Condições Específicas

1. **Serviço** - Para os efeitos das Condições Gerais (adiante "Condições"), nomeadamente, da cláusula 1.1. o Serviço corresponde ao serviço telefónico móvel e/ou ao serviço telefónico em local fixo e ao serviço de acesso à Internet fixo e/ou móvel e/ou ao serviço de voz escritório optimus negócios podendo ainda incluir um ou mais serviços adicionais assinalados na Proposta de Subscrição ou a que o Cliente tenha aderido subsequentemente ou que venham a ser acordadas:

1.1. Serviço telefónico móvel (STM)

1.1.1. O Serviço destina-se unicamente a permitir ao Cliente a utilização dos serviços que estiverem expressamente contemplados na Proposta de Subscrição a que o Cliente aderiu e nos termos dos respectivos tarifários, não lhe podendo ser dada qualquer outra utilização, nomeadamente conversão ou reencaminhamento, sob qualquer forma, de tráfego, independentemente da respectiva origem, em tráfego móvel com destino à rede móvel, caso(s) em que a optimus se reserva o direito de recusar a ligação, efectuar o desligamento ou retirar de serviço cartões SIM. O Cliente reconhece a existência de potenciais limitações de cobertura no interior de edifícios que são inerentes à tecnologia sem fios utilizada para prestar o Serviço esta tecnologia e aceita que, em resultado destas limitações, a optimus não pode garantir o funcionamento do Serviço em 100% dos potenciais locais de utilização.

1.1.2. Os tarifários do Serviço e serviços subscritos, aplicam-se às comunicações directamente efectuadas entre o originador da chamada e o destinatário final e para os serviços que não sejam de valor acrescentado.

1.1.3. O serviço de *roaming* abrange a possibilidade de efectuar chamadas no estrangeiro ou chamadas de país estrangeiro para Portugal e a de receber chamadas em país estrangeiro, incluindo o serviço de *Voice Mail,* sempre que esteja activado esse reencaminhamento, quando o equipamento terminal está desligado ou quando as chamadas não são atendidas. Nas chamadas em roaming e /ou internacionais, a Optimus pode aplicar barramentos para determinados destinos e/ou serviços de valor acrescentado.

1.1.4. A possibilidade de efectuar chamadas internacionais de país estrangeiro para destino que não seja Portugal, quando pretendida, deverá ser solicitada pelo Cliente à optimus a quem cabe o direito de definir os termos e condições para o efeito, informando o Cliente das mesmas previamente à adesão a esta componente do serviço.

1.1.5. Se o Contrato incluir o serviço de roaming ou de comunicações internacionais, a optimus poderá, em qualquer momento, fazer depender a sua prestação de um pagamento em adiantado, nos termos do disposto na cláusula 10.11. das Condições, ou constituição de garantia, nos termos do disposto na respectiva cláusula 10.12.

1.1.6. O âmbito do serviço de roaming prestado 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 optimus.

1.2. Serviço telefónico em local fixo (adiante designado Serviço Telefónico) e **serviço de acesso à Internet** (adiante designado Serviço ADSL), via acesso directo ou indirecto, consoante a opção de acordo com as características e modalidades de produto devidamente seleccionado na Proposta de Subscrição do Cliente ou em pedido de alteração de produto devidamente aceite pela optimus.

1.2.1. Para além do caso previsto no número anterior, os Serviços serão prestados via acesso indirecto no caso de não ser possível a prestação do Serviço via acesso directo.

1.2.2. O Serviço Telefónico e o Serviço ADSL, via acesso directo, assentam na Oferta de Desagregação do Lacete Local apresentada pela PT Comunicações, S.A., (adiante PTC) e/ou através de uma rede de dados com endereçamento IP (Internet Protocol) que possibilita a prestação do Serviço Telefónico e a disponibilização do acesso à Internet através da tecnologia "ADSL" (Asymmetric Digital Subscriber Line).

1.2.3. O Serviço Telefónico e o Serviço ADSL via acesso indirecto assentam na funcionalidade de pré-selecção, no realuguer da linha telefónica de assinante e na oferta grossista de ADSL da PT Comunicações denominada Rede ADSL PT.

1.3. Serviço de acesso à Internet designado comercialmente Kanguru – Banda Larga em todo o lado

1.3.1. O Serviço permite o acesso genérico à Internet, directo e permanente, bem como o acesso a eventuais serviços complementares que venham a ser suportados sobre o mesmo.

