

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS ATRAVÉS DE FIBRA ÓPTICA

1. Serviço

1.1. Para os efeitos das Condições Gerais (adiante "Condições"), nomeadamente, da cláusula 1.1. o Serviço corresponde a um serviço de comunicações eletrónicas em local fixo (adiante designado "Serviço"), de acordo com as características e modalidades de produto devidamente selecionado na Proposta de Subscrição do Cliente ou em pedido de alteração de produto devidamente aceite pela OPTIMUS, sem prejuízo da possibilidade da prestação posterior de outros serviços ou facilidades que venham a ser acordadas.

1.2. A prestação do Serviço é suportada pela rede de fibra ótica OPTIMUS, sobre a tecnologia GPON (Gigabit Passive Optical Network) com acesso ao serviço de transmissão de dados sobre IP (Internet Protocol), a Televisão Digital sobre IP (IPTV) e a chamadas telefónicas sobre IP (VoIP).

1.3. A velocidade de transferência de dados é afetada por um conjunto diversificado de fatores, entre os quais as características do computador 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 transferência, que pode ser atingida por cada utilizador em cada momento, depende de um conjunto alargado de variáveis não controláveis pela OPTIMUS.

2. Disponibilização ou Ativação Comercial e Elegibilidade

2.1. Para os efeitos previstos nas Condições, a OPTIMUS procederá à disponibilização ou ativação comercial do Serviço logo que disponha de toda a documentação correta e necessária, se encontre efetuada a instalação técnica e se encontrem reunidas as condições necessárias para que o Cliente possa aceder ao Serviço, em particular, as constantes destas Condições Específicas, dando disso conhecimento ao Cliente.

2.2. A data da disponibilização ou ativação 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.

3. Prazo de Duração Inicial do Contrato e procedimentos de cessação do Contrato **3.1.** Para os efeitos previstos na cláusula 4.1. das Condições, o Contrato é celebrado pelo prazo mínimo de duração inicial indicado na Proposta de Subscrição ou, na falta de qualquer indicação, pelo prazo de duração inicial de 24 meses, renovando-se automaticamente por períodos sucessivos de um mês, salvo denúncia de qualquer das partes comunicada à outra por escrito com pelo menos 30 dias de antecedência relativamente ao seu termo inicial ou de qualquer das suas renovações.

3.2. Decorrido o período de duração inicial convencionado, o Cliente poderá pôr termo ao Contrato, a qualquer momento, mediante declaração de denúncia conforme procedimentos indicados no número 3.9 da presente cláusula, na qual solicite a desativação do Serviço, a qual ocorrerá no fim do período de pré-aviso contado nos termos indicados no número 3.1 da presente Cláusula, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento dos valores devidos no período em causa.

3.3. 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 de "Permanência" estabelecido nos termos do número 3.1. acima.

3.4. No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a OPTIMUS poderá - mediante simples comunicação escrita, efetuada no prazo de 10 dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de 30 dias e a resolução automática do Contrato no caso de se manter o incumprimento após aquele período, e os meios ao dispor do Cliente para evitar as mesmas. Ocorrendo a suspensão e resolução do Contrato a OPTIMUS pode exigir o pagamento do valor de € 30 por cada fatura não paga dentro do respectivo prazo de pagamento, bem como o pagamento antecipado das Mensalidades vincendas que seriam devidas até ao fim do prazo contratado, a título de indemnização pelo incumprimento. O disposto não obsta, no entanto, a que a OPTIMUS possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

3.5. A prestação de serviços será reativada e a exigência de cumprimento das Mensalidades vincendas ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos 30 dias concedidos para o efeito nos termos do número anterior.

3.6. 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, sem prejuízo do direito da OPTIMUS às quantias mencionadas no número 3.4. acima e no número seguinte.

3.7. A extinção do Contrato não terá efeitos retroativos, 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 de obrigatoriedade de Permanência (como sejam, taxas de ativação do Serviço, portabilidade da numeração, créditos e ofertas concedidos, disponibilização, cedência de equipamento 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.

3.8. No caso de o pagamento não ser efetuado dentro do respetivo prazo fixado, aos montantes calculados nos termos indicados na presente cláusula acresce o valor de €5 a título de despesas administrativas por cada fatura não paga dentro do correspondente prazo.

