

## CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 1. Objeto

- 1.1. As presentes Condições Gerais têm como objeto estabelecer as normas que regulam a prestação de serviços de comunicações eletrónicas pela Ar Telecom – Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A., sociedade anónima, com sede no Edifício Diogo Cão, Doca de Alcântara Norte, 1350-352 Lisboa, com o número único de pessoa coletiva e de registo na CRC de Lisboa 506 303 810, com o capital social de € 8.644.939,11 ("Ar") ao cliente identificado no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações ("Cliente").
- 1.2. A oferta de serviços de comunicações eletrónicas disponibilizada pela Ar ao Cliente encontra-se detalhada na cláusula 2.
- 1.3. Os serviços a serem prestados pela Ar ao Cliente ("Serviços") estão identificados e detalhados no Formulário de Aquisição de Serviços de Comunicações subscrito pelo Cliente ("Formulário").
- 1.4. O Formulário, a proposta comercial apresentada pela Ar e aceite pelo Cliente ("Proposta Comercial"), os Níveis de Serviço para Comunicações e de Assistência Técnica a Equipamentos e as presentes Condições Gerais constituem o acordo entre as partes ("Contrato").

### 2. Serviços

- 2.1. Voice access – é o Serviço de comunicações interpessoais de voz com base em números do plano nacional de numeração atribuídos à Ar que permite ao Cliente fazer e receber chamadas nacionais e internacionais tanto de e para números geográficos ou não geográficos, incluindo o acesso aos números de emergência. A adesão a este serviço poderá implicar a aquisição de equipamentos ou acessos específicos, nos termos do Formulário.
- 2.2. MeetIP – é o Serviço que disponibiliza ao Cliente uma central telefónica virtual. A adesão ao serviço pressupõe a subscrição do Serviço de Acesso de Voz da Ar.
- 2.3. Special Numbering - é o Serviço de comunicações interpessoais de voz que permite o reencaminhamento e entrega

de chamadas em pontos de atendimento geograficamente dispersos, realizadas a partir de qualquer rede nacional, fixa ou móvel, para um número não geográfico. Sem prejuízo de novos serviços que possam vir a ser disponibilizados, bem como de eventuais alterações impostas por alterações ao Plano Nacional de Numeração, este serviço disponibiliza, pelo menos, as seguintes opções de números especiais:

- (a) 800: nesta opção o chamador não paga as chamadas realizadas, independentemente de estas serem originadas numa rede móvel ou fixa, dentro ou fora do indicativo (chamadas nacionais), sendo o Cliente a suportar todo o custo.
- (b) 808: nesta opção o chamador paga por chamada apenas um custo de chamada local PT, independentemente de a chamada ser originada num Ponto de Terminação de Rede móvel ou fixo, sendo o remanescente do custo da chamada suportado pelo Cliente.
- (c) 707: nesta opção, apenas disponível para chamadas com destina em Pontos de Terminação de Rede fixos nacionais, em que o chamador suporta por chamada um custo fixo que é, por regra, superior ao custo das chamadas nacionais em Ponto de Terminação de Rede fixos.
- (d) 76X: nesta opção, apenas disponível para chamadas com destino em Pontos de Terminação de Rede fixos nacionais, o chamador paga um custo de chamada fixado pela ANACOM independentemente de a chamada ser originada numa rede móvel ou fixa dentro ou fora do indicativo (chamadas nacionais).

#### 2.4. Interactive Voice – A Ar disponibiliza os seguintes Serviços interativos:

- (a) VMS: o Serviço VMS (voice message service) é um serviço de envio maciço de chamadas de voz, com uma mensagem pré-definida, para uma base de dados de números de telefone (numeração nacional, internacional, fixo ou móvel).
- (b) SMS: o Serviço SMS (short message service) é um serviço de envio maciço de mensagens de texto para uma base de dados de telefones pré-definida.