1.3.2. A qualidade do serviço é garantida quando o mesmo seja efectuado através de equipamentos e sistemas operativos devidamente licenciados e, quando aplicável, com as especificações técnicas e as configurações recomendadas pela optimus. A optimus não assume quaisquer responsabilidades relativas a dificuldades ocorridas com outros equipamentos e especificações ou configurações que não aqueles por si recomendados ou com a utilização de equipamentos e sistemas operativos não licenciados.

1.3.3. O Serviço será prestado através da tecnologia sem fios UMTS/HSDPA, pelo que o Cliente reconhece a existência de potenciais limitações de cobertura no interior dos edifícios que são inerentes a esta tecnologia e que aceita que em resultado destas limitações a optimus não pode garantir o funcionamento do Serviço em 100% dos potenciais locais de utilização.

1.3.4. No caso de subscrição de um tarifário fixo, o serviço será exclusivamente acessível na morada a partir da qual é realizada a primeira utilização do serviço, sendo que qualquer alteração a essa morada está sujeita a prévia aceitação da Optimus de acordo com os procedimentos em vigor no momento da alteração.

1.3.5. A optimus poderá a qualquer momento restringir ou impedir a utilização de serviços de voz assentes na tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol), nomeadamente para garantir a qualidade do serviço de acesso à Internet prestado aos seus cCientes, podendo, ainda, aplicar uma tarifa adicional pela utilização de serviços VoIP.

1.3.6. A pormenorização das características e especificações técnicas do serviço e dos elementos necessários para a este aceder, encontra-se disponível em www.optimusnegocios.pt ou através da linha 16939 optimus negócios.

1.4. Serviço de comunicações de voz designado comercialmente Escritório optimus negócios

1.4.1. O serviço é acessível exclusivamente na morada indicada pelo Cliente, através de um terminal compatível e após a atribuição de um número de telefone geográfico de acordo com o definido no Plano de Numeração

Nacional. Na prestação do Serviço optimus são utilizadas as frequências GSM da rede móvel da optimus, com as inerentes eventuais limitações de acesso Indoor (eventuais dificuldades de captação de sinal de rede que decorrem da cobertura Outdoor, equivalente às registadas nas redes para prestação de serviço telefónico móvel), permitindo ao cliente fazer e receber chamadas nacionais e internacionais, aceder aos serviços adicionais e facilidades assinalados na Proposta de Subscrição ou a que o Cliente tenha aderido subsequentemente e ainda aceder aos números de emergência sendo dada a informação de localização no caso das chamadas realizadas para o número de emergência 112.

1.4.2. O Serviço destina-se unicamente a permitir ao Cliente a utilização dos serviços que estiverem expressamente contemplados na Proposta de Subscrição a que o Cliente aderiu e nos termos dos respectivos tarifários, não lhe podendo ser dada qualquer outra utilização, caso em que a optimus se reserva o direito de recusar a ligação, efectuar o desligamento ou retirar de serviço cartões SIM.

1.4.3. Os tarifários do Serviço e serviços subscritos, aplicam-se às comunicações directamente efectuadas entre o originador da chamada e o destinatário final e para os serviços que não sejam de valor acrescentado.

1.5. O Cliente poderá subscrever o serviço de cobertura específica da rede móvel em tecnologia sem fios UMTS, destinado a melhorar, reforçar ou instalar cobertura de rede no local de instalação do Serviço ADSL.

1.5.1. A subscrição do serviço de cobertura específica pressupõe a prévia ou simultânea subscrição do Serviço Telefónico Móvel e do Serviço ADSL.

1.6. Para efeitos das presentes condições específicas, são considerados serviço móvel (Serviço Móvel) o serviço telefónico móvel (STM), o serviço escritório optimus negócios e o serviço de acesso à Internet Kanguru e são considerados serviço fixo (Serviço Fixo) o serviço telefónico em local fixo e o serviço de acesso à Internet indicados no nº 1.2.

2. Disponibilização ou Activação Comercial e Elegibilidade da Linha Telefónica - Para os efeitos previstos nas Condições, a Disponibilização ou Activação Comercial do Serviço ocorre:

2.1. No Serviço telefónico móvel (STM)

2.1.1. com a aceitação pela optimus da Proposta subscrita pelo Cliente, no caso do serviço pós-pago,

2.1.2. com a conclusão, com sucesso, da chamada de activação do Serviço feita pelo Cliente, no caso do serviço pré-pago,

2.2. No Serviço de acesso à Internet (Kanguru)

2.2.1. no momento em que a OPTIMUS confirma ao Cliente a aceitação da Proposta que subscreveu para prestação do Serviço.