3.9. Aos pedidos de denúncia do contrato para o fim do prazo de permanência a decorrer aplica-se o seguinte:

3.9.1. O Cliente deverá apresentar o correspondente pedido de denúncia contratual, do qual constem os elementos de identificação do Cliente, do(s) Serviço(s) ou Contrato(s) que pretende cessar, devendo o pedido ser assinado pelo Cliente, de acordo com o documento de identificação cuja cópia deverá juntar, ou por um seu representante com poderes para o efeito, caso em que, para além do documento de identificação, deve ser feita prova dos poderes de representação. Em caso de reconhecimento da assinatura nos termos legalmente admitidos ou de apresentação do pedido de denúncia através da área reservada ao Cliente acessível através do portal da OPTIMUS, não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

3.9.2. O pedido de denúncia contratual, que preencha os requisitos identificados no número anterior, poderá ser comunicado pelo Cliente à OPTIMUS por via postal, enviado para o Apartado indicado na Proposta, ou nas lojas próprias da OPTIMUS.

3.9.3. O Cliente poderá optar por utilizar o formulário de denúncia disponível na área reservada do Cliente acessível na página da Internet em www.Optimus.pt, bem como nas lojas próprias da OPTIMUS.

3.9.4. Após a receção do pedido de denúncia contratual nos termos previstos na presente Cláusula, a OPTIMUS confirmará ao Cliente sua receção, no prazo de cinco dias úteis, por um dos meios indicados na cláusula 13 das presentes Condições Específicas.

3.9.5. Caso o pedido de denúncia contratual não esteja em conformidade com o disposto na presente Cláusula, nomeadamente por estar em falta informação ou a documentação necessária, a OPTIMUS deverá comunicar tal facto ao Cliente, no prazo de três dias úteis após a receção do pedido, por um dos meios indicados na cláusula 13 das presentes Condições Específicas, devendo o Cliente enviar a informação ou documentação em falta no prazo de trinta dias úteis, findo o qual, caso o Cliente não o tenha cumprido, o pedido considerar-se-á caducado.

3.9.6. O pedido de denúncia contratual aceite pela OPTIMUS nos termos do número 3.9.4 ou 3.9.5 produzirá os seus efeitos no fim do prazo de aviso prévio indicado no número 3.2. da presente cláusula, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento durante esse período dos valores associados ao Serviço e ao equipamento cedido, sem prejuízo da obrigação de o Cliente devolver do equipamento propriedade da OPTIMUS, nos termos previstos no Contrato.

3.10. Ao pedido de resolução do Contrato apresentado por iniciativa do Cliente aplica-se o seguinte:

3.10.1. O Cliente deve fundamentar o pedido de resolução antecipada do Contrato, aplicando-se, com as devidas adaptações, disposto no número 3.9.1 e no número 3.9.2. da presente cláusula.

3.10.2. Um vez recebido pela OPTIMUS o pedido de resolução do Contrato de acordo com o disposto no número 3.9.2 da presente cláusula, a OPTIMUS, no prazo de três dias úteis, confirmará a sua receção ou solicitará o envio de informação ou documentação em falta, por um dos meios indicados na cláusula 13 das presentes Condições Específicas.

3.10.3. A resolução do Contrato por iniciativa do Cliente antes de terminado o prazo de permanência em vigor, importa o pagamento das mensalidades vincendas associadas ao Serviço e à cedência de equipamento, bem como os valores indicados nos termos do presente Contrato, nomeadamente os previstos no número 3.7 da presente cláusula. O disposto não obsta a que a OPTIMUS possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.

3.11. O Cliente poderá obter informações atualizadas quanto ao período de permanência decorrido e ao valor a pagar em caso de resolução antecipada do contrato através do serviço de apoio ao Cliente.

3.12. O disposto nos números 3.9 e 3.10 não se aplica às declarações de denúncia no âmbito de pedidos de portabilidade.

4. Condições de Acesso e Instalação do Serviço

4.1. A possibilidade de prestação do Serviço depende da reunião, pelo Cliente, das seguintes condições cumulativas: (a) encontrar-se numa zona de cobertura do Serviço; (b) obter as autorizações que sejam necessárias para permitir à OPTIMUS efetuar a instalação do equipamento e materiais necessários à ligação do Serviço na morada do Cliente; (c) estar munido dos equipamentos terminais compatíveis com os Serviços pretendidos e assinalados na Proposta de Subscrição.

4.2. A vigência do Contrato fica sujeita à condição suspensiva da verificação do pagamento pelo Cliente da ativação do Serviço.

