

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ZAPP - CONDIÇÕES GERAIS

### Cláusula 1.<sup>a</sup> - Objecto

1. O presente contrato tem por objecto a prestação de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, podendo compreender serviços móveis acessíveis ao público, serviços de dados e/ou outros designados nas Condições Particulares, sendo celebrado entre a **RADIOMÓVEL – Telecomunicações, S.A.**, adiante identificada, e o **Cliente**, melhor identificado na Proposta de Adesão.
2. Os serviços a prestar ao abrigo do Contrato são os subscritos pelo Cliente na Proposta de Adesão e encontram-se definidos nas Condições Particulares.
3. Com a celebração do presente Contrato, o Cliente torna-se assinante do Serviço, ficando, desde que disponha do equipamento terminal adequado, habilitado a aceder ao mesmo.
4. O Serviço será prestado dentro da Área de Cobertura, de acordo com os níveis de qualidade aplicáveis e o Tarifário em vigor.
5. A prestação do Serviço rege-se pelas disposições do presente Contrato e pela Lei n.º5/2004, de 10 de Fevereiro (adiante designada por “Lei n.º5/2004”) e demais legislação aplicável.
6. O presente Contrato foi, nos termos do n.º4 do artigo 39.º da Lei n.º5/2004, submetido à aprovação do ICP-ANACOM, pelo que poderá, ainda, vir a sofrer alterações, as quais não acarretarão a diminuição dos direitos nem o agravamento das obrigações do Cliente.
7. A Radiomóvel garante a igualdade de acesso ao Serviço.

### Cláusula 2.<sup>a</sup> - Termos e definições

Para efeitos do presente Contrato, consideram-se:

- a) **Activação Comercial do Serviço** – momento em que a Radiomóvel activa o Serviço subscrito, nos termos das Condições Particulares.
- b) **Área de Cobertura** – representa a área geográfica na qual o Serviço é prestado num dado momento;
- c) **Cliente** – o subscritor do Serviço cujos dados de identificação constam da Proposta de Adesão deste Contrato;
- d) **Condições Particulares** – condições específicas aplicáveis à prestação do(s) Serviço(s) ao Cliente e que prevalecem sobre as presentes Condições Gerais;
- e) **Contrato** – a Proposta de Adesão, as presentes Condições Gerais e as Condições Particulares, o Tarifário, bem como quaisquer outros documentos, contemporâneos ou subsequentes, de carácter contratual;
- f) **ICP-ANACOM** – designa o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM);
- g) **Prazo Inicial** – período de vigência inicial do Contrato, definido nas Condições Gerais ou Particulares;
- h) **Proposta de Adesão** – formulário a preencher e assinar pelo Cliente com vista à subscrição do Serviço.
- i) **Radiomóvel** – a **RADIOMÓVEL – Telecomunicações, S.A.**, sociedade comercial anónima com sede social no Sintra Business Park, Edifício 9, Abruñheira, Sintra, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Sintra sob o n.º 20.936, pessoa colectiva n.º 502.974.753, com o capital social de €2.500.000 (dois milhões e quinhentos mil euros);
- j) **Serviço** – serviço(s) de comunicações electrónicas subscrito(s) pelo Cliente na Proposta de Adesão e descrito(s) nas Condições Particulares.
- l) **Tarifário** – preços a pagar pela prestação do Serviço, de acordo com o que for fixado em cada momento pela Radiomóvel.

### Cláusula 3.<sup>a</sup> - Vigência e condições de renovação do Contrato

1. O Contrato entra em vigor na data em que o mesmo é celebrado.
2. Excepto se um outro prazo resultar das Condições Particulares (designadamente, em virtude da aplicação de um período mínimo de permanência), o Contrato é celebrado pelo Prazo Inicial de (1) um mês, renovando-se por idênticos períodos se não for denunciado por qualquer das partes com um pré-aviso de 15 (quinze) dias em relação ao fim do Prazo Inicial ou do período de renovação em curso.
3. As alterações nas modalidades de tarifário subscritas, quando ocorram durante a vigência do Prazo Inicial do Contrato e em virtude de solicitação do Cliente, poderão implicar o pagamento, por este último, de um valor adicional, conforme o estipulado no Tarifário do Serviço em vigor à data da eventual alteração.
4. Em caso de cessação da oferta do Serviço, a Radiomóvel informará desse facto o Cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de 1 (um) mês.