2.2.2. A Activação Comercial fica sujeita à condição suspensiva correspondente à verificação cumulativa das seguintes situações:
a) recepção da Proposta de Subscrição, completa e correctamente preenchida;
b) instalação, num computador com porta USB, do software específico
fornecido para o efeito pela OPTIMUS;
c) acesso à página de activação disponível em www.optimusnegocios.pt, ou outro que o venha a substituir.

2.3. No Serviço fixo

2.3.1. logo que disponha de toda a documentação correcta e necessária, nomeadamente para efeitos de pré-selecção, realuguer da linha telefónica, portabilidade e/ou desagregação, e se encontrem reunidas as condições técnicas necessárias para que o Cliente possa aceder ao Serviço, e indicadas na cláusula 4. das presentes Condições Específicas, dando disso conhecimento ao Cliente.

2.3.2. A prestação do Serviço pela optimus, quer via acesso directo quer via acesso indirecto, depende da confirmação, pela PTC, de que a linha telefónica em que assenta o pedido de activação do Serviço pode ser utilizada para esse efeito nos termos solicitados pelo Cliente. A optimus não tem qualquer controlo sobre o prazo dentro do qual a PTC fornece a tais confirmações, pelo que não se pode responsabilizar por quaisquer atrasos na sua verificação.

2.3.3. Nos casos de prestação do Serviço via acesso indirecto, o incorrecto preenchimento da Proposta de Subscrição relativamente à pré-selecção impossibilitará a adesão do Cliente àquela funcionalidade, reservando-se a optimus no direito de não aceitar o pedido de activação.

2.3.4. O Cliente aceita prescindir dos barramentos de chamadas que estejam activos junto do seu actual prestador de serviços telefónicos de acesso directo.

2.3.5. A optimus não se responsabiliza pelos casos em que a pré-selecção não possa ser efectuada por motivos relacionados com limitações impostas pela PTC. Nestes casos, o Contrato extingue-se automaticamente em relação aos números que, tendo sido indicados para a pré-selecção, não puderam ser objecto desta.

2.3.6. A data da Activação Comercial do Serviço não poderá ser prejudicada pelo facto de o acesso do Cliente ao Serviço estar condicionado ou dependente de equipamentos, configurações ou quaisquer outras operações a cargo do próprio Cliente ou de terceiro por este contratado.

2.3.7. O Cliente compromete-se a comunicar previamente à optimus a solicitação de qualquer alteração ao serviço telefónico em local fixo que se encontra(m) instalado(s) o(s) Serviço(s), nos casos em que essa alteração possa implicar o cancelamento do(s) mesmo(s).

3. Prazo de Duração do Contrato – Para os efeitos previstos na cláusula 4.1**.** das Condições, o Contrato ficará sujeito a um prazo mínimo de duração inicial indicado na Proposta de Subscrição, renovando-se automaticamente por períodos de um mês, salvo denúncia de qualquer das partes comunicada à outra por escrito com pelo menos 15 dias de antecedência relativamente ao seu termo inicial ou de qualquer das suas renovações.

3.1. O conjunto de condições especiais concedido pela optimus ao Cliente no quadro do presente Contrato, nomeadamente as relativas à cedência de equipamento e ao tarifário acordado (parte fixa mensal ("Mensalidade") e parte variável), pressupõem que o Cliente cumpra pontualmente o Contrato pelo prazo estabelecido na Proposta de Subscrição no campo "Obrigatoriedade de Permanência".

3.2. No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a optimus poderá - mediante simples comunicação escrita efectuada com uma antecedência mínima de 10 dias, indicando o motivo da suspensão e os meios ao

dispor do Cliente para evitar a mesma e bem assim, para a retoma do serviço - suspender o serviço e exigir o pagamento antecipado das mensalidades vincendas que seriam devidas até ao fim do prazo contratado ou, no caso de ao Serviço não estar associado o pagamento de uma Mensalidade, exigir o pagamento da quantia correspondente €50 (IVA não incluído), a título de indemnização pelo incumprimento. O disposto não obsta, no entanto, a que a optimus possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

3.3. A prestação de serviços será reactivada e a exigência de cumprimento das Mensalidades vincendas ficará sem efeito se o Cliente efectuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso no prazo de 10 dias após a data de envio da notificação prevista no número anterior.

3.4. Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido do número anterior, a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente, mediante notificação de rescisão efectuada pela optimus com uma antecedência mínima de 8 dias prejuízo do direito da optimus às quantias mencionadas no número 3.2. acima e no número seguinte.

