

CONDIÇÕES DE OFERTA DOS SERVIÇOS

Índice

CONDIÇÕES DE OFERTA DOS SERVIÇOS.....	1
A – IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR.....	3
1. PONTOS DE CONTACTO.....	3
B – INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO.....	4
1. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA VITORTELECOM E EVENTUAIS RESTRIÇÕES.....	4
2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ EM REDE FIXA, EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE.....	5
2.1 Regras de Utilização do Serviço de Voz em Rede Fixa.....	6
3. FUNCIONALIDADES DO SERVIÇO DE VOZ EM REDE FIXA PARA ACESSOS ANALÓGICOS.....	7
4. QUALIDADE DO SERVIÇO DE VOZ EM REDE FIXA.....	7
4.1 Portabilidade.....	9
5. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL DE VOZ, EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE.....	9
5.1 Regras de Utilização do Serviço de Voz Móvel.....	10
5.2 Condições de Oferta de Planos do Serviço de Voz Móvel.....	10
6. FUNCIONALIDADES DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL.....	11
6.1 Funcionalidades Referentes à Identificação da Linha Chamadora e da Linha Conectada.....	11
6.2 Outras Facilidades de Serviço/Serviços Suplementares.....	11
6.3 Roaming.....	12
7. QUALIDADE DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL.....	13
7.1 Portabilidade.....	14
7.2 Roaming.....	15
8. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET FIXA, EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE.....	15
8.1 Regras de Utilização do Serviço de Internet.....	16
8.2 Speedtest.....	18
8.3 Serviços Adicionais (dependentes da oferta subscrita).....	18
8.4 Condições de Oferta de Planos de Internet Fixa.....	19
9. QUALIDADE DO SERVIÇO DE INTERNET FIXA.....	19
10. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET NO TELEMÓVEL E INTERNET MÓVEL, EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE.....	23
10.1 Condições de Oferta de Planos de Internet no Telemóvel e Internet Móvel.....	24
11. QUALIDADE DO SERVIÇO DE INTERNET NO TELEMÓVEL E INTERNET MÓVEL.....	24
12. DESCRIÇÃO DA TARIFA SOCIAL DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA.....	26
12.1 Objeto e Âmbito de Aplicação.....	26
12.2 Procedimento para Atribuição e Manutenção da Tarifa Social de Fornecimento de Serviços de.....	27
Acesso à Internet.....	27
12.3 Acesso à Internet Aberta.....	28

12.4 Dados Pessoais	28
13. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE TELEVISÃO, EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE	28
13.1 Condições de Oferta de Planos de Televisão	30
14. QUALIDADE DE SERVIÇO DE TELEVISÃO	30
C - PREÇOS NORMAIS.....	31
1. TARIFÁRIO DO SERVIÇO DE VOZ FIXO	31
2. TARIFÁRIO DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL.....	32
3. TARIFÁRIO DE INTERNET	33
4. TARIFÁRIO DO SERVIÇO DE INTERNET MÓVEL E BANDA LARGA MÓVEL	33
5. TARIFÁRIO DO SERVIÇO PRESTADO AO ABRIGO DA TARIFA SOCIAL DE INTERNET	34
6. TARIFÁRIO DE TELEVISÃO	34
7. OBSERVATÓRIO DE TARIFARIOS ANACOM	34
D – SISTEMAS DE REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES.....	35
E – TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS.....	36
F - CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS	37
1. PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS E CONDIÇÕES DA CESSAÇÃO DO CONTRATO	38
1.1. Períodos Contratuais Mínimos.....	38
1.2. Condições da Cessação do Contrato	38
1.3. Tarifa Social de Internet	40
2. PORTABILIDADE DE NÚMERO DE TELEFONE	41
2.1. Clientes Residenciais	41
2.2. Clientes Empresariais	42
2.3 Anúncio de Portabilidade Serviço Móvel	42
G – MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS	43

A – IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

VITOR VENTURA – TELECOMUNICAÇÕES, UNIP., Lda, (VitorTelecom), com sede na Rua D. Afonso Henriques 83D, 2330-137 - Entroncamento, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Entroncamento, com o número único de matrícula e pessoa coletiva n.º 513 217 940, com o capital social de €1 000,00.