#### **Cláusula 4.ª - Alteração das condições contratuais**

1. A Radiomóvel informará o Cliente de quaisquer alterações às condições contratuais para a prestação do Serviço (incluindo o Tarifário), notificando-o, por escrito, com a antecedência mínima de 1 (um) mês sobre a respectiva entrada em vigor, da proposta de alterações e, bem assim, do direito do Cliente resolver o Contrato sem qualquer penalidade em caso de não aceitação da mesma.
2. Caso não aceite as alterações contratuais propostas, o Cliente poderá resolver o Contrato mediante comunicação escrita enviada à Radiomóvel com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data de entrada em vigor daquelas alterações.
3. O Cliente autoriza a Radiomóvel a ceder a sua posição no presente Contrato à Repart – Sistemas de Comunicações de Recursos Partilhados, S.A..

#### **Cláusula 5.ª - Obrigações do Cliente**

1. O Cliente encontra-se obrigado a:
  - a) cumprir as condições de acesso ao Serviço que se encontrem indicadas nas Condições Particulares;
  - b) fazer uso do Serviço com integral respeito pelo disposto no presente Contrato e na lei portuguesa;
  - c) fazer uma utilização adequada do Serviço, respeitando as normas e as condições técnicas aplicáveis, em ordem a não provocar distúrbios na prestação do Serviço;
  - d) proceder ao pagamento das quantias facturadas pela Radiomóvel até ao termo do prazo estipulado para o efeito;
  - e) informar a Radiomóvel, no prazo de 15 (quinze) dias, de qualquer alteração à informação por si fornecida no presente Contrato, nomeadamente a respectiva morada para contacto e facturação;
  - f) comunicar, de imediato, à Radiomóvel e, se for o caso, às autoridades competentes, qualquer situação de roubo, furto, destruição, extravio ou qualquer outra causa que torne impossível a utilização de equipamento terminal;
  - g) quando aplicável, devolver todos os terminais e demais equipamento propriedade da Radiomóvel, no final da vigência do Contrato;
  - h) ressarcir todos e quaisquer danos que a incorrecta utilização do Serviço ou de equipamento terminal ou de outro equipamento na posse do Cliente causem à prestação do Serviço pela Radiomóvel ou a outros Clientes;
  - i) advertir, de imediato, a Radiomóvel, através do seu centro de atendimento, em caso de avaria.
  - j) assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade dos códigos de acesso (*passwords*), de carácter pessoal e intransmissível, que lhe tenham sido atribuídos para aceder ao Serviço ou para aceder ao portal de cliente (via [www.zapp.pt](http://www.zapp.pt)), nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia. Em qualquer momento, o Cliente pode alterar os códigos de acesso nesse portal de cliente.
2. A Radiomóvel não será responsabilizada pelo eventual uso indevido do equipamento terminal por parte do Cliente (incluindo os representantes, agentes, trabalhadores ou colaboradores deste) ou de quaisquer terceiros na posse do mesmo.
3. A Radiomóvel não será responsabilizada por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos na alínea j) do n.º1 da presente cláusula que não lhe sejam directamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave. A eventual utilização do Serviço por terceiros com recurso aos códigos pessoais do Cliente, com ou sem autorização deste, considera-se realizada pelo Cliente, salvo prova em contrário.
4. Para efeitos do que se dispõe na alínea f) do n.º1 da presente cláusula, o Cliente deverá, ainda, requerer a suspensão do Serviço, a qual ocorrerá no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a recepção de pedido do Cliente, sendo o custo do Serviço suportado por este último até à efectiva suspensão do mesmo. O custo de substituição do equipamento terminal deverá ser suportado pelo Cliente.

#### **Cláusula 6.ª - Área de Cobertura e Níveis de Qualidade do Serviço**

1. O Cliente poderá utilizar o Serviço na Área de Cobertura abrangida pela Radiomóvel em cada momento.
2. A Área de Cobertura, incluindo as áreas de sombra e de comunicações irregulares em que não é possível garantir a utilização eficaz do Serviço será levada ao conhecimento do Cliente através do site [www.zapp.pt](http://www.zapp.pt) e ou dos meios de comunicação social, de comunicação escrita, de material informativo disponível nos distribuidores autorizados da Radiomóvel, ou mediante pedido dirigido ao centro de atendimento da Radiomóvel, quer no momento da celebração do Contrato, quer durante a vigência do mesmo.
3. A Radiomóvel compromete-se a prestar o Serviço de forma regular e contínua e a cumprir os níveis de qualidade a que se encontre obrigada, de acordo com a legislação aplicável e com os parâmetros que em cada momento sejam definidos pelo ICP-ANACOM.