3.5. A extinção do Contrato não terá efeitos retroactivos, pelo que o disposto nos números anteriores não prejudica o direito da optimus ao pagamento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento dessa extinção, e aos montantes de que o Cliente beneficiou no pressuposto do cumprimento do prazo contratado (como sejam, taxas de activação do Serviço, portabilidade da numeração, créditos e ofertas concedidos, cedência de equipamentos ou outros), a título de contrapartida pelas condições especiais concedidas associadas ao Serviço e/ou à cedência de equipamento, nem os direitos do Cliente sobre o equipamento cedido. No caso de o pagamento não ser efectuado dentro do respectivo prazo fixado, aos montantes calculados nos termos indicados na presente cláusula acresce o valor devido a título de despesas administrativas por cada factura não paga dentro do correspondente prazo, de acordo com os tarifários em vigor em cada momento.

3.6. O Cliente poderá obter informações actualizadas quanto ao período de permanência decorrido e ao valor a pagar em caso de rescisão antecipada do Contrato através do número de apoio ao cliente 16939.

3.7. Caso o Cliente tenha adquirido equipamento bloqueado, poderá solicitar os correspondentes códigos de desbloqueio no final do Contrato ou no final do período de Obrigatoriedade de Permanência, os quais lhe serão cedidos mediante o pagamento do preço aplicável de acordo com os tarifários em vigor e que poderão ser consultados em www.optimusnegocios.pt

4. Condições de Acesso ao Serviço

4.1. Serviço Móvel:

4.1.1. A possibilidade de utilização do Serviço depende de o Cliente estar munido de um cartão SIM e de um equipamento cuja compatibilidade com o Serviço tenha sido confirmada pela optimus ou por fornecedor, agente ou distribuidor devidamente nomeado ou autorizado pela optimus ou ainda que satisfaça os requisitos essenciais adequados para ser ligado à rede da optimus e como tal esteja marcado pelo fabricante nos termos do disposto na legislação aplicável.

4.1.2. Em caso de perda, extravio, furto ou roubo do equipamento, de qualquer dos seus componentes ou do cartão, o Cliente deverá comunicar esse facto imediatamente à optimus para que a mesma proceda à respectiva desactivação a qual será executada, o mais tardar, 24 horas a contar da recepção escrita da comunicação do Cliente, sendo os custos dos serviços eventualmente utilizados até à desactivação suportados pelo Cliente.

4.1.3. A optimus poderá solicitar ao Cliente o acesso ao equipamento para verificação dos requisitos mencionados na cláusula 4.1.1. destas Condições Específicas ou para comprovação da origem de perturbações na prestação do Serviço ou na recepção de outras radiocomunicações, para os efeitos previstos na cláusula 12.2 das Condições, constituindo a recusa injustificada de acesso causa de suspensão da prestação do Serviço.

4.2. Serviço Fixo:

Sem prejuízo das condições constantes do número 3 da presente cláusula, a possibilidade de prestação do Serviço via acesso directo depende da reunião, pelo Cliente, das seguintes condições técnicas cumulativas:

4.1.1. dispor e ser assinante de uma linha telefónica analógica ou RDIS da PTC, que esteja activa, ou residir num local onde possa ser instalada essa linha;

4.1.2. encontrar-se numa área geográfica onde a optimus se encontre capacitada para efectuar a desagregação do lacete local e onde seja tecnicamente possível executar a mesma;

4.1.3. dispor de um computador que cumpra os requisitos mínimos definidos para suportar o Serviço, dependendo a velocidade de acesso da distância a que o Cliente se encontra da central telefónica respectiva e da qualidade da linha telefónica;

4.1.4. dispor de um equipamento telefónico compatível com o Serviço Telefónico devidamente instalado.

4.2. Sem prejuízo das condições constantes do número 3 da presente cláusula, a possibilidade de prestação do Serviço via acesso indirecto, depende da reunião, pelo Cliente, das seguintes condições técnicas cumulativas:

4.2.1. dispor e ser assinante de uma linha telefónica analógica ou RDIS da PTC que esteja activa ou de outro acesso entretanto tornado compatível com o Serviço;

4.2.2. encontrar-se numa área geográfica coberta pela oferta de Serviços ADSL da PTC e da optimus;

4.2.3. dispor de um computador que cumpra os requisitos mínimos para suportar o Serviço, consoante as características e modalidade pretendida, dependendo a velocidade de acesso da distância a que o Cliente se encontra da central telefónica respectiva e da qualidade da linha telefónica;

4.2.4. para o Serviço Telefónico deverá ter também instalado um equipamento telefónico compatível.

