

CONDIÇÕES DE OFERTA DOS SERVIÇOS

TABELA DE CONTEÚDOS

1. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

2. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS

2.1. SERVIÇO DE TELEFONE FIXO

2.1.1. SERVIÇO DE PRÉ-SELECÇÃO DE OPERADOR DA NACACOMUNIK

2.1.2. SERVIÇO DE ASSINATURA DE LINHA TELEFÓNICA COM SERVIÇO DE PRÉ-SELECÇÃO (SERVIÇO CONJUNTO)

2.1.3. SERVIÇO DE LISTAS

2.2. SERVIÇO DE TELEFONE DIGITAL

2.2.1. RESTRIÇÕES

2.3. COBERTURA DOS SERVIÇOS

2.4. NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO OFERECIDOS

2.4.1. SERVIÇO DE TELEFONE FIXO

2.4.2. SERVIÇO DE TELEFONE DIGITAL

3. PREÇOS NORMAIS

3.1. SERVIÇO DE TELEFONE FIXO

3.2. SERVIÇO DE TELEFONE DIGITAL

3.3. TAXA MUNICIPAL DE DIREITOS DE PASSAGEM

4. SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÃO E REEMBOLSO

5. TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PRESTADOS

6. CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS

6.1. TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

6.2. PRAZO DE VIGÊNCIA INICIAL, TAXA DE ACTIVAÇÃO E RESOLUÇÃO

6.3. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE EMERGENTES DA RESOLUÇÃO DO CONTRATO

7. MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

8. COMUNICAÇÃO DE CANCELAMENTO – MINUTA

9. COMUNICAÇÃO DE CESSAÇÃO – MINUTA

Data de Publicação: 29 de Março de 2012

Data da Última Actualização: 19 de Agosto de 2012

1. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

Data de Publicação: 29 de Março de 2012

Data da Última Actualização: 19 de Agosto de 2012

Este documento apresenta as condições de oferta da prestação dos serviços de comunicações electrónicas fornecidos pela **NACACOMUNIK – SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, LDA.** (doravante, Nacacomunik), Pessoa Colectiva n.º 507038690, matriculada na 2.ª Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o mesmo número, com sede social na Avenida das Forças Armadas, 125 – 12.º Nossa Senhora de Fátima, 1600-079 Lisboa, Portugal e com endereço postal em Nacacomunik – Serviços de Telecomunicações, Lda., Apartado 14021, 1064-001 Lisboa, Portugal

Os clientes poderão obter mais informações sobre a oferta dos serviços descritos neste documento através do site http://www.myacn.eu/PT_PT/ ou contactar o Apoio ao Cliente através dos seguintes contactos:

Serviço de Apoio ao Cliente – serviço de telefone digital

Telefone: 800 814 954

(segunda a sexta, das 08h30 às 18h00 – hora de Portugal Continental; custo da chamada: gratuito para números fixos ou móveis)

Serviço de Apoio ao Cliente – serviços de linha fixa

Telefone: 800 812 065 (chamada a partir de rede fixa, gratuito para números fixos ou móveis)

(segunda a sexta, das 08h30 às 18h00 – hora de Portugal Continental)

Telefone: +31 20 355 6356 (chamadas internacionais: custo dependente do plano de chamadas do cliente)

(segunda a sexta, das 08h30 às 18h00 – hora de Portugal Continental)

Fax: 800 814 722

(segunda a sexta, das 07h30 às 18h00 – hora de Portugal Continental)

Formulário online: http://www.myacn.eu/PT_PT/form.html

2. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS

Data de Publicação: 29 de Março de 2012

Data da Última Actualização: 19 de Agosto de 2012

Os Serviços da Nacacomunik e o Equipamento da Nacacomunik destinam-se a uma utilização pessoal. A Nacacomunik não declara que os Serviços da Nacacomunik e o Equipamento da Nacacomunik são adequados para fins empresariais.