4. Sem prejuízo do que se dispõe no número anterior, a Radiomóvel obriga-se a respeitar os seguintes níveis de qualidade do Serviço:
- a) Tempo máximo de admissão ao serviço: 120 minutos, para novo Cliente e 30 minutos, para novo terminal de frota existente, após recepção e validação pela Radiomóvel do original do contrato devidamente assinado pelo Cliente. Os níveis de qualidade do Serviço referidos na presente alínea não são aplicáveis nas situações em que:
    - (i) a contratação do Serviço implique a entrega ou o envio de equipamento terminal pela Radiomóvel, atendendo a que estas situações obrigam a deslocações ou à utilização de serviços de entrega por terceiros. Nestes casos, a data de admissão ao Serviço e o envio do equipamento serão acordados casuisticamente pelas partes.
    - (ii) o Cliente tenha adquirido equipamento terminal pré-ativado para a utilização do Serviço antes da recepção, pela Radiomóvel, da Proposta de Adesão devidamente assinada pelo Cliente.
  - b) Centro de Atendimento: A Radiomóvel assegura ao Cliente para participação de avarias, um serviço de atendimento que funcionará nos termos divulgados no Tarifário, nas facturas, e em [www.zapp.pt](http://www.zapp.pt). Este serviço estará em funcionamento, no mínimo, todos os dias úteis entre as 9 e as 18 horas.
  - c) Nível de indisponibilidade máxima anual do Serviço: Os períodos de indisponibilidade serão contabilizados desde o momento em que a indisponibilidade seja reportada pelo Cliente à Radiomóvel através do centro de atendimento.
    - (i) Para chamadas telefónicas de voz, em ligação móvel/móvel: O sistema poderá não estar disponível até 160 minutos por ano.
    - (ii) Para serviços suportados em plataformas de serviço de dados: As plataformas poderão não estar disponíveis até 11 dias por ano (3%).
5. Em caso de incumprimento dos níveis de serviço referidos no número precedente e por motivos comprovadamente imputáveis à Radiomóvel, o Cliente poderá exigir a título de indemnização, mediante solicitação por escrito dirigida à Radiomóvel:
- a) Redução do montante da primeira assinatura ou do compromisso de consumo mínimo em 25% em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na alínea a) do n.º4 da presente cláusula;
  - b) Reembolso do valor que, com base no preço da assinatura mensal ou do compromisso de consumo mínimo, corresponder à duração de indisponibilidade do Serviço não compreendido no nível garantido, em incumprimento da alínea c) do n.º4 da presente cláusula, com excepção dos casos a que aludem as alíneas b) e c) do n.º1 da Cláusula 9.ª.
6. A Radiomóvel assegura a reparação de avarias que ocorram na prestação do serviço e a conservação e reparação das infra-estruturas de suporte.

#### **Cláusula 7.ª - Preços**

1. O Tarifário em vigor à data de celebração do presente Contrato consta da Proposta de Adesão.
2. Tendo em conta o Tarifário escolhido, a Radiomóvel poderá cobrar ao Cliente pelo Serviço prestado, um valor mensal fixo, nomeadamente a assinatura mensal ou um compromisso de consumo mínimo, e um valor variável em função do tráfego, nos termos do Tarifário em vigor em cada momento e, bem assim pelo uso do equipamento terminal, quando cedido pela Radiomóvel ao Cliente, um valor mensal fixo.
3. A Radiomóvel poderá facturar antecipadamente os valores mensais fixos a que alude o número anterior.
4. Sem prejuízo de outros meios de divulgação que a Radiomóvel venha a adoptar, o Tarifário em cada momento em vigor poderá ser obtido mediante pedido dirigido ao seu centro de atendimento, na sua sede social ou no seu site [www.zapp.pt](http://www.zapp.pt).

#### **Cláusula 8.ª - Facturação e pagamento do Serviço**

1. Os valores devidos pelo Cliente à Radiomóvel constarão de factura que esta lhe remeterá mensalmente ou com outra periodicidade que resulte das Condições Particulares, por correio normal, para a morada de facturação especificada no contrato ou comunicada pelo Cliente nos termos da alínea e) do n.º1 da Cláusula 5.ª, a qual deverá ser paga no prazo e através dos meios de pagamento na mesma indicados.
2. A factura será enviada ao Cliente com a antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data limite de pagamento. A Radiomóvel não será responsável pelo não respeito deste prazo por motivos a que seja alheia.
3. O preço da assinatura ou do consumo mínimo mensal definido no Tarifário contratualizado é devido a partir da data do início da prestação do Serviço. No mês em que se iniciar a prestação do Serviço, o preço da assinatura ou do consumo mínimo devido será calculado da seguinte forma:

Valor mensal contratado (da assinatura ou consumo mínimo) / Nº de dias do mês em causa x Nº de dias que decorram entre data do início da prestação do Serviço e a data de emissão da factura.