4.2.5 A vigência do Contrato fica sujeita à condição suspensiva da verificação do pagamento pelo Cliente da activação do Serviço e, cumulativamente, da recepção da confirmação, emitida pela PTC, de que a linha telefónica em que assenta o pedido de activação do Serviço pode ser utilizada para esse efeito, nos termos solicitados pelo Cliente.

5. Condições de Utilização do Serviço

5.1. O Cliente obriga-se a utilizar o Serviço para o fim para que foi contratado e quando o serviço for prestado em local fixo, o Cliente obriga-se a utilizá-lo apenas na morada indicada de instalação do Serviço e em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigore com o estabelecido no presente Contrato, sendo responsável pela utilização do Serviço ainda que efectuada por terceiros, com ou sem a sua autorização.

5.2. Quando aplicável, a optimus fornecerá ao Cliente identificações próprias ("user name") e códigos pessoais de acesso ("password") que garantam a legitimidade e a confidencialidade da utilização do Serviço.

5.3. As identificações próprias e os códigos pessoais que sejam atribuídos serão livremente escolhidos pela optimus, apenas podendo ser alterados pelo Cliente nas condições divulgadas por aquela.

5.4. O Cliente deverá manter em sigilo os elementos correspondentes à sua identificação própria e aos códigos pessoais, não sendo a optimus responsável pela utilização que terceiros, com ou sem a autorização do Cliente, venham a fazer desses elementos.

5.5. O Cliente, através da utilização do Serviço, não poderá contribuir para a perturbação ou degradação da qualidade de idênticos serviços contratados por terceiros.

5.6. O Cliente não pode, ainda que de uma forma meramente tentada, atacar a rede ou os sistemas da optimus ou de terceiros, nem utilizar ilicitamente recursos de sistemas de terceiros, ainda que não provoque quaisquer danos, por meios que incluam, entre outros, spam, mail bombing, hacking, obtenção de acesso de root, tsunami, flood bots, nuke, flash, packet sniffers e flood pings ou outros tipos de actividades susceptíveis de provocar danos à optimus ou a terceiros.

5.7. O Cliente reconhece e aceita que, quando o acesso ao Serviço depender do fornecimento de energia eléctrica, não o poderá utilizar durante os períodos em que haja falha de energia eléctrica, não podendo a optimus ser responsabilizada pelo facto.

5.8. Para utilização do Serviço fixo, o Cliente poderá optar livremente pelos programas informáticos e equipamentos necessários para utilizar o Serviço, desde que compatíveis com a rede e o Serviço da optimus, correndo por sua conta os respectivos custos de aquisição ou de aluguer, instalação e manutenção, obrigando-se, porém, a utilizar apenas os que obedeçam às exigências legais em cada momento vigentes, devendo ainda assegurar-se que os mesmos cumprem as características e os requisitos técnicos necessários à boa e à eficaz utilização do Serviço e que não interferem com a rede de telecomunicações e/ou serviços prestados pela optimus.

5.8.1. O Cliente responsabiliza-se pela adequada configuração dos seus equipamentos e/ou programas informáticos, incluindo a correcta aposição dos parâmetros através dos quais pretende efectuar a ligação ao(s) Serviço(s), nas várias aplicações onde o mesmo deva ser inserido.

5.9. No caso de a optimus instalar equipamentos de rede (Network Termination e/ou Integrated Access Device e ou Femtocell), na morada do Cliente, o equipamento constitui propriedade da optimus, ficando, durante a vigência do Contrato, à disposição e sob a responsabilidade do Cliente, para seu uso exclusivo e apenas na morada onde foi instalado pela optimus, não podendo o Cliente (i) instalar o equipamento noutro local, ainda que na mesma morada, (ii) alterar as suas configurações (iii) proceder à sua remoção ou desmontagem nem (iv) dar-lhe outra utilização nem efectuar qualquer intervenção seja de que natureza for.

5.9.1. O Cliente fica fiel depositário do equipamento, sendo responsável perante a optimus pela sua eventual perda ou deterioração e comprometendo-se a permitir o acesso ao equipamento pela optimus, nomeadamente, para efeitos de verificação técnica, manutenção ou levantamento do equipamento em caso de cessação do contrato.

5.9.2. O Cliente compromete-se a devolver o equipamento à optimus nas mesmas condições de conservação em que o mesmo foi cedido, sendo responsável, nos termos da lei, por quaisquer danos que o equipamento apresente.