2.1. SERVIÇO DE TELEFONE FIXO

2.1.1. SERVIÇO DE PRÉ-SELECÇÃO DE OPERADOR DA NACACOMUNIK

O serviço de pré-selecção de operador da Nacacomunik consiste no serviço oferecido aos clientes, que lhes permite efectuar chamadas locais, nacionais e internacionais e de telefone fixo para móvel através

das linhas telefónicas indicadas no formulário, para serem encaminhadas na rede da Optimus¹ e facturadas directamente pela Nacacomunik. Se for escolhido o serviço singular, (i) chamadas para números de Internet *dial up*, serviços de emergência (112), chamadas de valor acrescentado e 117, serviços de operadores (122xx, 162xx e 182xx) e chamadas para números gratuitos (800 e 882 números não geográficos (prefixos 08 ou 09) continuarão a ser encaminhadas e facturadas pela Portugal Telecom ou outra operadora, enquanto a situação do mercado das telecomunicações assim o determine; (ii) a Nacacomunik garante o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu, mesmo quando o Serviço se encontre suspenso; (iii) a Nacacomunik só poderá prestar serviços ao cliente caso este seja titular de uma linha da Portugal Telecom ou de outro serviço de assinatura de linha, relativamente a todas as linhas identificadas no contrato; e (iv) a resolução ou modificação do contrato com a Portugal Telecom ou outra operadora resultará na resolução deste contrato.

A Nacacomunik não pode garantir que todas as funcionalidades disponíveis nos serviços fornecidos por outros operadores funcionarão com a pré-selecção da Nacacomunik.

A activação da Pré-Seleção da Nacacomunik sobrepõe-se a qualquer pré-selecção de serviço de um prestador já existente.

2.1.2. SERVIÇO DE ASSINATURA DE LINHA TELEFÓNICA COM SERVIÇO DE PRÉ-SELECÇÃO (SERVIÇO CONJUNTO)

O serviço de assinatura de linha da Nacacomunik é o serviço que permite aos clientes efectuar e receber chamadas telefónicas. De modo a ter acesso a uma linha fixa analógica ou RDIS, a Nacacomunik encarregar-se-á da infra-estrutura da linha fixa analógica ou RDIS do Cliente, do serviço, gestão e custos da Portugal Telecom ou de qualquer outro operador de aluguer de linha telefónica em Portugal, e fornecer-lhe-á e manterá a linha telefónica.

A serviço de assinatura de linha da Nacacomunik é aplicável às linhas analógicas e RDIS em Portugal Continental, Madeira e Açores. Para cada serviço de Aluguer de Linha todos os serviços e funcionalidades associadas continuarão a ser prestados, geridos, activados, desactivados, alterados e facturados pela Portugal Telecom. Com o Aluguer da Linha, é prestado o serviço de Pré-Seleção padrão, o qual assegura que todas as chamadas supra referidas serão efectuadas e facturadas pela Nacacomunik e o Cliente continuará a receber uma factura da Portugal Telecom relativamente a quaisquer outros serviços extra para fora da rede ou relativamente aos tipos de chamadas acima referidas.

Se o Cliente subscrever o Aluguer de uma Linha à Nacacomunik terá igualmente de adquirir o serviço de Pré-Seleção de Operador. Com o Aluguer de Linha, o Cliente irá receber apenas uma factura da Nacacomunik relativamente ao aluguer de linha e às chamadas efectuadas através de Pré-Seleção de Operador. A activação da Subscrição sobrepõe-se a qualquer serviço de aluguer de linha existente de outro operador e a qualquer serviço de Pré-Seleção de Operador já existente.

Quaisquer serviços e funcionalidades associadas para além da subscrição da linha analógica ou RDIS que o Cliente possua junto da Portugal Telecom ou de outro operador (por exemplo, aluguer de

¹ OPTIMUS – Serviços de Comunicações, S.A.

equipamentos ou DSL), continuarão a ser automaticamente prestados e facturados por esse outro operador.

