigações legais ou estatutárias, para a manutenção bem como para efeitos de marketing dos produtos e serviços da Nacacomunik, se aceite pelo Cliente.
- 12.1.2. O Cliente aceita que os seus dados pessoais referidos no 12.1.1. *supra* sejam processados pela Nacacomunik enquanto responsável pelo tratamento para fins associados com o estabelecimento, desempenho e gestão das relações contratuais entre o Cliente e a Nacacomunik, para a prestação do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik, para a gestão das operações da Nacacomunik, do marketing/estrutura de vendas e das relações com os seus representantes de vendas independentes e para cumprir as obrigações previstas na legislação aplicável, na regulação, na legislação da UE e noutras ordens e decisões de autoridades competentes.
- 12.1.3. O Cliente também autoriza que a Nacacomunik revele os seus dados pessoais relativamente às finalidades *supra* elencadas a subcontratantes para finalidades de processamento, incluindo Sociedades do Grupo localizadas na UE ou nos EUA (como ACN Europe B.V. e ACN, Inc.), excepto se o Cliente declarou a sua oposição à comunicação para fins de marketing e outros fins comerciais, no formulário de adesão, a transportadoras da Nacacomunik seleccionadas e a representantes independentes da Nacacomunik, enquanto parte do modelo de distribuição da Nacacomunik. Além disso, a Nacacomunik pode legitimamente comunicar os dados pessoais do Cliente à polícia, ao exército e outras Autoridades Públicas, de forma a cumprir as suas obrigações legais.
- 12.1.4. O Cliente tem direito de aceder aos seus dados pessoais processados e de se opor ao seu processamento nos termos permitidos pela lei portuguesa e de rectificar os dados, se relevante.
- 12.1.5. O Cliente pode, a qualquer momento, contactar a Nacacomunik de forma a retirar o seu consentimento relativo ao uso dos seus dados pessoais, dado aquando da subscrição ou subsequentemente, para efeitos de marketing, escrevendo ao Departamento de Apoio ao Cliente da Nacacomunik, para a seguinte morada: Nacacomunik - Serviços de Telecomunicações, Lda., Apartado 14021, 1064-001 Lisboa ou contactando o seguinte número telefónico: 800 814 954.

12.2. Serviços de listas telefónicas e directório 118

- 12.2.1. Entende-se que o Cliente escolheu não ser incluído em listas (número excluído), salvo se expressamente determinar não querer ter o seu número de telefone visível em listas (número não listado) ou ser incluído em determinadas listas públicas (listas telefónicas, etc.). A inserção inclui o nome do Cliente, morada e número de telefone. Nos últimos casos, os dados do Cliente serão também incluídos nos serviços de informação do 118 e em outros serviços de informação. Estes dados podem ser alterados pelo Cliente, em qualquer momento, através de contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente da Nacacomunik.
- 12.2.2. O Cliente pode escolher não ter o seu número de telefone contemplado em listas (número não listado) ou não estar incluído nas listas (número excluído).

13. Geral

Todas as notificações feitas ao abrigo deste Contrato poderão ser efectuadas via *e-mail*, salvo havendo disposição expressa em sentido contrário.

14. Resolução de reclamações

Sem prejuízo do recurso aos tribunais, o Cliente pode apresentar reclamações e pedidos às instituições legalmente competentes para resolver disputas do consumidor através da arbitragem e da mediação.

Todas as reclamações ou pedidos devem ser enviados para Nacacomunik - Serviços de Telecomunicações, Lda., Apartado 14021, 1064-001 Lisboa. A Nacacomunik responderá a todas as reclamações num período de 30 dias de calendário. O Cliente pode recorrer à mediação e à arbitragem nos termos da lei.

15. Direito de arrependimento relativamente ao Serviço

- 15.1. O Cliente tem direito de resolver o Contrato (direito de arrependimento) até 14 dias de calendário a contar do início do Serviço, sem apresentar qualquer motivo e sem ficar sujeito ao pagamento de penalidades. O Cliente pode exercer este direito escrevendo ao Departamento de Apoio ao Cliente da Nacacomunik, para a seguinte morada: Nacacomunik - Serviços de Telecomunicações, Lda., Apartado 14021, 1064-001 Lisboa.