- (c) Click&Talk: o Serviço Click&Talk é um serviço que permite os visitantes de um site serem contactados pela empresa em poucos segundos, sem que tenham de suportar qualquer custo.
  - (d) Quickpay: o Serviço Quickpay é um serviço que permite receber micro pagamentos de conteúdos online através da realização de uma chamada telefónica para um número da gama 76X.
- 2.5. Ethernet: é o Serviço de transporte de dados entre vários Pontos de Terminação de Rede, geograficamente distintos, através de ligações de dados de alto débito, em fibra ótica, usando tecnologia Ethernet. As ligações poderão ser ponto-a-ponto, ponto-a-multiponto e/ou multiponto-a-multiponto.
- 2.6. VPN: é o Serviço que implementa redes privadas virtuais, possibilitando a comunicação segura e eficaz entre diversos Pontos de Terminação de Rede, geograficamente distintos. O serviço utiliza, no acesso local, circuitos Ethernet, xDSL ou IP, podendo suportar outras tecnologias de acesso.
- 2.7. Internet: é o serviço que possibilita o acesso do Cliente à rede Internet com as características definidas no Formulário. O acesso à rede Internet pode ser exclusivo de um Ponto de Terminação de Rede ou pode ser um acesso centralizado num Ponto de Terminação de Rede específico ou na rede da Ar e partilhado por vários locais interligados através do serviço VPN ou Ethernet. A prestação do Serviço de Internet pode exigir condições técnicas específicas bem como a aquisição de equipamentos que serão detalhados em proposta comercial para o efeito.
- 2.8. A Ar não aplicará no âmbito do Contrato requisitos ou condições gerais de acesso ou de utilização das redes ou serviços diferentes aos Clientes por razões relacionadas com a respetiva nacionalidade, local de residência ou local de estabelecimento, exceto quando o tratamento diferenciado seja objetivamente justificado, designadamente com base em diferenças de custos e riscos.

### **3. Subscrição do serviço**

- 3.1. Aquando da celebração do Contrato, o Cliente compromete-se a fornecer os respetivos dados de identificação societária e fiscal de forma verdadeira, correta e atual, responsabilizando-se civil e criminalmente pelas informações prestadas.

- 3.2. Para efeitos de comprovação de dados, a Ar poderá exigir a exibição do(s) documento(s) de identificação do(s) representante(s) legal(is) que vincula(m) o Cliente, bem como, a confirmação dos respetivos poderes.

## **4. Prestação dos Serviços**

- 4.1. A Ar garante ao Cliente o acesso aos Serviços, em termos de igualdade, transparência e não discriminação, de acordo com a legislação aplicável, mediante o pagamento dos preços aplicáveis e em conformidade com as condições comerciais estabelecidas entre as partes e com as condicionantes técnicas existentes para cada tipo de Serviço.
- 4.2. A Ar assegura a prestação dos Serviços de forma profissional e competente, e com a qualidade medida pelos níveis de serviço ("SLA") definidos em Níveis de Serviço para Comunicações e de Assistência Técnica a Equipamentos e com os valores fixados no Formulário, salvo na situação de interrupção prevista na cláusula 7, qualquer impossibilidade técnica ou legal imputável a terceiros ou situações não controláveis pela Ar que possam ser incluídas no conceito de força maior, nomeadamente, conflitos armados, insurreições civis, atos terroristas, decisões governamentais, pandemias ou catástrofes naturais.
- 4.3. Para efeitos de acesso e utilização de alguns Serviços, a Ar indicará um código de utilizador único (user) e criará uma palavra-passe (password) de acesso para cada Cliente, que poderão ser por este alterados a qualquer momento.
- 4.4. Os referidos elementos de identificação (user e password) são intransmissíveis, não podendo ser objeto de qualquer tipo de comercialização ou cedência de uso a terceiros, assumindo o Cliente integral responsabilidade pela respetiva utilização e salvaguarda.
- 4.5. O Cliente reconhece e aceita que a Ar não é responsável pelas tentativas de intrusão internas ou externas na rede do Cliente, comprometendo-se a alertar a Ar, assim que possível, da sua ocorrência.
- 4.6. O Cliente reconhece e aceita que a Ar não pode garantir a qualidade técnica das condições de interligação da sua rede com outras redes, nacionais e internacionais, que suportam os Serviços, quando estas sejam asseguradas através de equipamentos que não sejam diretamente controlados pela Ar.

- 4.7. A Ar poderá acrescentar novas funcionalidades aos Serviços sem necessidade de aviso prévio ao Cliente, desde que se mantenham todas as funcionalidades originalmente contratadas.
- 4.8. Se, por motivo não imputável ao Cliente, qualquer dos Serviços prestados pela Ar se mantiver indisponível por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a Ar, independentemente de pedido do Cliente, procederá ao crédito do valor equivalente ao preço que seria devido pelo Cliente pela prestação do serviço em causa durante o período em que este permaneceu indisponível.
- 4.9. O período de 24 (vinte e quatro) horas referido no número anterior é contado a partir do momento em que a situação de indisponibilidade seja do conhecimento da Ar ou da comunicação pelo Cliente.
- 4.10. O Cliente será reembolsado, pela Ar, pelos custos em que tenha incorrido com a participação da indisponibilidade de serviço que não lhe seja imputável.
- 4.11. A dedução ou reembolso a que o Cliente tenha direito serão efetuados por crédito na fatura seguinte a emitir pela Ar ou, tendo terminado a relação contratual sem que tenha sido processado esse crédito, através de reembolso por qualquer meio direto, nomeadamente transferência bancária, no prazo de 30 (trinta) dias após a data da cessação do contrato.
- 4.12. A indisponibilidade do serviço que, depois de reportada à Ar, se prolongue por um período superior a 15 (quinze) dias, confere ao Cliente o direito de resolver o Contrato sem qualquer custo.