5.9.3. O Cliente obriga-se a respeitar as condições de acondicionamento e de utilização do equipamento propriedade da optimus colocado nas suas instalações e a protegê-lo da utilização ou da apropriação indevida por terceiros. O Cliente é responsável pela boa conservação da área onde o equipamento ficará instalado, bem como pela manutenção das condições de instalação do mesmo.

5.9.4. O Cliente é responsável perante a optimus pelo equipamento obrigando-se a indemnizá-la por todos os danos verificados no mesmo que não resultem da sua utilização normal, incluindo os danos resultantes da alteração da instalação ou do local da instalação, bem como a indemnizá-la pelo furto ou extravio daquele equipamento ou por quaisquer outras situações que impeçam a sua devolução à optimus, salvo quando os danos verificados sejam exclusivamente imputáveis à optimus.

5.9.5. O Cliente obriga-se a devolver o equipamento cedido ou a permitir a sua desinstalação e recolha pela optimus, consoante o caso:

5.9.5.1. no final do prazo de duração do Contrato,

5.9.5.2. na data de cessação do Contrato, independentemente do motivo, ou

5.9.5.3. mediante pedido da optimus, a qualquer momento, para o efeito.

5.9.5.4. Não sendo o equipamento devolvido nos termos do número anterior ou caso não o seja nas devidas condições, por motivo imputável ao Cliente, a optimus poderá considerar que o mesmo não foi devolvido, devendo o Cliente indemnizar a optimus pelo montante equivalente ao valor de substituição desse equipamento.

6. Serviços de Instalação e Configuração Inicial (apenas aplicável quando o Cliente os tenha solicitado).

6.1. Nos casos abrangidos pelo presente número, a optimus garante a instalação dos equipamentos identificados na Proposta de Subscrição, nas condições aí assinaladas, nos locais designados pelo Cliente e dentro dos prazos acordados com o mesmo, assim como a sua configuração.

6.2. A instalação e configuração inicial compreenderá as seguintes acções:

6.2.1. verificação do cumprimento dos requisitos técnicos mínimos para o acesso e utilização do Serviço;

6.2.2. desempacotamento dos equipamentos e acessórios necessários à instalação:

6.2.3. montagem física dos equipamentos;

6.2.4. instalação do software PPP licenciado;

6.2.5. ligação física dos equipamentos aos pontos de acesso a rede local de dados do Cliente;

6.2.6. verificação do funcionamento dos equipamentos.

6.3. Para possibilitar a instalação e configuração pela optimus, o Cliente obriga-se a facultar o acesso do pessoal autorizado da optimus aos locais onde as instalações deverão ser efectuadas e a assegurar as seguintes condições:

6.3.1. garantir a existência de espaço físico necessário às instalações;

6.3.2. garantir a existência de pontos de energia eléctrica (220 V) protegidos contra correntes excessivas ou curto-circuitos através de ligações à terra apropriadas;

6.3.3. garantir a existência e a operacionalidade de pontos de acesso à sua rede local;

6.3.4. disponibilizar todos os meios referidos nas alíneas anteriores dentro de um raio máximo de 1 metro medido a partir do local da instalação.

6.4. Uma vez terminados os serviços descritos na presente cláusula e que o Cliente tenha contratado, este deverá assinar a folha de trabalho que o técnico lhe apresente, certificação a execução e conformidade dos serviços.

6.5. Nos casos em que a instalação dos equipamentos terminais não possa ser efectuada dentro do período de tempo acordado por facto imputável ao Cliente, este deverá efectuar o pagamento correspondente às despesas de deslocação do pessoal da optimus de acordo com o precário em vigor, sendo acordada uma nova data para essa instalação.

7. Serviços de Manutenção do Equipamento (apenas aplicável quando o Cliente os tenha solicitado)

7.1. Os Serviços de Manutenção incluem a reparação ou a substituição do equipamento e/ou dos componentes que tenham sido fornecidos pela optimus e que estejam identificados na Proposta de Subscrição do Serviço, caso os mesmos não funcionem correctamente para os fins a que se destinem, bem como a deslocação ao local dos meios humanos, de acordo com o preçário de serviços de manutenção em vigor.

7.2. Em caso de avaria do equipamento e/ou componentes cobertos pelos serviços de manutenção, o Cliente deverá contactar os serviços de apoio ao cliente da optimus, comunicando a falha verificada.