Se o Cliente possuir condições contratuais específicas na actual subscrição de linha, o Cliente deverá assegurar que as mesmas são cumpridas. Quaisquer encargos decorrentes dessas condições contratuais específicas do actual fornecedor do serviço de aluguer de linha serão da responsabilidade do Cliente.

2.1.3. SERVIÇO DE LISTAS

Se adquirir um Aluguer de Linha com Pré-Seleção de Operador, o Cliente continuará a ter os seus Dados Pessoais geridos, fornecidos e actualizados pelo Serviço de Lista Telefónica da Portugal Telecom. Se o Cliente desejar efectuar quaisquer alterações ou correcções a esta informação ou às opções legalmente admissíveis sobre a forma como os Dados Pessoais do Cliente são geridos nos sistemas dos Serviços de Lista Telefónica o Cliente deverá contactar directamente a Portugal Telecom. A Nacacomunik não possui qualquer responsabilidade pela qualidade da informação fornecida e actualizada pela Portugal Telecom.

2.2. SERVIÇO DE TELEFONE DIGITAL (STD)

O “Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik” é o serviço disponibilizado ao Cliente para fazer ou receber telefonemas através de uma ligação de Internet. O STD necessita de uma ligação à Internet. Se a Nacacomunik não disponibilizar um serviço de Internet na área do Cliente, este deverá contratar o serviço de Internet junto de outro fornecedor. O serviço poderá ser prestado através do “Adaptador Telefónico da Nacacomunik” ou do “Videofone da Nacacomunik”.

O “Adaptador Telefónico da Nacacomunik” é dispositivo utilizado para conectar um ou mais telefones analógicos standards à rede digital da Nacacomunik. O “Adaptador Telefónico 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”.

Através do “Videofone da Nacacomunik” será possível 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 “Adaptador Telefónico” (como descrito supra) de forma a permitir a conexão de telefones analógicos à rede de telefone digital da Nacacomunik.

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

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

- 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.
- 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.

- 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.
- 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.

2.2.1. RESTRIÇÕES

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.

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.

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).

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 na área 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

2.3. COBERTURA DOS SERVIÇOS

Os serviços cobrem a totalidade do território português.

2.4. NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO OFERECIDOS

A informação de qualidade de serviço a disponibilizar foi definida pelo ANACOM no Regulamento n.º 372/2009 (<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509>), publicado a 28 de Agosto.

2.4.1. SERVIÇO DE TELEFONE FIXO

Caso o Cliente cumpra todas as suas obrigações ao abrigo do contrato, a Nacacomunik compromete-se a realizar os seus melhores esforços para assegurar que o Serviço tem uma qualidade satisfatória e que está disponível, de forma regular e contínua, durante a vigência deste contrato. A Nacacomunik compromete-se a fornecer os níveis de qualidade referidos em baixo, desde que o Cliente também cumpra as disposições estabelecidas do Contrato.

A Nacacomunik iniciará a prestação do Serviço de Pré-selecção e de Assinatura de Linha Telefónica no prazo de 21 dias úteis após a recepção, pela Nacacomunik, do formulário devidamente preenchido.

A Nacacomunik envidará esforços razoáveis para fornecer ao Cliente um serviço de elevada qualidade. A Nacacomunik procurará corrigir todas as falhas relacionadas com o Serviço dentro de um prazo razoável. No entanto, situações que estejam fora do controlo da Nacacomunik, como falhas em qualquer serviço de Internet que não seja por si fornecido, devido a suspensão, cessação ou bloqueio da banda larga ou de um serviço de Acesso à Internet por um Prestador de Serviços de Acesso à Internet (PSAI) ou de banda larga, ou se uma rede de um terceiro falhar ou existir congestionamento por outros fornecedores de telecomunicações, falhas energéticas, temporal, acções governamentais ou laborais e actos da natureza ou de força maior (por ex. desastres naturais, guerra, estado de emergência, alterações legais ou regulamentares, greves, incêndios, queda de raios, inundações ou condições climáticas extremas) poderão impedir a Nacacomunik de prestar o serviço ou afectar a qualidade do mesmo. Nestes casos, a Nacacomunik não é responsável por qualquer falha ou deficiência.