4. Quando disponível, por iniciativa da Radiomóvel e em caso de aceitação do Cliente, a factura poderá ser também transmitida em formato electrónico ou por meio de cópia conforme com o original da factura, remetida por correio electrónico. A Radiomóvel não garante nem poderá de qualquer forma garantir a confidencialidade da informação transmitida por esta via.
5. Sem prejuízo das eventuais limitações resultantes de disposições legais e regulamentares aplicáveis em matéria de privacidade no âmbito da oferta de redes e ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, nomeadamente, do que se dispõe no artigo 8º da Lei nº41/2004, de 18 de Agosto (adiante designada por “Lei nº41/2004”), a Radiomóvel garante ao Cliente o direito de receber facturas não detalhadas e disponibilizará facturação detalhada do Serviço utilizado, sempre que o Cliente o tenha expressamente solicitado, podendo, nesse caso, cobrar a este o custo adicional associado a essa disponibilização, de acordo com o Tarifário em vigor em cada momento. Para serviços de voz, o detalhe seguirá em anexo à factura e contém a data e hora de início de chamada, origem, n.º de destino, e duração. Para serviços de dados, o detalhe estará disponível na zona de Cliente do site [www.zapp.pt](http://www.zapp.pt) e contém o volume de tráfego facturado discriminado por dia.
6. Em caso de não pagamento, pelo Cliente, de uma factura vencida, a Radiomóvel poderá notificá-lo, por escrito, com um pré-aviso de 8 (oito) dias, de que suspenderá o Serviço, sem prejuízo de lhe serem devidos juros de mora, calculados e liquidados à taxa legal em vigor, por cada dia de atraso na cobrança efectiva dos montantes em dívida.
7. A Radiomóvel poderá, ainda, em alternativa ou em acto simultâneo ou subsequente à notificação de suspensão do Serviço, notificar o Cliente, mediante pré-aviso escrito de 10 (dez) dias, de que procederá à resolução do Contrato e extinção da prestação do Serviço, considerando-se o contrato resolvido no décimo dia posterior ao envio da aludida comunicação.
8. A Radiomóvel reserva-se o direito de requerer ao Cliente, como garantia, o depósito de um montante a título de caução ou pagamentos antecipados em relação à factura, no valor de uma assinatura mensal ou de um compromisso mínimo de consumo a que se refere o n.º2 da Cláusula 7.ª, de forma a garantir o pagamento do Serviço prestado, quando se verifique incumprimento, pelo Cliente, do Contrato ou de outros anteriormente celebrados com outras empresas que oferecem redes e ou serviços de comunicações electrónicas, motivado por mora no pagamento do serviço.
9. Qualquer reclamação do Cliente relativa a factura(s) emitida(s) pela Radiomóvel no âmbito do Serviço não suspende a obrigação do seu pagamento ou do pagamento de facturas subsequentes, dentro dos prazos de vencimento nelas indicados, obrigando-se, contudo, a Radiomóvel a proceder diligentemente à apreciação das razões invocadas na reclamação e a proceder aos créditos ou reembolsos ao Cliente que se afigurem devidos.

#### **Cláusula 9.ª - Condições de suspensão e limitação do Serviço ou resolução do Contrato**

1. A Radiomóvel poderá suspender ou limitar a oferta do(s) Serviço(s):
  - a) sempre que a suspensão ou limitação se revelem necessárias para assegurar a segurança da rede, para evitar interferências entre sistemas técnicos e sempre que sejam necessárias para assegurar o cumprimento das normas relativas à protecção de dados pessoais, bem como para assegurar a manutenção da integridade da rede, a interoperabilidade dos serviços e a conformidade com os planos de ordenamento do território e respeito de condicionantes inerentes à protecção do ambiente e do património, mediante notificação ao Cliente, efectuada com uma antecedência mínima de vinte e quatro (24) horas, salvo em caso de emergência ou de força maior;
  - b) se o Cliente não observar as condições de acesso e de utilização do Serviço devidamente indicadas nas Condições Particulares ou fizer um uso indevido do equipamento terminal, mediante notificação ao Cliente, efectuada com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, salvo na medida em que a lei imponha outro prazo, caso em que será esse o aplicável;
  - c) em caso de mora do Cliente, nomeadamente por falta de pagamento das facturas correspondentes aos serviços prestados, nos termos do n.º6 da Cláusula 8.ª.
2. Para efeitos do que se dispõe na alínea a) do número anterior, não será cobrado ao Cliente o valor mensal contratado correspondente ao período de suspensão ou de limitação do serviço.
3. A Radiomóvel poderá resolver o Contrato mediante notificação prévia ao Cliente efectuada com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, salvo na medida em que a lei imponha outro prazo, caso em que será esse o aplicável:
  - a) em caso de não pagamento, pelo Cliente, de uma factura vencida, nos termos do n.º7 da Cláusula 8.ª;
  - b) em caso de inobservância grave ou reiterada pelo Cliente das disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis;
  - c) em caso de prestação pelo Cliente de falsas declarações sobre elementos que a Radiomóvel considere essenciais, prévia ou posteriormente à celebração do Contrato, incluindo prestação de falsas declarações no preenchimento da Proposta de Adesão;