1. PONTOS DE CONTACTO

Para obter informações sobre a oferta dos serviços ou esclarecer qualquer dúvida, poderá contactar o **Serviço de Apoio a Clientes** através dos seguintes números:

- Linha de Apoio Comercial – 249710140
- Linha de Apoio ao Cliente – 249710140
- Linha de Apoio Informático – 249710140
- Linha de Apoio em Roaming – +351928102080
- Linha Portabilidade - 249710140

As Linhas estão disponíveis 24h por dia, 7 dias por semana.

Custo das chamadas realizadas a partir de qualquer rede fixa ou móvel:

As chamadas efetuadas através de um número VitorTelecom (rede fixa ou móvel) não têm custo.

249710140	As chamadas efetuadas através de outra rede (fixa ou móvel) são faturadas após 90 segundos e têm um custo de 0,30€ por minuto até ao valor máximo de 2,70€ por chamada.
928102080	As chamadas efetuadas através de rede fixa ou móvel têm um custo de 30 cêntimos por minuto (taxação ao segundo após 1º minuto).
Chamadas em Roaming a partir da Rede Móvel VitorTelecom	0,00€ quando efetuadas a partir do Espaço Económico Europeu (inclui União Europeia, Noruega, Islândia e Liechtenstein). Para as chamadas efetuadas a partir do Resto do Mundo aplica-se o tarifário de Roaming em vigor. Faturação ao segundo a partir do primeiro minuto, sem distinção de horário.
Chamadas em Roaming a partir da Rede Móvel (outros Operadores)	Aplica-se o tarifário em vigor para chamadas efetuadas em Roaming no Operador em questão. Faturação ao segundo a partir do primeiro minuto, sem distinção de horário.
Para ativação ou desativação do anúncio de portabilidade e informação de tarifários:	249710140 928102080

Os valores indicados incluem IVA à taxa legal em vigor.

Poderá ainda usar as seguintes formas de comunicação:

E-mail:

- Denúncia/Resolução do Contrato – contratos@vortelecom.pt

Site:

[INÍCIO](#) [SERVIÇOS](#) [EQUIPA](#) [CONTACTO](#) [CONDIÇÕES DE OFERTA](#) [REDE](#) [ÁREA DE CLIENTE](#)

ASSISTÊNCIA

928 102 080

APOIO AO CLIENTE

249 710 140

- Informações Gerais ou Questões Técnicas - www.vitortelecom.pt selecionando a opção do menu [Serviços](#).

Correspondência:

Vitor Ventura - Telecomunicações
Serviço de Apoio ao Cliente
Rua D. Afonso Henriques 83D
2330-137 Entroncamento

Lojas:

Para obter as moradas das lojas VitorTelecom, consulte o sítio de Internet ou escolha a [LOJA](#) mais perto de si.

B – INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO

1. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA VITORTELECOM E EVENTUAIS RESTRIÇÕES

A contratação dos Serviços pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do Cliente, do disposto nas Condições Gerais, bem como do disposto nas Condições Particulares e Específicas do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da VitorTelecom disponível para consulta [aqui](#).

O Serviço suportado na rede de distribuição da VitorTelecom, a qual pode envolver a utilização de diferentes tecnologias, consoante as condições locais ou de implantação, é suportada em fibra ótica ou híbrida coaxial – fibra, dependendo da zona geográfica, ou recorrendo a tecnologia ngFWA capaz de garantir alta disponibilidade e confiabilidade e apenas será ativado após adesão do Cliente.

O Serviço Móvel de Voz e Dados é suportado através da rede de parceiros de negócio.

Os serviços de sinal de televisão prestado por terceiros e com recurso ao suporte IP pressupõe um acesso à internet que poderá ser fornecida por redes de terceiros de qualquer Estado-Membro da União Europeia desde que assegurados os legítimos direitos.

No caso de contratação presencial ou ao domicílio, a data da adesão às Condições Gerais e Particulares, bem como às Condições Específicas aplicáveis aos Serviços em causa, corresponde à data de subscrição das mesmas pelo Cliente.

No caso de contratação à distância, a data de adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Particulares e Específicas aplicáveis aos Serviços em causa, corresponde à data da aceitação das condições contratuais aplicáveis aos serviços.

O Cliente é responsável pela obtenção junto de terceiros de autorizações eventualmente necessárias para a instalação e ativação dos serviços, não podendo a VitorTelecom ser responsabilizada pela inexistência das mesmas.