A Nacacomunik irá monitorizar o Serviço de modo a detectar quaisquer falhas ou degradação da qualidade do serviço e compromete-se a rectificá-las tão depressa quanto possível, tentando assegurar que não há interrupções do serviço. Se houver interrupção do serviço de Assinatura de Linha Telefónica da Nacacomunik por razão imputável à Nacacomunik, o tempo limite para o restabelecimento do serviço interrompido é de 2 dias úteis. Este período de 2 dias úteis começará a partir das 19h do dia em que a Nacacomunik seja informada da existência da falha.

2.4.2. SERVIÇO DE TELEFONE DIGITAL

O STD exige uma ligação à Internet de banda larga (de outro prestador de serviços de Internet) com um mínimo de 128 Kbit/s em ambas as direcções e uma alimentação constante de energia eléctrica. O STD não funciona se não estiver disponível ligação à Internet ou energia eléctrica. Quaisquer custos de subscrição ou de utilização facturados pelo fornecedor de acesso à Internet do Cliente acrescem aos Encargos da Nacacomunik pelo seu STD e o pagamento desses custos é da responsabilidade exclusiva do Cliente. A utilização do STD pode dar origem a custos a pagar ao prestador de acesso à Internet do Cliente.

A Nacacomunik iniciará o fornecimento do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik no prazo de 30 dias após a recepção pelo Cliente do Equipamento Adquirido da Nacacomunik.

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.

3. PREÇOS NORMAIS

Data de Publicação: 29 de Março de 2012

Data da Última Actualização: 19 de Agosto de 2012

O Observatório de Tarifários do ICP-ANACOM é acessível em <http://www.anacom.pt/tarifarios/>.

3.1. SERVIÇO DE TELEFONE FIXO

Ao aderir ao Serviço de Telefone Fixo, pode optar pelos seguintes planos de chamadas:

ACN Friends & Family: Preços disponíveis em http://reps.acneuro.com/ACN-Europe_files/docs/pt/Rates_FriendsFamily_PT_PT.pdf

ACN Total: Preços disponíveis em http://reps.acneuro.com/ACN-Europe_files/docs/pt/Rates_Total_PT_PT.pdf

ACN Executive: Preços disponíveis em http://reps.acneuro.com/ACN-Europe_files/docs/pt/Rates_Executive_PT_PT.pdf

ACN Connect: Preços disponíveis em http://reps.acneuro.com/ACN-Europe_files/docs/pt/Rates_Connect_PT_PT.pdf

ACN Desconto: Preços disponíveis em http://reps.acneuro.com/ACN-Europe_files/docs/pt/Rates_Desconto_PT_PT.pdf

A Política de Utilização Aceitável encontra-se disponível em http://reps.acneuro.com/ACN-Europe_files/docs/pt/AUP_PT_PT.pdf.

3.2. SERVIÇO DE TELEFONE DIGITAL

Poderá consultar os preços em vigor em:

Serviço de telefone digital da Nacacomunik – lista de preços, Portugal – ACN Xtra ® com adaptador telefónico: http://reps.acneuro.com/ACN-Europe_files/docs/pt/Pricelist_DPS_ATA_PT_PT.pdf

Serviço de telefone digital da Nacacomunik – lista de preços, Portugal – ACN inVision Xtra ® com videofone: http://reps.acneuro.com/ACN-Europe_files/docs/pt/Pricelist_DPS_PT_PT.pdf

3.3. TAXA MUNICIPAL DE DIREITOS DE PASSAGEM

A oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público em local fixo pode dar lugar ao pagamento de Taxa Municipal de Direitos de Passagem, devendo os interessados averiguar, nos municípios de residência, sobre a existência e valor desta taxa.

4. SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÃO E REEMBOLSO

Data de Publicação: 29 de Março de 2012

Data da Última Actualização: 19 de Agosto de 2012

4.1. SERVIÇO DE TELEFONE FIXO

A Nacacomunik iniciará a prestação do Serviço de Pré-selecção e de Assinatura de Linha Telefónica no prazo de 21 dias úteis após a recepção, pela Nacacomunik, do formulário devidamente preenchido. No caso de não se conseguir cumprir este prazo por facto imputável à Nacacomunik, o Cliente terá direito ao pagamento de um montante de 5,00 euros, incluindo IVA, para cada Serviço em atraso, por cada formulário de adesão submetido preenchido correctamente.

O pagamento dessa quantia será feito através de crédito na factura seguinte do Cliente. Não será creditado esse valor quando, designadamente, o incumprimento do prazo seja devido às seguintes razões:

- Casos de força maior ou quaisquer factos ou eventos fora do controlo directo da Nacacomunik, incluindo os relacionados com a infra-estrutura tecnológica gerida por outros operadores;

- Quando o Cliente não cumprir as condições de acesso estipuladas nos Termos & Condições ou nos termos da lei;

A Nacacomunik irá monitorizar o Serviço de modo a detectar quaisquer falhas ou degradação da qualidade do serviço e compromete-se a rectificá-las tão depressa quanto possível, tentando assegurar que não há interrupções do serviço. Se houver interrupção do serviço de Assinatura de Linha Telefónica da Nacacomunik por razão imputável à Nacacomunik, o tempo limite para o restabelecimento do serviço interrompido é de 2 dias úteis. Este período de 2 dias úteis começará a partir das 19h do dia em que a Nacacomunik seja informada da existência da falha. No caso de incumprimento do prazo, o Cliente terá direito a um reembolso até ao máximo de 5,00 euros (incluindo IVA) em qualquer mês de calendário. O pagamento dessa quantia será feito através de crédito na factura seguinte do Cliente.

Não será efectuado qualquer reembolso quando o incumprimento for devido às seguintes razões:

- caso de força maior ou quaisquer factos fora do controlo da Nacacomunik e em particular a interrupção do serviço devido à falha na rede da Portugal Telecom;
- construção da linha do Cliente pela Portugal Telecom ou qualquer operador subjacente escolhido pela Nacacomunik;
- quando o cliente não cumprir as condições de acesso estipuladas no Contrato;
- interrupção excepcional do serviço para trabalhos de manutenção, melhoramento, extensão da rede;
- ligação da linha telefónica do cliente à rede de um terceiro operador sem autorização do Cliente

4.2. SERVIÇO DE TELEFONE DIGITAL (STD)

A Nacacomunik iniciará o fornecimento do Serviço de Telefone Digital da Nacacomunik no prazo de 30 dias após a recepção pelo Cliente do Equipamento Adquirido da Nacacomunik. Na eventualidade de não conseguirmos cumprir este objectivo, a Nacacomunik contactará o Cliente logo que possível no sentido de lhe comunicar qual o prazo previsto para a prestação do serviço.

Se o Serviço não puder ser usado por razão imputável à Nacacomunik, o Cliente terá direito a uma redução nos Encargos do respectivo mês, reflectindo quaisquer períodos nos quais tenha sido privado de utilizar o Serviço de Telefone Digital. A dedução será feita por parte dos encargos que, nos termos do Contrato, deveriam ter sido cobrados durante esse período. Em caso de interrupções planeadas dos serviços para actualizações do software, equipamentos ou redes, a Nacacomunik irá informá-lo dessa interrupção através da colocação de uma notícia no Portal de Clientes. A Nacacomunik tentará agendar essas interrupções para momentos em que o incómodo para o Cliente seja o mínimo. Quantias inferiores a 5,00€ num período de facturação não serão deduzidas.

5. TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PRESTADOS

Data de Publicação: 29 de Março de 2012

Data da Última Actualização: 5 de Abril de 2012

A Nacacomunik não presta serviços de manutenção.

Para contacto com o serviço de atendimento para participação de avarias, poderão ser utilizados os seguintes contactos:

Serviço de Apoio ao Cliente – serviço de telefone digital

Telefone: 800 814 954

(segunda a sexta, das 08h30 às 18h00 – hora de Portugal Continental; custo da chamada: gratuito para números fixos ou móveis)

Serviço de Apoio ao Cliente – serviços de linha fixa

Telefone: 800 812 065 (chamada a partir de rede fixa, gratuito para números fixos ou móveis)

(segunda a sexta, das 08h30 às 18h00 – hora de Portugal Continental)

Telefone: +31 20 355 6356 (chamadas internacionais: custo dependente do plano de chamadas do cliente)

(segunda a sexta, das 08h30 às 18h00 – hora de Portugal Continental)

Fax: 800 814 722

(segunda a sexta, das 07h30 às 18h00 – hora de Portugal Continental)

Formulário online: http://www.myacn.eu/PT_PT/form.html

6. CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS

Data de Publicação: 29 de Março de 2012

Data da Última Actualização: 19 de Agosto de 2012

6.1. TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

Para subscrever os serviços da Nacacomunik, o Cliente deverá subscrever as condições comerciais típicas, disponíveis nos seguintes endereços:

Termos e Condições Gerais do Serviço de Telefone Fixo: http://reps.acneuro.com/ACN-Europe files/docs/pt/Fixed TCs PT_PT.pdf

Termos e Condições Gerais do Serviço de Telefone Digital: <http://reps.acneuro.com/ACN-Europe files/docs/pt/DPS TCs PT.pdf>

6.2. PRAZO DE VIGÊNCIA INICIAL, TAXA DE ACTIVAÇÃO E RESOLUÇÃO

O presente Contrato manter-se-á em vigor por um período inicial de doze (12) meses a contar da Data de Início do serviço (“O Prazo de Vigência Inicial”). No final do Prazo de Vigência Inicial, o presente Contrato será renovado e manter-se-á em vigor por tempo indeterminado até que a Nacacomunik ou o Cliente rescindam o mesmo.

É devida uma Taxa de Activação (conforme definida na Tabela de Preços) com a celebração do presente Contrato. Esta taxa está directamente relacionada com os custos administrativos associados ao início da prestação dos serviços. A Nacacomunik poderá renunciar a esta taxa e nesse caso apenas será cobrada se o Cliente rescindir o contrato em qualquer momento anterior ao final do Período de Vigência Inicial.

Poderá rescindir o presente Contrato no prazo de 14 dias após a sua celebração (Período de Reflexão) sem quaisquer encargos. Pode exercer este direito de rescisão durante o Prazo de Reflexão através de comunicação por escrito para o departamento de apoio ao cliente da Nacacomunik para a seguinte

morada: Nacacomunik – Serviços Telecomunicações, Lda., Apartado 14021, 1064-001, Lisboa, Portugal.

É fornecida uma minuta de pedido de cancelamento na Secção 8.

Após o termo do Período de Reflexão, o Cliente pode rescindir o presente Contrato a qualquer momento devendo para o efeito conceder um pré-aviso por escrito de trinta (30) dias à Nacacomunik. Considera-se que uma notificação de rescisão possui a data em que a notificação, com todos os elementos necessários para confirmar a identificação do Cliente (a fotocópia de um dos seguintes documentos – Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão, Passaporte – deverá ser fornecida) foi recebida. O período de notificação é de trinta dias a contar da recepção de uma notificação de rescisão devidamente efectuada pelo Cliente.