## **5. Ativação dos serviços**

- 5.1. Salvo indicação em contrário no Formulário ou na Proposta Comercial, a Ar procederá à ativação dos Serviços contratados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis a contar da data de assinatura do Formulário, salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à Ar, que, neste caso, informará o Cliente no prazo máximo de 5 (cinco) dias da data em que seja detetada a impossibilidade.

- 5.2. A prestação dos Serviços poderá estar dependente de testes prévios, caso em que o Cliente permitirá a sua realização e colaborará com a Ar para o efeito.

## **6. Utilização dos serviços**

- 6.1. O Cliente obriga-se a fazer uma utilização adequada e razoável dos Serviços, bem como, a não utilizar os Serviços (i) como forma de causar danos a terceiros ou à Ar, (ii) para criar, propagar ou manter e armazenar conteúdos ilícitos, impróprios ou difamatórios, (iii) na violação de qualquer princípio geral e de Ordem Pública ou de qualquer lei ou regulamento em vigor e/ou (iv) no desrespeito de qualquer norma, designadamente relativa a direitos de propriedade intelectual, propriedade industrial e de proteção de dados pessoais
- 6.2. O Cliente obriga-se a cumprir a Política de Utilização Responsável dos Serviços ("PUR") disponível no website da Ar ([www.ar.pt](http://www.ar.pt)) e a consultar regularmente este website para conhecer eventuais revisões à política.

## **7. Suspensão dos serviços**

- 7.1. O Cliente reconhece e aceita que a Ar pode suspender os Serviços caso se verifique alguma das seguintes situações: (a) mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo Cliente; (b) o Cliente viole as condições de acesso e/ou de utilização dos Serviços; (c) quando esteja em causa a segurança ou integridade da infraestrutura que suporta os Serviços; (d) existindo fundadas suspeitas da utilização dos Serviços, por parte do Cliente ou de terceiros, para fins ilícitos; e (e) manutenção técnica.
- 7.2. O Cliente reconhece e aceita que a Ar não é responsável por perdas de dados/informação que possam resultar da suspensão do Serviço nos termos indicados em 7.1.
- 7.3. Sempre que as suspensões forem, por natureza, previsíveis, a Ar comunicará ao Cliente, com pré-aviso adequado, a respetiva ocorrência e duração estimada.
- 7.4. As suspensões do Serviço nos termos indicados em 7.1 não serão contabilizadas para efeitos de medição dos SLA.
- 7.5. Nos casos de suspensão dos Serviços na situação prevista em 7.1(a):

- (a) A suspensão só poderá ocorrer após 20 dias da notificação da mora por parte da Ar ao Cliente que justifique o motivo da suspensão e informe o Cliente dos meios ao seu dispor para a evitar;
- (b) No caso de o Cliente ser um consumidor nos termos da legislação aplicável, a Ar emitirá um pré-aviso ao Consumidor, concedendo-lhe um prazo adicional de 30 dias para pagamento, sob pena de suspensão do serviço e de eventual resolução automática do Contrato, na falta de pagamento dos valores referentes à prestação de serviços de comunicações eletrónicas constantes da fatura;
- (c) O pré-aviso a que se refere a alínea anterior é comunicado por escrito ao Consumidor no prazo de 10 (dez) dias após a data de vencimento da fatura, devendo indicar especificamente a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do serviço e a resolução automática do contrato, e informá-lo dos meios ao seu dispor para as evitar;
- (d) Caso no prazo de 10 dias após o fim do prazo adicional estabelecido na alínea (b) o Consumidor não tenha procedido ao pagamento ou não tenha celebrado com a empresa qualquer acordo de pagamento por escrito com vista à regularização dos valores em dívida, a Ar suspenderá obrigatoriamente o serviço, por um período de 30 dias;
- (e) Pode haver lugar a extinção do Serviço por não pagamento apenas quando a dívida seja exigível e após aviso adequado ao Cliente, com 8 dias de antecedência;
- (f) O Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de parte das quantias constantes da(s) fatura(s) cujo pagamento esteja em mora, devendo a suspensão limitar-se ao Serviço cujo pagamento esteja em causa, sempre que tecnicamente possível, exceto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente em mora.