Os Serviços suportados na rede de distribuição da VitorTelecom ou que esta utilize em função de parcerias estabelecidas, apenas estão disponíveis nas zonas geográficas com cobertura da rede VitorTelecom que poderão ser consultadas nas lojas e pontos de adesão da VitorTelecom, em vitortelecom.pt, através dos números 249710140 (chamada para rede fixa nacional) e 928102080 (Tarifas disponíveis para consulta em vitortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana e salvo disposição em contrário

ou decorrente da natureza do Serviço, **(i)** a sua instalação, se necessário, pode incluir o fornecimento e instalação de cablagens necessárias à rede de Cliente e uma tomada e acessórios de instalação (se solicitada instalação com tomada) e respetiva ligação na morada de instalação, **(ii)** a instalação será feita através de infraestrutura de passagem, salvo nas situações em que tal não seja possível (sendo as soluções especiais de instalação a pedido do Cliente objeto de orçamentação), **(iii)** às tomadas adicionais e outros equipamentos adicionais, são aplicáveis os preços e as condições de fornecimento específicos de acordo com o tarifário em vigor (disponível [aqui](#)); e **(iv)** os materiais e equipamentos fornecidos para a rede de Cliente constituem propriedade da VitorTelecom ficando, durante o período de prestação dos Serviços, à disposição e sob guarda e responsabilidade do Cliente, para seu uso exclusivo.

Informações sobre a cobertura do Serviço Móvel de Voz e Dados poderão ser consultadas nas lojas e nos pontos de adesão da **VitorTelecom** ou através dos números 249710140 (chamada para rede fixa nacional) e 928102080 (Tarifas disponíveis para consulta em vitortelecom.pt) linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A VitorTelecom pode recusar a ativação dos Serviços Fixos após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos: **i)** Inexistência de cobertura; **ii)** Inexistência de acesso que serve de suporte aos Serviços entre as instalações do Cliente e o ponto de ligação da VitorTelecom; **iii)** Quando, tratando-se do Serviço de Voz, o acesso afeto à prestação do Serviço seja utilizado para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o Serviço, incluindo sistemas de alarme, Serviços de “Data-over-Voice” (“DoV”) (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros; **iv)** Quando a infraestrutura de suporte não permita a prestação dos Serviços, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local; **v)** Inexistência de ligações na rede ITED, na morada de instalação indicada pelo Cliente, a redes de telecomunicações e ou quando essas ligações sejam suscetíveis de interferir com a qualidade do Serviço de Internet, Televisão e Voz prestados diretamente ou por intermédio da VitorTelecom; **vi)** Quando o Cliente não autorize qualquer intervenção nas redes do Cliente que se revele necessária ou adequada à prestação dos Serviços.

Caso a VitorTelecom recuse a ativação dos serviços com fundamento na verificação de alguma das situações previstas nas alíneas (iii) a (vi) acima referidas, o Cliente poderá efetuar novo pedido de ativação dos serviços à VitorTelecom, desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da ativação dos serviços.

A contratação dos Serviços pode ser condicionada ao pagamento de um valor de instalação/ativação ou do pagamento contraentrega do equipamento, de acordo com o tarifário em vigor, disponível [aqui](#).

2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ EM REDE FIXA, EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE

Serviço Telefónico Acessível ao Público em Local Fixo é o serviço ao dispor do público, que tem as seguintes características:

- Permite receber e realizar chamadas de e para a rede fixa nacional, rede fixa internacional, redes móveis nacionais e internacionais, numeração nómada, bem como realizar chamadas para serviços de emergência, números especiais e números de valor acrescentado;
- O serviço telefónico é de acesso direto; A VitorTelecom não disponibiliza serviço telefónico de acesso indireto;

O acesso ao serviço de Telefone Fixo só é possível mediante a adesão ao serviço de internet em que o mesmo esteja incluído e desde que exista cobertura de rede.

A utilização do serviço fixo de telefone não restringe a utilização do serviço de Internet.

Os Serviços apenas estão disponíveis nas zonas geográficas com cobertura da rede VitorTelecom que poderão ser consultadas nas lojas e pontos de adesão da VitorTelecom, em vitortelecom.pt, através dos

números 249710140 (chamada para rede fixa nacional) e 928102080 (Tarifas disponíveis para consulta em vitortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

No ato de adesão ao serviço ou mediante solicitação por escrito, o Cliente pode pedir a inclusão do seu número de telefone, nome e morada nas listas telefónicas e serviços informativos.

A VitorTelecom não disponibiliza serviços de telefonistas, serviços de listas telefónicas ou serviço de informação de listas.