A notificação de cessação pode ser enviada através de carta registada com aviso de recepção solicitado à Nacacomunik – Serviços de Telecomunicações, Lda., Apartado 14021, 1064-001 Lisboa, Portugal ou electronicamente, através da área de clientes no website da Nacacomunik. No prazo de 5 (cinco) dias úteis após a recepção da notificação de rescisão (3 dias úteis para rescisões com base em questões legais/contratuais), a Nacacomunik confirmará a recepção da notificação de rescisão e a data de cessação da prestação dos serviços bem como de quaisquer direitos ou obrigações que o Cliente possa ter em resultado da rescisão. Se a notificação de rescisão não contiver a informação necessária para se poder processar a cessação do contrato, a Nacacomunik irá, no prazo de 3 (três) dias úteis, contactar o Cliente de forma a que este possa fornecer os elementos necessários para o efeito. Se o Cliente não fornecer os elementos necessários para se proceder à rescisão do Contrato no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a notificação de rescisão caduca. Considera-se que uma notificação de rescisão possui a data em que a notificação, com todos os elementos necessários para confirmar a identificação do Cliente foi recebida.

É fornecida uma minuta de pedido de cessação na Secção 9.

6.3. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE EMERGENTES DA CESSAÇÃO DO CONTRATO

Se o Cliente rescindir o Contrato durante o Prazo de Vigência Inicial de um Serviço da Nacacomunik, o Cliente acorda em pagar à Nacacomunik uma compensação pela rescisão antecipada que pode consistir em todos os Encargos restantes pelo Equipamento da Nacacomunik e quaisquer Encargos não aplicáveis (como por exemplo a Taxa de Activação constante da Tabela de Preços) ou descontos que o Cliente tenha recebido pelo Serviço.

Se o Cliente tiver direito a um reembolso, a Nacacomunik deduzirá esse valor às quantias devidas pelo Cliente ao abrigo do presente Contrato.

O Cliente poderá ligar, a qualquer momento, para o número 800 812 065, para se informar das quantias em dívida em caso de cessação do contrato e sobre o termo do prazo de vigência inicial do Contrato.

7. MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Data de Publicação: 29 de Março de 2012

Data da Última Actualização: 5 de Abril de 2012

Sem prejuízo do recurso aos tribunais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, o Cliente poderá apresentar reclamações ou pedidos directamente à Nacacomunik, enviando-as para Nacacomunik – Serviços Telecomunicações, Lda., Apartado 14021, 1064-001, Lisboa, Portugal.

Sugerimos que, neste caso, as reclamações sejam apresentadas num prazo máximo de 30 dias após o conhecimento do facto. A Nacacomunik acusará a recepção da reclamação num período razoável e nunca superior a 30 dias, podendo esta comunicação coincidir com a própria resposta dada à reclamação.

A Nacacomunik tentará responder a todas as reclamações num período de 30 dias de calendário. Caso não cumpra este prazo, a Nacacomunik informará o Cliente sobre o estado da sua reclamação.

Os Clientes podem recorrer a procedimentos de arbitragem e mediação nos termos da lei.

8. COMUNICAÇÃO DE CANCELAMENTO – MINUTA

Data de Publicação: 19 de Agosto de 2012

Última Actualização: 19 de Agosto de 2012

Para Nacacomunik – Serviços Telecomunicações, Lda.

Apartado 14021

1064-001 Lisboa

Portugal

Pelo presente, informo que pretendo cancelar o contrato abaixo indicado:

- Pré-selecção Nacacomunik
- Assinatura de Linha Telefónica Nacacomunik
- Serviço de Telefone Digital Nacacomunik
- Assinale este quadro caso não pretenda receber mais informações da Nacacomunik.