5. Condições comuns de utilização do Serviço

a. "user name" e "password"

5.1.1. Para o Serviço de Acesso à Internet a OPTIMUS fornecerá ao Cliente um código de identificação ("user name") e um código pessoal de acesso ("password") que garantam a legitimidade e a confidencialidade da utilização do Serviço e do acesso à área pessoal de clientes do mesmo.

5.1.2. Os códigos referidos no número anterior serão livremente escolhidos pela OPTIMUS, apenas podendo ser alterados pelo Cliente nas condições divulgadas por aquela.

5.1.3. O Cliente deverá manter em sigilo os elementos correspondentes aos códigos acima indicados que se destinam a uso exclusivo do Cliente, não sendo a OPTIMUS responsável pela utilização que terceiros, com ou sem a autorização do Cliente, venham a fazer desses elementos.

b. Programas informáticos e equipamentos

5.2.1. O Cliente poderá optar livremente pelos programas informáticos e equipamentos terminais necessários para utilizar o Serviço, desde que compatíveis com a rede e o Serviço da OPTIMUS, cujos custos de aquisição ou de aluguer, instalação e manutenção correrão por conta do Cliente, cabendo-lhe assegurar-se de que os mesmos obedecem às exigências legais em cada momento vigentes, de que cumprem os requisitos técnicos necessários à boa e eficaz utilização dos Serviços e de que não interferem com a rede de telecomunicações e/ou serviços prestados pela OPTIMUS, mais ficando o Cliente obrigado a prestar quaisquer informações relativas aos mesmos quando solicitado pela OPTIMUS.

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

c. Outras condições comuns de utilização do Serviço

5.3.1. O Cliente reconhece e aceita que o acesso ao Serviço depende do fornecimento de energia elétrica, pelo que em caso de falha de energia elétrica o Cliente não poderá utilizar o Serviço, não podendo a OPTIMUS ser responsabilizada pelo facto.

5.3.2. O Cliente obriga-se a utilizar o Serviço para o fim para que foi contratado e em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor e com o estabelecido no presente Contrato, sendo responsável pela utilização do Serviço ainda que efetuada por terceiros, com ou sem a sua autorização.

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

5.3.4. O Cliente não pode utilizar o Serviço para ligar à Internet servidores de WWW, FTP, IRC, Chat, MUD, MOO ou similares, não podendo igualmente utilizar o Serviço para executar *bots*.

5.3.5. 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.

5.3.6. 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 atividades suscetíveis de provocar danos à OPTIMUS ou a terceiros.

6. Responsabilidade pelo conteúdo e informações

6.1A 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, excetuadas as situações em que essa responsabilidade resulte de disposição legal imperativa.

6.2Os conteúdos que integram o Serviço TV são disponibilizados por terceiros, razão pela qual a OPTIMUS não se responsabiliza pelos respectivos teor e horário de transmissão.

6.3OPTIMUS 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.

6.4Nos 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 efetuar as diligências necessárias para solicitar o registo junto dessas entidades, cabendo ao Cliente propor várias alternativas de nomes de domínio que pretenda registar.

6.5A OPTIMUS reserva-se 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.

7. Tarifário do Serviço

7.1. Para os efeitos do disposto na cláusula 10 das Condições, o Cliente poderá obter informações atualizadas sobre os tarifários em vigor em cada momento em fibra.optimus.pt, podendo ainda ser obtidas informações através do serviço de apoio ao Cliente.

7.2. No âmbito do presente Contrato será devido o pagamento pelo Cliente de uma mensalidade, que lhe permitirá utilizar o Serviço até ao limite abrangido por essa mensalidade, podendo o Cliente efetuar o pagamento sucessivo de outros valores por forma a aumentar o limite até ao qual poderá utilizar o Serviço.

8. Portabilidade

8.1. No caso de o Cliente pretender portar a sua numeração telefónica de outro operador telefónico para a OPTIMUS, ao abrigo das regras sobre portabilidade, deverá apresentar um pedido próprio para o efeito, sendo a portabilidade efetivada em conformidade com o estabelecido no respetivo pedido.

8.2. Na falta de outra indicação do Cliente no pedido de portabilidade, a transferência da numeração que dependa de intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar será efetivada no mais curto prazo possível; a transferência da numeração que não dependa de intervenção física na rede será efetiva no prazo máximo de 1 dia útil, a contar da apresentação do pedido pelo Cliente diretamente à OPTIMUS, ou no prazo de máximo de 3 dias úteis, a contar da

apresentação do pedido pelo Cliente à OPTIMUS nos casos de comercialização do serviço à distância ou ao domicílio, em qualquer caso, desde que o pedido preencha todos os requisitos legais e contratuais aplicáveis.