7.3. Não estão abrangidas pelos serviços de manutenção referidos no número anterior, as intervenções motivadas por alguma das seguintes situações:

7.3.1. acondicionamento ou utilização indevidas do equipamento;

7.3.2. deslocações do equipamento ou alterações da instalação não autorizadas pela optimus;

7.3.3. modificações da configuração ou da programação que não sejam efectuadas pela optimus;

7.3.4. caso de força maior;

7.3.5. acto de terceiro.

7.4. Não estão igualmente abrangidas pelos serviços de manutenção e de assistência técnica as acções de:

7.4.1. desmontagem de equipamento;

7.4.2. reconfiguração de equipamento;

7.4.3. fornecimento de programas exceptuando versões correctivas dos mesmos que vierem a ser necessárias para a garantia dos Serviços;

7.4.4. realização de trabalhos nas redes locais do Cliente

7.4.5. realização e manutenção de cópias de segurança de programas.

7.5. Nos casos em que o Cliente solicite intervenções que se encontrem excluídas dos serviços de manutenção e assistência previstos nesta cláusula e a optimus aceite efectuá-las, essas intervenções deverão ser pagas pelo Cliente de acordo com o preçário em vigor, incluindo os valores correspondentes à deslocação dos técnicos.

7.6. Para possibilitar a correcta prestação dos serviços de manutenção e de assistência referidos nesta cláusula, o Cliente assume as obrigações de:

7.6.1. participar imediatamente à optimus a ocorrência de qualquer tipo de anomalia, comprometendo-se a não efectuar nenhum tipo de intervenção nos equipamentos, directamente ou através de terceiros;

7.6.2. facultar o acesso aos locais de instalação dos equipamentos para realização de eventuais inspecções ou de quaisquer outras intervenções necessárias para a garantia do Serviço.

7.7. Os serviços de manutenção e assistência serão prestados dentro do horário e do período de intervenção acordados com o Cliente, correspondendo o período de intervenção ao período de tempo decorrente desde o momento da comunicação da avaria pelo Cliente e do seu reconhecimento pela optimus até ao momento do início da intervenção técnica para a respectiva resolução; a contagem do período de intervenção interrompe-se fora do horário de intervenção, quando este não seja contínuo, só prosseguindo a contagem a partir do início do horário de intervenção seguinte. As intervenções que tenham lugar fora do horário de intervenção, por expressa requisição do Cliente, nos casos em que a optimus aceite prestar esse serviço, não são incluídas nos serviços de manutenção e assistência prestados ao abrigo do Contrato, sendo debitados ao Cliente, respectivamente, os custos de deslocação, de reparação, de substituição e ou de modificação de acordo com o preçário em vigor.

7.8. A optimus não será responsável por atrasos ou deficiências na prestação dos serviços de manutenção e de assistência quando as mesmas resultem de causas que estejam fora do seu controlo, nomeadamente em caso de força maior ou em caso de acto ou omissão imputável ao Cliente ou a qualquer terceiro.

8. Responsabilidade pelo conteúdo e informações

8.1. A optimus não controla o conteúdo das informações por si alojadas e/ou transmitidas pela Internet que não sejam da sua autoria, não assumindo por isso qualquer responsabilidade por essas informações, ainda que atentem contra os direitos do Cliente ou de terceiros, exceptuadas as situações em que essa responsabilidade resulte de disposição legal imperativa.

8.2. Na utilização do Serviço, o Cliente obriga-se a omitir qualquer conduta que infrinja a ordem jurídica vigente ou que lese, de alguma forma, interesses ou posições juridicamente protegidas e, em especial, direitos de autor, reservando-se a optimus o direito de não aceitar o alojamento de informação disponibilizada pelo Cliente, de remover essa informação ou de bloquear o acesso à mesma quando essa informação não cumpra estas exigências.

8.3. A optimus reserva-se ainda o direito de remover ou de bloquear o acesso a quaisquer conteúdos disponibilizados pelo Cliente na Internet que sejam manifestamente ilícitos ou em relação aos quais haja fundadas suspeitas de ilicitude, nomeadamente quando tal remoção ou bloqueio lhe seja solicitado por terceiros com fundamento na respectiva ilicitude, bem como nos casos em que seja notificada para o efeito pelas autoridades competentes.