O contrato foi assinado em: _____

Nome completo do Cliente: _____

Morada: _____

Código Postal e Cidade: _____

Número de Telefone: _____

Assinatura: _____

Data: _____

Cidade: _____

9. COMUNICAÇÃO DE CESSAÇÃO – MINUTA

Data de Publicação: 19 de Agosto de 2012

Última Actualização: 19 de Agosto de 2012

Para Nacacomunik – Serviços Telecomunicações, Lda.

Apartado 14021

1064-001 Lisboa

Pelo presente, informo que pretendo a cessação do contrato abaixo indicado:

- Pré-selecção Nacacomunik
- Assinatura de Linha Telefónica Nacacomunik
- Serviço de Telefone Digital Nacacomunik

Na falta de indicação pelo assinante do(s) serviço(s) abrangido(s) pela sua declaração de denúncia, esta considera-se validamente efectuada em relação à totalidade do contrato.

- Assinale este quadro caso não pretenda receber mais informações da Nacacomunik.

O contrato foi assinado em: _____

Nome Completo do Cliente: _____

Número de Cliente: _____

Morada: _____

Código Postal e Cidade: _____

Número de telefone: _____

Assinatura do Cliente: _____

Assinatura do Representante: _____

(se aplicável; neste caso, deverá ser apresentado documento que comprove os poderes de representação)

Data: _____

Cidade: _____

DOCUMENTAÇÃO A APRESENTAR COM A DECLARAÇÃO DE CESSAÇÃO

O Cliente deverá remeter uma fotocópia de um dos seguintes documentos: Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão ou Passaporte. Caso a denúncia seja feita por um representante, deverá ser ainda apresentado documento que comprove os poderes de representação.

REGRAS APLICÁVEIS À DETERMINAÇÃO DA DATA DA CESSAÇÃO DO CONTRATO

Considera-se que uma notificação de rescisão possui a data em que a notificação, com todos os elementos necessários, foi recebida. O período de notificação é de trinta dias a contar da recepção de uma notificação de rescisão devidamente efectuada pelo Cliente

DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE EMERGENTES DA CESSAÇÃO DO CONTRATO

Se o Cliente rescindir o Contrato durante o Prazo de Vigência Inicial de um Serviço da Nacacomunik, o Cliente acorda em pagar à Nacacomunik uma compensação pela rescisão antecipada que pode consistir em todos os Encargos restantes pelo Equipamento da Nacacomunik e quaisquer Encargos

não aplicáveis (como por exemplo a Taxa de Activação constante da Tabela de Preços) ou descontos que o Cliente tenha recebido pelo Serviço.

Se o Cliente tiver direito a um reembolso, a Nacacomunik deduzirá esse valor às quantias devidas pelo Cliente ao abrigo do presente Contrato.

O Cliente poderá ligar, a qualquer momento, para o número 800 812 065, para se informar das quantias em dívida em caso de cessação do contrato e sobre o termo do prazo de vigência inicial do Contrato.

CONTACTOS

Serviço de Apoio ao Cliente – serviço de telefone digital

Telefone: 800 814 954

(segunda a sexta, das 08h30 às 18h00 – hora de Portugal Continental; custo da chamada: gratuito para números fixos ou móveis)

Serviço de Apoio ao Cliente – serviços de linha fixa

Telefone: 800 812 065 (chamada a partir de rede fixa, gratuito para números fixos ou móveis)

(segunda a sexta, das 08h30 às 18h00 – hora de Portugal Continental)

Telefone: +31 20 355 6356 (chamadas internacionais: custo dependente do plano de chamadas do cliente)

(segunda a sexta, das 08h30 às 18h00 – hora de Portugal Continental)

Fax: 800 814 722

(segunda a sexta, das 07h30 às 18h00 – hora de Portugal Continental)

A notificação de cessação pode ser enviada através de carta registada com aviso de recepção solicitado à Nacacomunik – Serviços de Telecomunicações, Lda., Apartado 14021, 1064-001 Lisboa, Portugal ou electronicamente, através da área de clientes no website da Nacacomunik.