É garantido ao Cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112, salvo nos casos de falha prolongada no fornecimento de energia elétrica ou de falha no serviço da VitorTelecom, casos em que poderá implicar a interrupção do serviço até ao seu restabelecimento.

Durante a suspensão do Serviço e até à sua extinção é garantido ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.

A VitorTelecom garante ao cliente, o barramento do acesso a serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, só podendo o acesso ser ativado, genérica ou seletivamente, mediante opção do cliente assinalada no formulário de adesão ao serviço ou, posteriormente, após pedido escrito.

A VitorTelecom poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da 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 tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

A VitorTelecom reserva-se o direito de recusar o acesso e efetuar a desativação do Serviço quando considere que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriore a qualidade do Serviço, da rede ou do seu funcionamento, bem como nas situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem em redes de outros operadores e destino às redes fixas nacionais, em tráfego com origem na rede VitorTelecom e destino à rede fixa nacional.

A utilização do Serviço é da inteira responsabilidade do Cliente, bem como os respetivos custos, reconhecendo ainda que executa o contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o Serviço através da sua ligação de acesso.

A VitorTelecom reserva-se o direito de adotar as medidas necessárias para efeitos de cessação das situações de utilização abusiva do Serviço ou acionando a garantia, de acordo com as Condições Gerais e Específicas do Contrato de Prestação de Serviços, disponível para consulta [aqui](#) sem prejuízo de recorrer aos meios legais ao seu dispor, caso a utilização seja considerada ilícita. O valor máximo de utilização responsável é definido com base nos perfis de utilização do Cliente em comparação com a base de Clientes dos Serviços e pode variar em função da evolução desses perfis.

2.1 Regras de Utilização do Serviço de Voz em Rede Fixa

- 3000 minutos em chamadas grátis para a Rede Fixa Nacional 24 horas/dia, 7 dias por semana;
- 1000 minutos em chamadas grátis para a Rede Fixa Internacional 24 horas/dia, 7 dias por semana;
- 300 minutos em chamadas grátis para a Rede Móvel Nacional 24 horas/dia.

Após o Cliente consumir o plano mensal de minutos incluídos será faturado de acordo com o tarifário em vigor, disponível [aqui](#). Os minutos não utilizados não transitam para o mês seguinte.

3. FUNCIONALIDADES DO SERVIÇO DE VOZ EM REDE FIXA PARA ACESSOS ANALÓGICOS

Privacidade:

Todas as funcionalidades ativas podem ser configuradas diretamente pelo Cliente.

- Bloqueio de Receção de Chamadas
- Bloqueio de Números anónimos
- Próxima Chamada Anónima
- Chamada Anónima Permanente - configuração do serviço apenas através do Serviço de Apoio ao Cliente

Sempre contactável:

Todas as funcionalidades ativas podem ser configuradas diretamente pelo Cliente.

- Chamada em Espera
- Reencaminhamento de chamadas
- Reencaminhamento Quando Ocupado
- Reencaminhamento Quando Não Atende
- Voicemail

Controlo de custos:

- Barramento de Chamadas – o pedido de ativação ou desativação deste serviço deve ser efetuado por escrito pelo titular do contrato.

Outros Serviços:

Todas as funcionalidades ativas podem ser configuradas diretamente pelo Cliente.

- Serviço despertar
- Transferência de Chamadas
- Conferência a 3 (três)
- Chamada Automática

- Marcação Rápida – para utilizar este serviço pela primeira vez e ativar, ligue 249710140 (chamada para rede fixa nacional) e 928102080 (Tarifas disponíveis para consulta em vitortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4. QUALIDADE DO SERVIÇO DE VOZ EM REDE FIXA

A VitorTelecom compromete-se a prestar os Serviços de forma regular e contínua, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível das redes ou dos sistemas em que os Serviços se suportam ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à VitorTelecom e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a VitorTelecom não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

No caso de Clientes Particulares (aqueles a quem sejam prestados serviços para uso não profissional), a VitorTelecom efetuará a instalação dos Serviços e ativação dos mesmos no prazo máximo de 14 (catorze) dias úteis a contar da data de adesão aos Serviços, salvo circunstância de força maior ou impossibilidade técnica ou legal. No caso de Clientes empresariais (aqueles a quem sejam prestados serviços para uso profissional), o prazo para a instalação dos Serviços e respetiva ativação será acordado pela VitorTelecom com o Cliente.