- d) no caso de inobservância das condições de acesso ao Serviço enunciadas nas Condições Particulares;
  - e) em caso de utilização abusiva do serviço que interfira ou condicione, por qualquer forma, a prestação do serviço pela Radiomóvel aos seus clientes.
  - f) nos demais casos previstos nas Condições Particulares do Serviço.
4. O levantamento da suspensão ou limitação da oferta do Serviço decorrentes da mora do Cliente encontra-se subordinado ao integral pagamento dos montantes em dívida acrescidos de juros de mora à taxa legal e, bem assim, de quaisquer custos que sejam devidos pela reactivação (taxas de reactivação) de acordo com as condições da oferta do Serviço que estejam em vigor à data do levantamento das restrições.
  5. Em caso de mora por falta de pagamento das facturas correspondentes aos serviços prestados, o Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação parcial das quantias constantes da factura, devendo, sempre que tecnicamente possível, a suspensão limitar-se ao serviço em que existam valores em mora, excepto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta.
  6. A Radiomóvel ou o Cliente poderão, ainda, resolver o Contrato nos casos em que a activação ou utilização do Serviço sejam impedidas por facto imputável a terceiros ou em que não sejam obtidas as autorizações necessárias para a instalação dos meios técnicos indispensáveis à prestação do mesmo ou, ainda, nos casos em que se alterem as condições de utilização desses meios técnicos que comprovadamente prejudiquem a qualidade de prestação do Serviço, nomeadamente, causando interrupções, interferências ou outras graves dificuldades na utilização do mesmo pelo Cliente.
  7. A resolução a que alude o número anterior será exercida mediante comunicação escrita enviada à outra parte, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data em que produza efeitos, devendo tal comunicação concretizar os respectivos fundamentos.

#### **Cláusula 10.<sup>a</sup> - Efeitos da resolução do Contrato**

1. A resolução do Contrato, sem justa causa, pelo Cliente, sempre que o prazo de vigência do Contrato seja, nos termos das Condições Particulares, diverso do que resulta da Cláusula 3.<sup>a</sup>, acarreta o pagamento por este último do valor das assinaturas mensais vincendas ou dos compromissos de consumo mínimo mensal e ou das prestações mensais referentes ao equipamento terminal, respeitantes ao período que se compreenda entre a data de produção de efeitos da resolução e o termo do período de vigência em curso. O cálculo dos valores a pagar pelo Cliente em virtude do presente número será efectuado da seguinte forma:  
$$(\text{Duração do contrato em N}^\circ \text{ de meses} - \text{N}^\circ \text{ de meses em que os Serviços estiveram activos}) \times (\text{Valor da assinatura mensal ou do compromisso de consumo mínimo mensal} + \text{Valor da prestação mensal pelo uso do equipamento terminal, quando aplicável})$$
2. Aos valores a que alude o número anterior acrescem eventuais valores vencidos, juros moratórios e indemnizações que tenham lugar nos termos gerais de direito, os quais serão também devidos pelo Cliente.
3. A resolução do Contrato pela Radiomóvel em virtude de incumprimento do Cliente acarreta para este o pagamento dos montantes a que aludem os números anteriores e, bem assim, o ressarcimento dos danos que tal situação provocar à Radiomóvel.
4. Sempre que, nos termos das Condições Particulares, o equipamento terminal seja fornecido ao Cliente com reserva de propriedade a favor da Radiomóvel, o Cliente fica obrigado a devolvê-lo a esta última, em caso de resolução do Contrato.

#### **Cláusula 11.<sup>a</sup> - Responsabilidade**

1. A Radiomóvel apenas será responsável pelos danos que lhe possam ser imputáveis nos termos gerais de direito.
2. Sem prejuízo do que se dispõe no número anterior, a Radiomóvel não será contratualmente responsável por lucros cessantes ou por danos indirectos nem por erros ou falhas no Serviço que resultem de actos praticados pelos seus representantes, agentes ou auxiliares ou quaisquer outras pessoas a que recorra para o cumprimento das suas obrigações, salvo em caso de dolo ou culpa grave.

#### **Cláusula 12.<sup>a</sup> – Notificações**

1. Sem prejuízo de outras formas de comunicação 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 contratual com a Radiomóvel, incluindo eventuais alterações às Condições Gerais e ou Particulares, serão efectuadas, por escrito, para a morada indicada pelo Cliente para efeitos de facturação, ficando este obrigado a comunicar qualquer alteração da mesma nos termos da alínea e) do n.º1 da Cláusula 5.<sup>a</sup>
2. Sempre que o Serviço contratado pelo Cliente inclua a atribuição de um endereço de correio electrónico, a Radiomóvel poderá optar por realizar as notificações a que alude o número anterior para esse endereço de correio electrónico. A Radiomóvel informará o Cliente, por escrito, dessa opção e da data em que a mesma será

posta em prática, comprometendo-se o Cliente, a partir daquele data, a consultar aquele endereço de correio electrónico regularmente e a assegurar a sua respectiva manutenção.