16. Disposições específicas relacionadas com o Equipamento da Nacacomunik comprado na íntegra ou em prestações

16.1. Entrega do Equipamento Adquirido à Nacacomunik

- 16.1.1. A Nacacomunik entregará o Equipamento Adquirido em 30 dias de calendário a contar do recebimento *on-line* pelo sistema de entrada da Nacacomunik do pedido correctamente feito. Caso o Equipamento Adquirido à Nacacomunik se encontre indisponível por qualquer motivo, a Nacacomunik informará o Cliente dessa indisponibilidade através do *e-mail* dado pelo Cliente quando fez o pedido. O Cliente pode aceitar a substituição do Equipamento por outro de qualidade e preço similares ou resolver o Contrato e obter o reembolso das quantias já pagas. Esta resolução desencadeará automaticamente a cessação do Contrato.

- 16.1.2. A transferência do risco relativamente ao Equipamento da Nacacomunik adquirido passa para o Cliente após a entrega do Equipamento da Nacacomunik na morada dada no pedido inicial.

16.2. Direito de arrependimento relativamente ao Equipamento da Nacacomunik adquirido

- 16.2.1. Quando adquirir o Equipamento da Nacacomunik, o Cliente tem 14 dias de calendário a contar do dia em que o Equipamento da Nacacomunik é recebido para exercer o direito de arrependimento sem apresentar qualquer motivo ou ter de pagar penalidades. O Cliente pode exercer este direito escrevendo ao Departamento de Apoio ao Cliente, para a seguinte morada: Nacacomunik - Serviços de Telecomunicações, Lda., Apartado 14021, 1064-001 Lisboa. Quando exerce o direito de arrependimento, o Cliente deve, de imediato e nunca após o período de 14 dias ter expirado, devolver o equipamento à Nacacomunik. É considerado suficiente se o Cliente enviar a carta antes que esse período expire. Se o Cliente pretender provar ter exercido o direito de arrependimento atempadamente, pode enviar a carta por correio registado e conservar o recibo.

O Cliente pode, à sua escolha, devolver directamente o equipamento da Nacacomunik para o seguinte endereço: ACN Europe, A/c BNS Data Logistics BV, Hagenweg 7B, 4131 LX Vianen, Países Baixos, suportando as despesas ou pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Nacacomunik pelo telefone 800 814 954 para obter uma autorização de devolução de material (ADM) para a devolução sem quaisquer despesas, de acordo com o 16.3.4.

- 16.2.2. Se a Nacacomunik não receber o Equipamento da Nacacomunik do Cliente até 30 dias de calendário, a Nacacomunik debitará no cartão de crédito/débito do Cliente o preço total de venda desse equipamento de acordo com o preço em vigor na lista de preços disponível em www.myacn.eu, antes de proceder a qualquer reembolso. Todos os reembolsos de Equipamentos Adquiridos à Nacacomunik serão feitos ao Cliente até 30 dias de calendário após a data da notificação de arrependimento.

Caso o Cliente tenha devolvido o Equipamento Adquirido à Nacacomunik ao abrigo do artigo 16.2.1. e o equipamento apresente qualquer dano, o Cliente poderá receber apenas um reembolso parcial.

- 16.2.3. Todas as devoluções de Equipamento da Nacacomunik ao abrigo do direito de arrependimento devem ser feitas nas embalagens originais e incluir todos os objectos recebidos.
- 16.2.4. Para enviar qualquer Equipamento à Nacacomunik, o Cliente deve obter um número de autorização para a devolução de material (ADM), contactando o Serviço de Apoio ao Cliente da Nacacomunik pelo telefone 800 814 954, e devolver o Equipamento para o endereço indicado pela Nacacomunik, numa embalagem adequada que contenha todos os objectos originais recebidos. Qualquer devolução de Equipamento Adquirido da Nacacomunik sem autorização prévia (número ADM) pode ser recusada. O Equipamento Adquirido será devolvido ao Cliente "tal como está", com os custos a serem suportados pelo Cliente.

16.3. Garantia sobre o Equipamento Adquirido da Nacacomunik

- 16.3.1. No caso de Equipamento com defeito, a Nacacomunik actuará de acordo com a lei portuguesa. Os defeitos não incluem, por exemplo, danos resultantes do facto de o Equipamento da Nacacomunik ter sido aberto ou reparado por pessoas não autorizadas pela Nacacomunik, danos causados por utilização incorrecta, humidade, líquidos, proximidade ou exposição a fontes de calor, acidentes, abuso, desrespeito pelas instruções entregues com o Equipamento da Nacacomunik, descuidos ou outros actos ou situações pelas quais o Cliente seja responsável.

- 16.3.2. Qualquer Equipamento da Nacacomunik devolvido pelo Cliente que não seja considerado defeituoso de acordo com a lei portuguesa pode ser recusado pela Nacacomunik e o Cliente deverá pagar todos os encargos de expedição.

Este Contrato foi aprovado pelo ICP-ANACOM.