A VitorTelecom não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, por facto imputável ao Cliente ou devida a avaria em equipamento do qual não seja proprietária.

A VitorTelecom compromete-se a repor o Serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela VitorTelecom da comunicação do Cliente, exceto quando seja necessário aceder às instalações do Cliente e ou substituir o Equipamento, caso em que o modo de resolução do problema será acordado entre a VitorTelecom e o Cliente.

Atento o carácter inovador dos Serviços e às evoluções tecnológicas que os mesmos são suscetíveis de sofrer, o Cliente expressamente reconhece e aceita que os referidos Serviços poderão ser objeto de constantes melhorias, pelo que a VitorTelecom poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para adaptar os Serviços a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

A VitorTelecom assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e Equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação dos Serviços. Sempre que, seja indispensável aceder ao local de instalação, a VitorTelecom acordará com o Cliente a data e período de tempo em que procederá ao ato de conservação ou reparação.

O Cliente, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da VitorTelecom, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e ou Equipamentos.

Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de utilização e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a VitorTelecom poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

A VitorTelecom não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos Serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e Equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao Cliente, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

Os custos da intervenção, incluindo a deslocação, serão suportados pelo Cliente quando a avaria lhe seja direta ou indiretamente imputável, ou aos utilizadores do Serviço, e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do Serviço e ou Equipamento. Os custos das intervenções motivadas por avarias do Equipamento que seja propriedade do Cliente serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do Equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do Equipamento.

Para consulta dos preços aplicáveis às intervenções consulte o sítio de Internet em <https://www.vitortelecom.pt/dev/tarifario-intervencoes.pdf/>.

A indisponibilidade do serviço por tempo superior a 5 dias úteis por factos comprovadamente imputáveis à VitorTelecom, o Cliente poderá exigir à VitorTelecom o reembolso do montante que, com base no valor mensal dos Serviços contratados, corresponder ao período de indisponibilidade o qual será descontado na fatura do mês subsequente àquele em que se verificou a indisponibilidade por compensação contratual de créditos. Se o montante do reembolso devido for superior ao valor a faturar naquele mês, será este creditado a favor do Cliente na fatura seguinte e assim sucessivamente.

A VitorTelecom compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de Serviço que pratica, com observância dos parâmetros de qualidade dos Serviços a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações definidas pela ANACOM.

A informação sobre a qualidade de serviço disponibilizada pela VitorTelecom definida pelo ANACOM no Regulamento n.º 372/2009, publicado a 28 de agosto, pode ser consultada no sítio de Internet da **VitorTelecom** em <https://www.vitortelecom.pt/dev/qualidade-de-servico/>.

A existência, no local de instalação dos Serviços de Voz, de ligações a redes de outros operadores utilizados para a prestação de Serviços de Voz é suscetível de afetar a qualidade do Serviço de Voz da VitorTelecom, em virtude dos equipamentos utilizados, pelo que nestes casos, a VitorTelecom poderá não garantir a prestação do Serviço com qualidade.

As reclamações a apresentar pelo Cliente deverão ser apresentadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente, sendo registada nos sistemas de informação da VitorTelecom que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data-limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela VitorTelecom.

4.1 Portabilidade

O Cliente pode solicitar à VitorTelecom a portabilidade que é a funcionalidade que permite manter o seu número ou números, independentemente da empresa que o oferece. O pedido de portabilidade de número será efetuado em conformidade com a regulamentação aprovada pela ANACOM ou nos prazos acordados com o Cliente.

A VitorTelecom obriga-se a assegurar a implementação da portabilidade no prazo máximo de 1 (um) dia útil, contado da apresentação do pedido de portabilidade, exceto quando:

- a) for expressamente acordado com o cliente prazo superior para a concretização da portabilidade;
- b) o pedido é efetuado através de meios de comunicação à distância ou vendas porta-a-porta, caso em que o prazo é de 3 (três) dias úteis;
- c) a mudança de prestador a que a portabilidade está associada implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede, caso em a portabilidade será concretizada no prazo mais curto possível.

O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são entregues à VitorTelecom todos os documentos necessários à concretização da portabilidade (contrato de adesão e pedido de portabilidade devidamente preenchidos e assinados, acompanhados de cópia dos documentos que permitam verificar a identificação do assinante que pede a portabilidade).