#### **Cláusula 13.ª - Dados pessoais e de tráfego e confidencialidade**

1. Os dados pessoais do Cliente são de fornecimento obrigatório, salvo quando seja assinalado na Proposta de Adesão que o seu fornecimento é facultativo. O não fornecimento de dados pessoais de carácter obrigatório poderá acarretar a impossibilidade de acesso ao Serviço.
2. Os dados pessoais do Cliente recolhidos na Proposta de Adesão, bem como os dados de tráfego e ou de localização geográfica relativos às suas comunicações, serão processados automaticamente e armazenados pela Radiomóvel, entidade responsável pelo seu tratamento, com vista à apreciação e gestão de pedidos de activação, à gestão de Clientes e do Serviço e ainda, em caso de autorização do Cliente, à promoção de acções de marketing de produtos e serviços da Radiomóvel ou de empresas associadas à Radiomóvel, a qual poderá tratá-los directamente ou através de terceiras entidades (subcontratantes).
3. Nos termos da Lei n.º67/98, de 26 de Outubro, é garantido aos Clientes e subscritores da Proposta de Adesão o direito de acesso aos respectivos dados pessoais, podendo estes solicitar junto da sede da Radiomóvel, por escrito ou pelo endereço electrónico suporte.clientes@zapp.com.pt, a sua actualização, correcção ou eliminação e, bem assim, opor-se ao seu tratamento para efeitos de marketing directo.
4. Nos termos e para os efeitos do que se dispõe no artigo 46.º da Lei n.º5/2004, em caso de incumprimento pelo Cliente das obrigações contratuais de pagamento decorrentes do presente Contrato, a Radiomóvel poderá inscrever os dados do Cliente em base de dados partilhada com outras empresas que ofereçam redes e serviços de comunicações electrónicas que permita identificar os assinantes que não tenham satisfeito as referidas obrigações, ficando em tal caso obrigada a informar o Cliente, no prazo de 5 (cinco) dias, de que os seus dados foram incluídos na aludida base de dados.
5. No âmbito da realização de acções de controlo de qualidade, a Radiomóvel poderá vir a realizar gravações de chamadas efectuadas para o seu centro de atendimento, desde que obtido o consentimento prévio do Cliente para o efeito.
6. Em virtude do que se dispõe no n.º3 e na alínea b) do n.º5 do artigo 10.º da Lei n.º41/2004, a Radiomóvel poderá anular a eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do Cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir esses dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.
7. A Radiomóvel reserva-se o direito de tratar dados de tráfego relativos às chamadas efectuadas pelo Cliente, designadamente os elencados nas alíneas a) a d) do n.º2 do artigo 6.º da Lei n.º41/2004, para efeitos de facturação do Serviço ou pagamento de interligações, até ao final do período durante o qual a factura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado.
8. A Radiomóvel assegurará a confidencialidade das comunicações, nos termos da lei.

#### **Cláusula 14.ª - Procedimentos de resolução de litígios**

1. Qualquer reclamação relativa ao Serviço ou ao valor das facturas deve ser apresentada ao centro de atendimento da Radiomóvel, por escrito, no período de 30 (trinta) dias contados, respectivamente, da data dos factos que deram origem à reclamação ou da data de recepção da factura.
2. A resposta à reclamação é efectuada no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de registo de entrada na Radiomóvel. Quando a decisão da Radiomóvel não atenda totalmente a reclamação, pode o Cliente recorrer aos tribunais judiciais ou a mecanismos de arbitragem e de mediação de conflitos que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos.

#### **Cláusula 15.ª - Lei e foro**

1. O Contrato rege-se pela lei portuguesa.
2. Os litígios relativos à interpretação, integração e execução do presente Contrato serão dirimidos pelo foro da comarca de Lisboa, com expressa renúncia de qualquer outro.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ZAPP - CONDIÇÕES PARTICULARES – Serviço Banda Larga Móvel