## **8. Velocidades de tráfego**

- 8.1. A Ar garante o tratamento equitativo de todo o tráfego, sem discriminações, restrições ou interferências e independentemente do emissor e do recetor do

conteúdo acedido ou distribuído, das aplicações ou serviços utilizados ou prestados, ou do equipamento terminal utilizado.

- 8.2. O Cliente expressamente reconhece e aceita que a velocidade de transferência de dados é afetada por um conjunto diversificado de fatores, entre os quais as características do equipamento terminal utilizado, o número de aplicações utilizadas em simultâneo, as características dos servidores utilizados, a capacidade das redes que interligam estes servidores à Internet e o número de utilizadores simultâneos destes servidores, pelo que a velocidade de acesso, que pode ser atingida por cada utilizador em cada momento, depende de múltiplas variáveis não controláveis pela Ar.
- 8.3. No âmbito do serviço de internet disponibilizado nos termos indicados em 2.5, 2.6, 2.7 e 2.9, a Ar garante as velocidades de tráfego divulgadas nas Condições de Oferta e de Utilização de Serviços de Comunicações Eletrónicas da Ar disponível no seu website ([www.ar.pt](http://www.ar.pt)).

## 9. Equipamento terminal

- 9.1. O acesso aos Serviços poderá implicar a utilização por parte do Cliente de equipamentos terminais alugados ou por outra forma cedidos pela Ar ou vendidos ao Cliente que estarão devidamente identificados no Formulário.
- 9.2. Os equipamentos alugados ou por outra forma cedidos pela Ar ficarão à guarda do Cliente e para seu uso exclusivo, sendo a sua utilização faturada nos termos e condições vertidas no Formulário.
- 9.3. A guarda dos equipamentos alugados ou por outra forma cedidos pela Ar por parte do Cliente, obriga-o a:
- (a) Não tentar reparar, reparar ou proceder a qualquer tipo de intervenção nos equipamentos, ficando a sua assistência e manutenção sob responsabilidade exclusiva da Ar;
  - (b) Sem autorização escrita da Ar, não os deslocar por qualquer forma do seu local de instalação inicial, nem modificar as condições do local, nomeadamente, em matéria de alimentação elétrica ou controlo de temperatura;



- (c) Permitir o acesso dos técnicos da Ar, ou seus representantes, ao local onde se encontram os equipamentos, para que se possam efetuar as tarefas relacionadas com a manutenção, inspeção, reparação, reposição, ou outras, bastando para tal um agendamento prévio, de pelo menos, 24 horas;
  - (d) Avisar de imediato a Ar caso se verifique uma avaria; e
  - (e) Utilizar os equipamentos para ligação exclusiva a serviços da Ar.
- 9.4. Independentemente do motivo e do momento em que possa ocorrer a cessação do Serviço a que estejam associados equipamentos alugados ou por outra forma cedidos pela Ar, o Cliente fica obrigado a facultar o acesso do pessoal indicado pela Ar para proceder à sua desmontagem e remoção, em data a acordar, no prazo máximo de 5 dias após solicitação da Ar dirigida ao Cliente.
- 9.5. Sempre que: (a) em resultado de utilização indevida, reparação ou tentativa de reparação não autorizada ou alteração das condições da instalação; (b) extravio; ou (c) se por qualquer causa a Ar for impedida de recolher em perfeito estado de funcionamento os equipamentos alugados ou por outra forma cedidos ao Cliente, a Ar terá o direito de faturar, a pronto pagamento, o respetivo valor de substituição.
- 9.6. A propriedade de equipamento terminal vendido pela Ar transmitir-se-á para a esfera jurídica do Cliente aquando do pagamento integral do respetivo preço, transferindo-se o risco na data da sua instalação.

## 10. Suporte técnico

- 10.1. A Ar assegura ao Cliente um serviço de atendimento permanente, divulgado no seu website ([www.ar.pt](http://www.ar.pt)) para participação de avarias e solicitar suporte técnico e pedidos de alterações aos Serviços.
- 10.2. A Ar assegura a reparação de avarias que ocorram na prestação dos Serviços e a conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos utilizados de acordo com os níveis de serviço fixados no Formulário.
- 10.3. O Cliente quando detetar qualquer anomalia ou avaria nos Serviços, compromete-se a informar, de imediato, a Ar.