Regulamento da portabilidade:

<https://dre.pt/application/file/a/115235355>

Para mais informações sobre portabilidade ver ponto C 1 – Preços Normais, ponto D – Sistemas de Reembolsos e Indemnizações, e ponto F 2 – Condições Contratuais Típicas, Portabilidade.

5. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL DE VOZ, EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE

O serviço permite ao cliente fazer e receber comunicações nacionais, internacionais e em roaming, efetuar comunicações de dados e enviar e receber mensagens escritas (“SMS” – short message service) e mensagens multimédia (“MMS” – multimedia message service), fazer e receber vídeo chamadas e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

A utilização do serviço móvel de voz não restringe a utilização do serviço móvel de Internet.

Informações sobre a cobertura do Serviço Móvel de Voz e Dados poderão ser consultadas nas lojas e pontos de adesão da **VitorTelecom** ou através dos números 249710140 (chamada para rede fixa nacional) e 928102080 (Tarifas disponíveis para consulta em vortelecom.pt) linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

No ato de adesão ao serviço ou mediante solicitação por escrito, o Cliente pode pedir a inclusão do seu número de telefone, nome e morada nas listas telefónicas e serviços informativos.

A VitorTelecom não disponibiliza serviços de telefonistas, serviços de listas telefónicas ou serviço de informação de listas.

É garantido ao Cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.

Durante a suspensão do Serviço e até à sua extinção é garantido ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.

A VitorTelecom poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da 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 tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

A VitorTelecom reserva-se o direito de recusar o acesso e efetuar a desativação do Serviço quando considere que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriore a qualidade do Serviço, da rede ou do seu funcionamento, bem como nas situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem em redes de outros operadores e destino às redes fixas nacionais, em tráfego com origem na rede VitorTelecom e destino à rede fixa nacional.

A utilização do Serviço é da inteira responsabilidade do Cliente, bem como os respetivos custos, reconhecendo ainda que executa o contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o Serviço através da sua ligação de acesso.

A VitorTelecom reserva-se o direito de adotar as medidas necessárias para cessação das situações de utilização abusiva do Serviço ou acionando a garantia, de acordo com as Condições Gerais do Contrato, disponível para consulta em [Condições Gerais](#), sem prejuízo de recorrer aos meios legais ao seu dispor, caso a utilização seja considerada ilícita. O valor máximo de utilização responsável é definido com base nos perfis de utilização do Cliente em comparação com a base de Clientes dos Serviços e pode variar em função da evolução desses perfis.

5.1 Regras de Utilização do Serviço de Voz Móvel

Os minutos, SMS (para numeração 2, 3 e 9) e dados móveis incluídos são válidos para as redes fixas e móveis em Portugal e no Espaço Económico Europeu (EEE). Fora do EEE, aplica-se o tarifário de roaming em vigor, disponível em [Tarifário](#).

As comunicações em Portugal e no EEE são descontadas dos plafonds. Caso o plafond de minutos e SMS seja atingido, às comunicações seguintes aplica-se o tarifário em vigor (como se estivesse em Portugal). Quanto ao serviço de dados, se o cliente atingir o plafond o acesso é bloqueado. Para informação mais detalhada consultar [Tarifário](#).

Na adesão ao serviço poderá ser disponibilizado um valor limite para comunicações extra mensalidade, o qual poderá variar em função do serviço contratado. Consideram-se comunicações extra mensalidade os minutos/SMS utilizados para além do plafond mensal ou os minutos/SMS utilizados para numeração não incluída no serviço, que serão faturadas de acordo com o tarifário em vigor.

5.2 Condições de Oferta de Planos do Serviço de Voz Móvel

Para obter mais informação sobre o serviço móvel consulte o nosso sítio de Internet em [Qualidade do Serviço](#).

Para obter informação sobre o detalhe dos **planos de voz móvel** de Clientes Particulares, consulte o sítio de Internet em [Qualidade do Serviço](#).

Para obter informação sobre o detalhe dos planos **de voz móvel** de Clientes Empresariais, consulte o sítio de Internet em [Qualidade do Serviço](#).

6. FUNCIONALIDADES DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL

6.1 Funcionalidades Referentes à Identificação da Linha Chamadora e da Linha Conectada

- a) Identificação da linha chamadora nas chamadas efetuadas - permite ao cliente enviar a identificação do número associado ao seu telemóvel quando efetua uma chamada.
- b) Eliminação da identificação da linha chamadora nas chamadas efetuadas - permite ao cliente não enviar a identificação do número associado ao seu telemóvel quando efetua uma chamada.
- c) Eliminação da identificação da linha chamadora nas chamadas recebidas - permite ao cliente não identificar as chamadas recebidas, desta forma não visualizando no ecrã do seu telemóvel o número de quem lhe está a ligar.