### Cláusula 1.<sup>a</sup> - Serviço

1. Para efeitos do que se dispõe nas Condições Gerais, nomeadamente na alínea j) da sua Cláusula 2.<sup>a</sup>, o Serviço denomina-se Zapp Banda Larga Móvel, e consiste na disponibilização de um serviço móvel de transmissão de dados para aceder às plataformas de serviços Zapp, que possibilita ao Cliente o acesso ao portal My Zapp, e a serviços e aplicações alojados nas plataformas da Radiomóvel, nomeadamente:
  - a) o serviço Zapp Messenger Pro, vocacionado para grupos de utilizadores, membros de uma mesma organização ou com profissões ou interesses comuns, que permite a estes, no âmbito do(s) respectivo(s) grupo(s), a partilha e transferência de dados e o envio de mensagens instantâneas entre os membros do grupo;
  - b) o serviço de correio electrónico @zapp.pt, que pode ser utilizado através de interface webmail;
  - c) a possibilidade de aceder à Internet, de forma a obter interligação com outras redes de dados.
2. As modalidades do Serviço subscritas pelo Cliente são as devidamente assinaladas por este na Proposta de Adesão, e as configurações iniciais dos serviços disponibilizados poderão ser alteradas pelo Cliente no portal My Zapp, incluindo a alteração do código de acesso.
3. Dado o Serviço ser prestado através de uma rede móvel, o Cliente reconhece que poderão ocorrer eventuais limitações de cobertura no interior de edifícios inerentes a este tipo de redes, aceitando também que, em virtude dessas limitações, a Radiomóvel não possa garantir o funcionamento do Serviço na totalidade dos locais de utilização.

### Cláusula 2.<sup>a</sup> - Subscrição e Activação Comercial do Serviço

1. O Cliente poderá subscrever o Serviço mediante a entrega da Proposta de Adesão, devidamente preenchida e assinada, junto da Radiomóvel, dos seus agentes ou distribuidores. Neste caso, a Activação Comercial do Serviço ocorre com a entrega do equipamento terminal ao Cliente, após recepção da Proposta de Adesão, devidamente preenchida e assinada pelo Cliente na Radiomóvel.
2. Em alternativa à modalidade de subscrição a que alude o número anterior, o Cliente poderá comprar equipamento terminal Zapp e subscrever o Serviço, mediante o preenchimento de Proposta de Adesão online, realizado durante o primeiro acesso à rede Zapp, a qual, depois de impressa e assinada pelo Cliente, deve ser enviada à Radiomóvel, no prazo de 15 (quinze) dias, acompanhada de cópias do Bilhete de Identidade, do Cartão de Contribuinte e do comprovativo de residência.
3. Na modalidade a que alude o número anterior, a Activação Comercial do Serviço só terá lugar depois de a Radiomóvel receber a Proposta de Adesão correctamente preenchida e assinada pelo Cliente, acompanhada da restante documentação, data a partir da qual começa a correr o período mínimo de permanência assinalado na Proposta de Adesão.
4. A utilização do serviço será sujeita a limites de utilização enquanto não for efectuada a Activação Comercial do Serviço, de acordo com a informação indicada ao Cliente durante o primeiro acesso à rede Zapp.
5. A prestação do Serviço será suspensa quando se esgote o limite de utilização referido no número anterior sem que a Radiomóvel tenha recepcionado, no prazo a que alude o n.º2, a Proposta de Adesão devidamente assinada pelo Cliente e restante documentação.
6. O decurso de um período de suspensão de 60 (sessenta) dias sem que a Radiomóvel recepcione a Proposta de Adesão devidamente assinada pelo Cliente e a restante documentação, dará lugar à resolução automática do Contrato, sem que o Cliente tenha direito a receber quaisquer valores, compensações ou indemnizações.
7. A Proposta de Adesão, as Condições Gerais e Particulares do Serviço e o Tarifário aplicável serão facultados ao Cliente previamente à subscrição do serviço.

### Cláusula 3.<sup>a</sup> - Prazo Inicial

O Cliente obriga-se a subscrever o Serviço por um Prazo Inicial e com o tempo mínimo de permanência assinalados na Proposta de Adesão, renovando-se por períodos de um mês se não for denunciado por qualquer das partes com um pré-aviso de quinze dias em relação ao fim do Prazo Inicial ou do período de renovação em curso.

### Cláusula 4.<sup>a</sup> - Condições de Acesso ao Serviço

A prestação do Serviço pela Radiomóvel depende:

- a) da utilização de equipamento terminal cuja compatibilidade com o Serviço tenha sido confirmada pela Radiomóvel;
- b) da existência dos requisitos de instalação e utilização do Serviço, nos termos da cláusula seguinte;

- c) da prestação de garantia pelo Cliente, nos termos do n.º8 da Cláusula 8.ª das Condições Gerais, quando exigida pela Radiomóvel;
- d) de uma utilização do Serviço conforme à lei e ao presente Contrato.

#### **Cláusula 5.ª - Requisitos de instalação e utilização do Serviço**

O Cliente deverá ter acesso a um computador, fixo ou portátil, com os seguintes requisitos:

- a) Processador Pentium ou equivalente, memória de 128 MB, 100 MB de espaço livre em disco, leitor de CD ROM e disponibilidade de porta USB;
- b) Sistema operacional Windows 2000, ou XP, e software *browser*, do tipo Internet Explorer, que permita o acesso ao serviço com a segurança adequada.