- 10.4. O Cliente compromete-se a cooperar com a Ar na identificação de qualquer anomalia ou avaria, por forma a permitir a sua rápida correção quando, para tal, for por esta solicitado.
- 10.5. A Ar obriga-se a acordar com o Cliente a data e o período necessário à reparação, sempre que para o efeito seja necessário aceder ao local da instalação.
- 10.6. O Cliente reconhece e aceita que a Ar possa gravar os contactos estabelecidos para o Serviço de Suporte Técnico para efeitos de controlo de qualidade e manter as gravações pelo período legalmente previsto.

## **11. Direitos de autor e propriedade industrial**

- 11.1. Todos os direitos de autor e de propriedade industrial, relativos às especificações técnicas, software, manuais, ou qualquer outro material fornecido pela Ar ao Cliente pertencem exclusivamente à Ar ou à entidade que para o efeito os tenha licenciado.
- 11.2. O Cliente obriga-se a não efetuar quaisquer utilizações não permitidas do software, manuais e demais materiais acima referidos, nomeadamente, a não descompilar, reproduzir ou de qualquer forma alterar ou transmiti-los a terceiros, bem como a não desenvolver outros produtos que incorporem o software contratado, sendo o Cliente responsável perante a Ar por quaisquer prejuízos sofridos que venha a sofrer, em virtude da violação destas obrigações.
- 11.3. O Cliente compromete-se a seguir as instruções que lhe forem transmitidas pela Ar no que respeita à utilização de marcas registadas ou outros direitos de que a Ar seja, direta ou indiretamente, titular.

## **12. Responsabilidades**

- 12.1. O Cliente é responsável pelo cumprimento das obrigações resultantes do presente Contrato, ainda que os Serviços se destinem a ser usufruídos por terceiros.
- 12.2. O Cliente assume exclusiva responsabilidade pelos consumos decorrentes de tráfego anómalo ou fraudulento que seja por si originado ou cursado através da rede e demais sistemas da Ar, obrigando-se a liquidar junto da Ar e, eventualmente, dos seus parceiros todos os encargos ou prejuízos daí decorrentes.

- 12.3. O Cliente assume exclusiva responsabilidade pelos danos sofridos, por ele ou por terceiros, em resultado da instalação ou utilização, em equipamentos ou sistemas afetos aos Serviços, de versões não autorizadas ou licenciadas de software ou de outros conteúdos.
- 12.4. O Cliente assume exclusiva responsabilidade pela segurança e integridade da sua rede e equipamentos, bem como pelos arquivos, cópias de segurança, programas e/ou conteúdos, que hospedar na infraestrutura da Ar durante a utilização dos Serviços, obrigando-se a indemnizar pelos prejuízos que causar pela sua utilização indevida.
- 12.5. O Cliente é responsável pelo controlo e pela administração do conjunto (pool) de endereços de IP que lhe tenham sido atribuídos por terceiros.
- 12.6. O Cliente reconhece e aceita que no caso de uma chamada feita para o número nacional de emergência "112", a morada comunicada pela Ar ao PASP (Ponto de Atendimento de Segurança Pública) será a morada de instalação do serviço fixo telefónico subscrito pelo Cliente, com a exceção prevista no nº 12.7.
- 12.7. Caso a solução técnica utilizada pelo Cliente permita a utilização de parte da numeração que lhe foi atribuída noutras moradas que não a mencionada no nº 12.6, este obriga-se a atualizar e manter atualizados, através do Portal de Cliente disponibilizado pela Ar, os campos de identificação das moradas físicas associadas a cada um dos números de telefone que lhe foram atribuídos, sendo esta a informação que será enviada pela Ar ao PASP, para efeitos de identificação da morada originária da chamada para o número nacional de emergência "112".
- 12.8. O Cliente reconhece e aceita que é o único responsável pela exatidão da informação de identificação da morada física de cada um dos números de telefone que lhe forem atribuídos no âmbito dos serviços de voz contratados e que a Ar é apenas responsável pelo envio dessa informação ao PASP.
- 12.9. O Cliente é responsável por regular as relações entre si e cada um dos utilizadores autorizados, devendo comunicar-lhes as obrigações e direitos que sobre si recaiam nos termos do Contrato.