6.2 Outras Facilidades de Serviço/Serviços Suplementares

Aviso de Chamada em Espera

O Aviso de Chamada em espera é uma facilidade de serviço que informa o cliente através de um aviso sonoro ou visual, da receção de uma nova chamada quando tem outra em curso.

Reencaminhamento de Chamadas

O Reencaminhamento de Chamadas é uma facilidade de serviços que permite ao cliente reencaminhar as chamadas dirigidas ao seu telemóvel para outro telemóvel ou telefone de outras redes (em Portugal ou no Estrangeiro).

Chamada em Conferência

A Chamada em Conferência é uma facilidade de serviço que permite ao cliente estabelecer uma comunicação telefónica, simultaneamente com vários interlocutores (até ao máximo de cinco).

Chamadas Perdidas

As Chamadas Perdidas é uma facilidade de serviço que permite ao cliente saber quem lhe tentou ligar enquanto o seu telemóvel esteve indisponível (desligado, fora de rede) através de uma notificação realizada através de SMS.

Contacto Disponível

O Contacto Disponível é uma facilidade de serviço que permite ao cliente ser notificado quando o número, para o qual tentou ligar e que estava indisponível, está novamente contactável. É, no entanto, permitido que o cliente autorize ou não que a disponibilidade do seu número seja assinalada a quem lhe tentou ligar.

Voicemail

O Voicemail é uma facilidade de serviço que permite gravar as mensagens sempre que o telemóvel esteja ocupado, desligado ou fora de rede. Estas mensagens de voz ficarão guardadas na caixa de Voicemail.

Videochamada

A Videochamada permite ao cliente ver e ouvir no seu telemóvel a pessoa para quem ligou, com som e imagem em tempo real.

6.3 Roaming

A VitorTelecom disponibiliza ao cliente o serviço de Roaming que lhe permite a utilização dos equipamentos terminais no estrangeiro, para realizar e receber chamadas de voz, para enviar e receber mensagens escritas (“SMS” – short message service) e mensagens multimédia (“MMS” – multimedia message service), realizar e receber vídeo chamadas, para utilizar serviços móveis de dados, nomeadamente para aceder à Internet, e para aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

A prestação do serviço de roaming fica dependente da existência de cobertura e bem assim da existência e validade de acordo de roaming com operadores com cobertura no local de onde ou para onde o Cliente pretenda utilizar o serviço em questão, podendo o Cliente, em qualquer momento, solicitar as informações necessárias sobre o serviço à VitorTelecom.

A VitorTelecom barrará o consumo de comunicações de dados efetuados em roaming quando o Cliente atingir o valor limite mensal de 50€ (sem IVA), em comunicações dentro do Espaço Económico Europeu, ou fora deste, nos termos do Regulamento (UE) 2022/612 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de abril de 2022 (“Regulamento do Roaming”), ou outra legislação que venha a ser aplicável. Ao tráfego de dados gerado com recurso à tecnologia WI-FI não será aplicado este limite.

O roaming está ativo por defeito nos cartões de acesso ao Serviço Móvel de Voz e Dados. A VitorTelecom pode autorizar o Cliente a efetuar comunicações internacionais para outros destinos que não Portugal, mediante pedido expresso deste.

Acesso a Serviços de Valor Acrescentado ou com numeração especial

O acesso em roaming a Serviços de Valor Acrescentado (“SVA”) ou a serviços com numeração especial (ex.: numeração gratuita), quer nacional quer de países estrangeiros, está dependente dos acordos de roaming estabelecidos para cada rede visitada individual num país visitado.

Roaming em zonas de fronteira

Nas zonas fronteiriças de Portugal com Espanha o Cliente poderá estar sujeito a roaming de forma inadvertida.

Sempre que o Cliente entre em roaming receberá uma mensagem SMS de aviso.

Para evitar eficazmente o roaming inadvertido em regiões fronteiriças, o Cliente poderá desativar o serviço de roaming no seu dispositivo móvel ou solicitar a desativação do serviço de roaming à VitorTelecom através da Linha de Apoio ao Cliente 2249710140 (chamada para rede fixa nacional) ou 928102080 (tarifas disponíveis para consulta em vitortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana ou remeter o pedido por escrito.