8.4. Com excepção da informação de que seja autora directa e que respeite a serviços por si prestados, a optimus não é responsável pela integridade e confidencialidade do conteúdo das informações por si alojadas e ou transmitidas na Internet, pelo seu aproveitamento ilícito, por erro ou por deficiente utilização dos equipamentos, programas informáticos e/ou rede da optimus, pelo acesso ilegítimo à rede da optimus ou à informação nela transmitida ou alojada nem, salvo dolo ou culpa grave, por falha técnica da rede, sendo neste último caso responsável apenas pela promoção das diligências adequadas à rápida reparação da falha técnica, não se responsabilizando por quaisquer atrasos, extravios ou perdas de informações ou outras situações causadas por falhas da sua rede, salvo dolo ou culpa grave e apenas quando tais falhas não respeitem os níveis de qualidade em cada momento aplicáveis ao desempenho de rede.

8.5. Nos casos em que o Serviço inclua o registo de nomes de domínio a favor do Cliente, a optimus não assume qualquer responsabilidade pela recusa de registo pelas entidades competentes, comprometendo-se apenas a

efectuar as diligências necessárias para solicitar o registo junto dessas entidades, cabendo ao Cliente propor várias alternativas de nomes de domínio que pretenda registar.

9. **Níveis de Serviço** – Para os efeitos do disposto na cláusula 8.2 das Condições, a optimus assegurará os seguintes níveis de qualidade de serviço:

9.1. Níveis para a ligação e reposição do Serviço móvel:

9.1.1. 48 horas úteis para ligação do Serviço, a contar da recepção da Proposta de Subscrição preenchida e assinada de forma correcta e completa e como tal aceite pela optimus;

9.1.2. no caso de avarias da responsabilidade da optimus que originem interrupções na prestação do Serviço, a optimus procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 48 horas úteis, a contar do momento em que tem conhecimento da avaria, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

9.2. Níveis para ligação inicial e reposição do Serviço fixo:

9.2.1. 48 horas úteis, a contar da data da disponibilização ou activação comercial do Serviço nos termos definidos na cláusula 2.3 acima;

9.2.2. em caso de avarias da responsabilidade da optimus que originem interrupções na prestação do Serviço, a optimus procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 72 horas úteis, a contar do momento em que a optimus tem conhecimento da avaria, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

10. **Tarifário do Serviço** - Para os efeitos do disposto na cláusula 10.4 das Condições, o Cliente poderá obter informações actualizadas sobre os tarifários em vigor em cada momento em www.optimusnegocios.pt ou através do 16939 linha optimus negócios.

11. **Condições de acesso a serviços de audiotexto e de valor acrescentado** – Os serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem incluindo SMS ou MMS, bem como os serviços nacionais de audiotexto eventualmente suportados no Serviço ou na respectiva rede encontram-se, em regra, barrados sem quaisquer encargos, salvo na medida em que se encontrem activados, genérica ou selectivamente, após pedido escrito do Cliente nesse sentido; excluem-se do disposto na parte inicial da presente cláusula os serviços de audiotexto de televoto.

12. **Comunicações ao Cliente -** Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as Partes, fixadas no Contrato ou que resultem de preceito legal imperativo, as notificações efectuadas ao Cliente que sejam relacionadas com o Serviço ou com a sua relação com a optimus, serão efectuadas por SMS, para o número indicado pelo Cliente, para a Caixa de Correio Electrónico se tiver sido atribuída pela Optimus ou indicada pelo Cliente ou para a morada indicada pelo Cliente para efeitos de facturação.

13. **Comunicações para os serviços da Optimus** – As notificações e comunicações escritas do Cliente para a optimus nos termos das presentes Condições Específicas, nomeadamente para denúncia ou rescisão do Contrato, deverão ser devidamente assinadas pelo Cliente, conforme documento de identificação cuja cópia deverá juntar, acompanhado do documento que comprove os correspondentes poderes, e enviadas para o Apartado indicado na Proposta, aplicando-se as formalidades previstas em cada caso.

13.1. Nos termos e para os efeitos do disposto no nº 3 do art. 4º da Lei nº 41/2004 de 18 de Agosto, o Cliente autoriza a gravação das comunicações entre o Cliente e os serviços de atendimento da optimus para efeitos de controle da qualidade do serviço prestado ao abrigo do Contrato, podendo igualmente os dados gravados ou registados constituir prova das transacções comerciais efectuadas entre o Cliente e a optimus.

14. **Anexos** - Ao Contrato onde se inserem as presentes Condições Gerais e Específicas poderão ser anexados documentos que, desde que previamente aceites pela optimus, dele passarão a fazer parte integrante do Contrato. As disposições constantes dos anexos prevalecerão sobre as demais condições do Contrato.

Toma-se conhecimento e declara-se que foram devidamente explicadas as presentes condições específicas, que se aceitam plenamente.

Assinatura / Data