- 12.10. O Cliente obriga-se a assegurar o livre acesso aos técnicos da Ar, ou seus parceiros devidamente identificados, aos locais de instalação e nas datas previamente acordadas entre as partes, para:
- (a) A instalação e ligação dos Serviços;
  - (b) A assistência técnica no local;
  - (c) Desmontagem e recolha dos equipamentos e materiais que sejam propriedade da Ar, em caso de cessação do contrato.
- 12.11. O Cliente deverá estar presente no local aquando da retirada dos equipamentos por parte da Ar. Contudo, a sua ausência não constituirá motivo impeditivo da realização do trabalho agendado.
- 12.12. A Ar apenas poderá ser responsabilizada por danos ou prejuízos que lhe sejam diretamente ou indiretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando pela perda de receitas ou lucros ou quaisquer prejuízos extraordinários resultantes de danos causados por culpa do Cliente ou de terceiros.
- 12.13. A Ar obriga-se a publicar e disponibilizar ao Cliente, informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade dos serviços praticados, com observância do que venha a ser definido pela ANACOM, sobre esta matéria.
- 12.14. O Cliente obriga-se a informar a Ar caso passe a ser enquadrado como uma microempresa, pequena empresa ou organização sem fim lucrativo.

### **13. Dados do cliente**

- 13.1. Os dados de identificação societária e fiscal do Cliente serão de fornecimento obrigatório, salvo quando assinalado que são facultativos, sendo a sua comunicação uma obrigação legal e contratual e um requisito necessário para a celebração do Contrato, tendo como consequência da sua recusa em fornecer esses dados a impossibilidade de celebrar o Contrato.
- 13.2. O Cliente compromete-se a fornecer e manter atualizados os seus dados de identificação societária e fiscal de forma verdadeira, correta e completa.
- 13.3. O Cliente obriga-se a comunicar à Ar qualquer alteração nos seus dados de identificação societária e fiscal, nomeadamente, alteração de denominação social,

de morada/sede, cisão, fusão, insolvência ou de Processo Especial de Revitalização e Recuperação de Empresas ou similar, no prazo máximo de 10 dias a contar da data da respetiva alteração.

#### **14. Dados pessoais**

- 14.1. Os dados pessoais facultados pelo Cliente no âmbito do Contrato ("Dados Pessoais") serão objeto de tratamento pela Ar para as seguintes finalidades: (a) realização das diligências pré-contratuais necessárias ao processamento do pedido do Cliente; (b) execução do Contrato do qual o Cliente é parte; (c) cumprimento das obrigações legais a que Ar está sujeita; (d) Prossecução dos interesses legítimos da Ar, nomeadamente prevenção de fraudes e abusos de utilização dos serviços pelo Cliente; e (e) comunicação de novos produtos, campanhas de marketing, promoções e envio de newsletters informativas.
- 14.2. A Ar poderá comunicar a terceiros os Dados Pessoais caso tal se revele necessário para o cumprimento de obrigações legais a que se encontre vinculada, nomeadamente à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), Comissão Nacional de Proteção de Dados, à Autoridade Tributária ou entidades judiciais.
- 14.3. A Ar compromete-se a conservar os Dados Pessoais durante o período de vigência do Contrato e, findo este, pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais a que se encontra vinculada, destruindo-os posteriormente.
- 14.4. A Ar compromete-se a não transferir Dados Pessoais para fora do território da União Europeia. Caso a Ar venha a subcontratar prestadores de serviços localizados fora da União Europeia, optará por aqueles estabelecidos em países com um enquadramento jurídico adequado.
- 14.5. Os titulares dos Dados Pessoais terão o direito de solicitar o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação, atualização, apagamento, limitação ou oposição ao tratamento, e também o direito à portabilidade dos dados, dentro das limitações legais, e ainda o direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo. Porém, o exercício destes direitos poderá originar, em alguns casos, a impossibilidade de execução do Contrato pela Ar.

- 14.6. Os titulares dos Dados Pessoais poderão contactar a Ar através do email [dpo@ar.pt](mailto:dpo@ar.pt) para obtenção de mais informações quanto à forma como os seus dados pessoais são tratados.
- 14.7. O Cliente declara, relativamente aos Dados Pessoais por si facultados à Ar no âmbito do Contrato, que prestou aos referidos titulares toda a informação necessária e mencionada na presente cláusula e que obteve a sua autorização para o tratamento nos termos indicados em 14.1.