#### **Cláusula 6.ª - Devolução**

1. Caso o Cliente tenha comprado o equipamento terminal na modalidade referida no n.º2 da Cláusula 2.ª, poderá o mesmo ser devolvido ao distribuidor da Radiomóvel que o tiver vendido no prazo de 15 dias após a compra, quando se verifique a existência de interferências ou lacunas de cobertura que prejudiquem a utilização do Serviço nos locais e com a performance pretendidos pelo Cliente. Nessa eventualidade, o Cliente será reembolsado dos valores que tiver pago pela aquisição do equipamento contra a devolução do mesmo, bem como de qualquer material que lhe tenha sido entregue para a prestação do Serviço, no estado de conservação em que os tiver recebido, considerando-se o presente Contrato resolvido na data em que ocorra aquela devolução.
2. Para efeitos da presente cláusula, a devolução do equipamento não confere ao Cliente o direito de receber quaisquer outros valores, compensações ou indemnizações.
3. O Cliente expressamente reconhece que ao optar pela modalidade de subscrição do Serviço referida no n.º2 da Cláusula 2.ª, não poderá exercer o direito de livre resolução do Contrato num prazo de 14 (catorze) dias previsto no n.º1 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º143/2001, de 26 de Abril, em virtude do que se dispõe na alínea a) do artigo 7.º daquele mesmo Decreto-Lei.

#### **Cláusula 7.ª - Utilização do Serviço**

No âmbito da sua utilização do Serviço, é expressamente interdito ao Cliente:

- a) interferir ou condicionar, por qualquer forma, a prestação do Serviço pela Radiomóvel;
- b) realizar actividades ilegais ou que atentem contra os direitos da Radiomóvel, do seus clientes e ou de quaisquer terceiros;
- c) transmitir, aceder ou descarregar conteúdos tais como textos, dados, imagens ou programas, que tenham natureza ilícita, violem direitos de autor, sejam considerados ilegais, ofensivos, pornográficos ou discriminatórios com base em religião, sexo ou raça, incitem à prática de actos criminosos, promovam o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas ou explorem ou incitem à exploração de menores;
- d) transmitir, reproduzir, publicitar a venda, oferta, troca ou procura de qualquer cópia ou forma de obtenção de cópia ou forma de utilização de cópia de programa de computador, obra musical, videograma, publicação escrita ou qualquer outra obra protegida pela legislação sobre direitos de autor ou sobre propriedade industrial, ou de qualquer outro material ou informação que possa estar legalmente protegido ou viole direitos de terceiros, independentemente do suporte utilizado, sem deter os respectivos direitos de transmissão, reprodução, publicitação, utilização ou autorização legalmente exigida;
- e) transmitir ou tornar acessível por qualquer forma material que contenha vírus, programas, sistemas ou ficheiros que destruam ou limitem o funcionamento e/ou capacidade de qualquer computador;
- f) violar (ou tentar violar) qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes, designadamente através de acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade), da pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente através da detecção sistemática de resposta a serviços (Scan) ou da entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In);
- g) interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes, designadamente através de acções de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service), do envio em massa de pacotes (Flooding), ou de quaisquer tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes;
- h) falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os receptores desses dados, designadamente através da alteração de endereços IP (IP Spoofing) e da alteração da identificação de mensagens de correio electrónico;
- i) criar ou introduzir no portal My Zapp quaisquer tipos de vírus ou programas que o danifiquem ou contaminem ou aconselhar terceiros a fazê-lo.

### **Cláusula 8.ª - Correio Electrónico**

A utilização abusiva do correio electrónico é susceptível de causar transtornos e prejuízos aos restantes utilizadores da rede, quer directamente, quer indirectamente, ao pôr em causa o normal funcionamento dos sistemas de suporte ao serviço. Nessa medida, é expressamente vedado ao Cliente:

- a) o envio indiscriminado e não solicitado de mensagens de natureza publicitária ou para fins de marketing directo (SPAM) para pessoas singulares sem o seu consentimento prévio e expresso;
- b) a utilização de um endereço de correio electrónico disponibilizado pela Radiomóvel para receber respostas às mensagens a que alude a alínea anterior, ainda que não tenham sido enviadas através do Serviço;
- c) a difusão de uma mensagem ou de mensagens de teor igual ou idêntico para um número total de destinatários superior a 50, excepto em situações especiais devidamente reconhecidas como tal pela Radiomóvel;

### **Cláusula 9.ª - Responsabilidade do Cliente**

O Cliente é o único responsável pela utilização que fizer do Serviço, pelo que se obriga a respeitar a legislação aplicável, nomeadamente em matéria de direitos de autor e de propriedade industrial, a agir de boa fé e a não violar quaisquer direitos de terceiros.