8.3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de incumprimento do prazo definido para a efetivação da portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €2,5, por número, por cada dia útil completo de atraso.

8.4. Em caso de interrupção do serviço prestado através de numeração para a qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de € 20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de € 5.000 por pedido de portabilidade.

9. Níveis de Serviço

Para os efeitos do disposto na cláusula 8.2 das Condições, a OPTIMUS assegurará a ligação inicial do Serviço no prazo de 48 horas úteis, a contar da data da disponibilização ou ativação comercial do Serviço nos termos definidos na cláusula 2.1 acima e, 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 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. Cobertura do Serviço

A informação sobre as zonas de cobertura do Serviço pode ser obtida através do endereço eletrónico fibra.optimus.pt ou outro que o venha a substituir, podendo ainda ser obtidas informações através do serviço de apoio ao Cliente.

11. Lista Telefónica posta à disposição do público pelo prestador do serviço universal

Sem prejuízo das demais obrigações legais e contratuais que impendem sobre a OPTIMUS perante o Cliente, constitui obrigação da mesma garantir ao Cliente o direito de figurar na lista completa posta à disposição do público pelo prestador do serviço universal, caso o Cliente expressamente o solicite na Proposta ou, posteriormente, por escrito dirigido à OPTIMUS.

12. Equipamentos

12.1. O equipamento cedido ao Cliente pela Optimus, com exceção de tomadas adicionais, é da propriedade da OPTIMUS, ficando, durante a vigência do Contrato, à disposição e sob a responsabilidade do Cliente para acesso ao Serviço, não podendo o Cliente (i) instalar o equipamento noutra local, ainda que na mesma morada, (ii) alterar as suas configurações nem (iii) proceder à sua remoção ou desmontagem fora das situações previstas no nº 4 da presente cláusula, reservando-se a OPTIMUS o direito de efetuar o seu desligamento ou de o retirar de serviço no caso de uso indevido ou abusivo

12.2. O equipamento cedido pela OPTIMUS poderá ser por esta configurado de forma a assegurar a segurança e a fiabilidade do Serviço.

12.3. O equipamento cedido só poderá ser utilizado pelo Cliente no âmbito da prestação do Serviço, reservando-se a OPTIMUS o direito de instalar medidas técnicas que impeçam a sua utilização para outros fins, bem como de proceder a quaisquer alterações de configuração ou atualizações que considere necessárias ou convenientes no âmbito da prestação do Serviço.

12.4. Após a extinção do Contrato, o Cliente obriga-se a devolver à OPTIMUS os equipamentos da propriedade desta operadora, no prazo de 10 dias.

12.5. A não devolução pelo Cliente dos equipamentos propriedade da OPTIMUS nos termos e no prazo indicado por esta, constitui o Cliente na obrigação de indemnizar a OPTIMUS no montante equivalente ao valor de substituição dos equipamentos instalados.

13. 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 efetuadas ao Cliente que sejam relacionadas com o Serviço ou com a sua relação com a OPTIMUS, serão efetuadas para a Caixa de Correio Eletrónico atribuída pela OPTIMUS ou por SMS para o número indicado pelo Cliente ou para a morada indicada pelo Cliente para efeitos de faturação.

14. Comunicações para os serviços da OPTIMUS

14.1. As notificações e comunicações escritas do Cliente para a OPTIMUS deverão ser devidamente assinadas pelo Cliente, conforme documento de identificação cuja cópia deverá juntar, e enviadas para o Apartado indicado na Proposta, aplicando-se as formalidades previstas em cada caso.

14.2. 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 transações comerciais efetuadas entre o Cliente e a OPTIMUS.

15. Condições de acesso a serviços de audiotexto

A OPTIMUS garante que os serviços nacionais de audiotexto eventualmente suportados no Serviço ou na respectiva rede se encontram, em regra, barrados sem quaisquer encargos, salvo na medida em que se encontrem ativados, genérica ou seletivamente, após pedido escrito do Cliente nesse sentido; excluem-se do disposto na parte inicial da presente cláusula os serviços de audiotexto de televoto bem como os serviços de audiotexto internacionais.



16. 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.

Toma-se conhecimento e declara-se que foram devidamente explicadas as presentes Condições, que se aceitam plenamente

(assinatura do Cliente) Data:
conforme documento identificativo apresentado)