## 15. Reclamações

- 15.1. Caso o Cliente pretenda submeter alguma reclamação relativamente à prestação dos Serviços, notificará a Ar, por via postal ou por correio eletrónico nos termos na cláusula 24, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir do conhecimento dos factos que lhe deram origem.
- 15.2. As reclamações serão registadas/tipificadas informaticamente pela Ar, que as analisará e responderá ao Cliente no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados a partir do momento da sua receção.
- 15.3. As reclamações apresentadas pelo Cliente não darão o direito ao Cliente de reter o pagamento de quaisquer faturas.

## 16. Duração

- 16.1. O Contrato entrará em vigor na data da assinatura do Formulário e perdurará, desde a data efetiva da ativação dos Serviços, pelo período temporal indicado no ponto 9 do Formulário, findo o qual, na ausência de qualquer comunicação de cessação pelas Partes, os serviços continuarão a ser prestados por tempo indeterminado.
- 16.2. Ao período temporal mencionado no número anterior está associado um valor calculado nos termos do ponto 9 do Formulário que será sempre devido em caso de incumprimento contratual pelo Cliente ou em caso de cessação contratual antecipada por sua iniciativa.
- 16.3. Caso o Cliente seja um Consumidor ou uma microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos que não tenha renunciado à aplicação dos artigos

previstos na secção 13 do Formulário, o âmbito do Contrato não poderá prever períodos de fidelização superiores a 24 meses.

## **17. Faturação e preços**

- 17.1. Os Serviços serão faturados a partir da data efetiva da sua instalação/ativação.
- 17.2. A Ar faturará mensalmente pela prestação dos Serviços o montante estabelecido no Formulário acrescido de eventuais recursos extra ou serviços adicionais que forem sendo, eventualmente, contratados pelo Cliente, ao longo da vigência do contrato. A todos os montantes acresce IVA à taxa legal em vigor, exceto quando expressamente indicado o contrário.
- 17.3. As faturas emitidas a título de rescisão antecipada e que contemplem a cobrança de qualquer montante devido pelo Cliente serão emitidas a pronto pagamento.
- 17.4. No início de cada novo ano civil os preços praticados serão atualizados com base na taxa de variação média anual do Índice de Preços no Consumidor, conforme publicado pelo Instituto Nacional de Estatística com referência ao ano anterior.
- 17.5. A Ar reserva-se o direito de alterar, extraordinariamente, com um pré-aviso de 30 dias comunicado por correio eletrónico, os preços praticados sempre que as condições de mercado o justificarem, nomeadamente nos casos de alteração dos preços de interligação ou outros.
- 17.6. A faturação detalhada é disponibilizada gratuitamente através do site: [www.ar.pt](http://www.ar.pt). O respetivo acesso será limitado ao Cliente, titular dos dados, através dos mecanismos previstos em 4.3.
- 17.7. A Ar envia a fatura detalhada em suporte papel mediante solicitação expressa do Cliente que assume o respetivo custo de impressão e envio.

## **18. Pagamentos e mora**

- 18.1. O Cliente obriga-se a pagar o valor total das faturas emitidas, até à data nelas indicada, através das modalidades de pagamento acordadas entre as partes.
- 18.2. O pagamento poderá ser efetuado diretamente à Ar ou à(s) entidade(s) por esta contratada(s) para o efeito e indicadas ao Cliente.

- 18.3. Em caso de incumprimento dos pagamentos no prazo estabelecido, a Ar reserva-se o direito de cobrar os respetivos juros de mora, à taxa legal aplicável.
- 18.4. Eventuais reclamações do Cliente não lhe dão direito de reter o pagamento de quaisquer faturas, sendo essas reclamações resolvidas, nos termos descritos na cláusula 15 e sem prejuízo do disposto na cláusula 7.5(f).

## **19. Caução**

A Ar poderá exigir que o Cliente forneça ou reforce garantias, nomeadamente sob a forma de caução, para salvaguarda do cumprimento das suas obrigações contratuais, designadamente pagamento de encargos e eventuais indemnizações sempre que tal se mostre necessário.

## **20. Resolução**

- 20.1. Caso se verifique o incumprimento ou cumprimento defeituoso por qualquer uma das partes das obrigações estabelecidas no Contrato, a outra parte poderá notificar a parte faltosa, por um dos meios especificados na cláusula 24, de que pretende resolver o Contrato, conferindo-lhe um prazo nunca inferior a 15 (dias) para pôr termo à situação de incumprimento.
- 20.2. Se a parte faltosa não puser termo à situação de incumprimento dentro do prazo concedido nos termos do número anterior, a outra parte poderá resolver o contrato por um dos meios especificados na cláusula 24.
- 20.3. O exercício do direito de resolução por parte da Ar não prejudicará o direito a cobrar qualquer pagamento devido pelo Cliente ao abrigo do Contrato, incluindo montante das vantagens comerciais concedidas e juros de mora.

## **21. Cessação contratual antecipada**

- 21.1. O Cliente poderá cessar o presente Contrato a qualquer momento, devendo para tal notificara Ar, por um dos meios especificados na cláusula 24.2, com pelo menos 30 dias de antecedência relativamente à data pretendida para a cessação.



- 21.2. A cessação contratual antecipada não isenta o Cliente de qualquer pagamento devido ao abrigo do presente Contrato, incluindo montante das vantagens comerciais concedidas e juros de mora.
- 21.3. A cessação antecipada do contrato não prejudica a verificação da responsabilidade civil ou criminal por atos ocorridos durante a utilização dos Serviços pelo Cliente.
- 21.4. Caso o Cliente seja Consumidor ou uma microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, a Ar não exigirá ao Cliente o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização em caso de alteração do local da residência permanente do Cliente, caso a Ar não possa assegurar a prestação do serviço contratado ou de serviço equivalente, nomeadamente em termos de características e de preço, na nova morada.
- 21.5. Para além do disposto no número anterior, caso o Cliente seja um Consumidor, a Ar não lhe exigirá o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização em caso de:
- (a) Mudança imprevisível da habitação permanente do Cliente titular do Contrato para país terceiro;
  - (b) Situação de desemprego do Cliente titular do Contrato, motivado por despedimento da iniciativa do empregador por facto não imputável ao trabalhador, que implique perda do rendimento mensal disponível do Consumidor;
  - (c) Incapacidade para o trabalho, permanente ou temporária de duração superior a 60 dias, do Cliente, nomeadamente em caso de doença, que implique perda do rendimento mensal disponível do Cliente.

## **22. Suspensão e caducidade dos contratos de Consumidores**

- 22.1. No caso de o Cliente ser um Consumidor, o Contrato suspender-se-á, verificada uma ou mais das seguintes situações:
- (a) Perda do local onde os Serviços são prestados;
  - (b) Alteração de residência do Cliente para fora do território nacional;

- (c) Ausência do Cliente da sua residência motivada por cumprimento de pena de prisão;
- (d) Ausência da residência por incapacidade, doença prolongada ou estado de dependência de cuidados prestados ou a prestar por terceira pessoa; e
- (e) Situação de desemprego ou baixa médica por parte do Cliente.

22.2. Nas situações referidas na cláusula 22.1:

- (f) Não haverá lugar a qualquer encargo para o titular do Contrato, nomeadamente relacionados com a sua cessação antecipada;
- (g) A suspensão do Contrato manter-se-á durante o período em que durar o motivo justificativo;
- (h) A suspensão opera-se por comunicação do titular do Contrato ou de quem o represente, acompanhada de documento comprovativo da situação invocada.

22.3. A suspensão do Contrato que se prolongar por mais de 180 dias implica a sua caducidade a requerimento do titular do Contrato ou de quem o represente.

## 23. Declaração de contratos de fornecimento

Ao abrigo do artigo 125.º do Código do Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI), que determina a obrigação das entidades fornecedoras de água, energia e do serviço fixo de telefones comunicarem à Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) os contratos celebrados com os seus Clientes, bem como as suas alterações, o cliente deverá responder com rigor à informação de identificação predial solicitada, no sítio de internet [www.ar.pt](http://www.ar.pt).

## 24. Comunicações e notificações

24.1. Todas as comunicações e notificações ao Cliente serão efetuadas (a) por via postal para a morada indicada no Formulário ou (b) por correio eletrónico para o contacto indicado no Formulário ou outros contactos que venham a ser indicados pelo Cliente.

24.2. Todas as comunicações e notificações à Ar deverão ser enviadas por via postal para o endereço referido na cláusula 1.1 ou por correio eletrónico para [ar@ar.pt](mailto:ar@ar.pt) ou outros que venham a ser indicados pela Ar.

## **25. Lei aplicável e jurisdição**

O presente Contrato é regulado pela lei portuguesa. Todos os litígios emergentes deste Contrato ou com ele relacionados serão resolvidos pelo Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro foro.

## **26. Disposições finais**

Em caso de conflito entre os documentos que integram o Contrato prevalece o teor da dos documentos pela seguinte ordem: Proposta Comercial, Formulário, Adendas, Condições Gerais.