Utilização de redes móveis não terrestres

O Cliente poderá efetuar comunicações móveis em roaming com recurso a redes móveis não terrestres (ex.: em aviões, em embarcações). As comunicações efetuadas em roaming nestas redes estão normalmente sujeitas a tarifas mais elevadas do que nas redes móveis terrestres.

O Cliente poderá evitar a utilização de redes móveis não terrestres desativando o serviço de roaming no seu dispositivo móvel ou solicitando a desativação do serviço de roaming à VitorTelecom através da Linha de Apoio ao Cliente 249710140 (chamada para rede fixa nacional) ou 928102080 (tarifas disponíveis para consulta em vitortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana ou remeter o pedido por escrito.

Os mecanismos de restrições de acesso aos serviços previstos nas Cláusulas 7.1 e 7.2. das Condições Gerais e na Cláusula 1.3. das Condições Específicas do Serviço Móvel de Voz do Contrato de Prestação de Serviços

da VitorTelecom aplicam-se às comunicações em roaming em redes não terrestres como forma de salvaguarda de consumos excessivos e inadvertidos.

Controlo de custos dos serviços de dados

Os Clientes devem estar cientes de que em roaming os seus dispositivos móveis podem estabelecer ligações automáticas e não controladas para o descarregamento de dados.

O Cliente poderá evitar essas ligações automáticas de dados em roaming para evitar o consumo descontrolado de dados desativando o serviço de dados em roaming no seu dispositivo móvel ou solicitando a desativação do serviço de roaming à VitorTelecom através da Linha de Apoio ao Cliente 249710140 (chamada para rede fixa nacional) ou 928102080 (tarifas disponíveis para consulta em vitortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana ou remeter o pedido por escrito.

Os mecanismos de restrições de acesso aos serviços previstos nas Cláusulas 7.1. e 7.2. das Condições Gerais e na Cláusula 1.3. das Condições Específicas do Serviço Móvel de Voz do Contrato de Prestação de Serviços da VitorTelecom aplicam-se às comunicações de dados em roaming como forma de salvaguarda de consumos excessivos e inadvertidos.

Acesso a serviços de emergência no EEE

O Cliente em roaming no EEE acede gratuitamente aos serviços de emergência através do Número Único de Chamada de Emergência Europeu “112”.

A partir de 1 de junho de 2023 a VitorTelecom disponibiliza no seu site, em [ORECE](#), informação mais detalhada sobre meios alternativos de acesso a serviços de emergência por via de sistemas de comunicações de emergência adotados nos países do EEE, bem como informação sobre aplicações móveis de alerta ao público disponibilizadas nesses países, de acordo com a informação disponível na base de dados estabelecida e gerida para esse fim pelo Organismo dos Reguladores Europeus de Comunicações Eletrónicas (“ORECE”).

7. QUALIDADE DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL

A VitorTelecom compromete-se a prestar os Serviços de forma regular e contínua, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível das redes ou dos sistemas em que os Serviços se suportam ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à VitorTelecom e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a VitorTelecom não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

No caso de Clientes Particulares (aqueles a quem sejam prestados serviços para uso não profissional), a VitorTelecom efetuará a ativação dos mesmos no prazo máximo de 14 (catorze) dias úteis a contar da data de adesão aos Serviços, salvo circunstância de força maior ou impossibilidade técnica ou legal. No caso de Clientes empresariais (aqueles a quem sejam prestados serviços para uso profissional), o prazo para a instalação dos Serviços e respetiva ativação será acordado pela VitorTelecom com o Cliente.

A VitorTelecom não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do Serviço, qualquer que seja a sua duração, por facto imputável ao Cliente ou devida a avaria em equipamento do qual não seja proprietária.

A VitorTelecom compromete-se a repor o Serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela VitorTelecom da comunicação do Cliente.

Atento o carácter inovador dos Serviços e às evoluções tecnológicas que os mesmos são suscetíveis de sofrer, o Cliente expressamente reconhece e aceita que os referidos Serviços poderão ser objeto de constantes melhorias, pelo que a VitorTelecom poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para adaptar os Serviços a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

Os custos das intervenções motivadas por avarias do Equipamento que seja propriedade do Cliente serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do Equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do Equipamento.

Para consulta dos preços aplicáveis às intervenções consulte o sítio de Internet em [Tarifário de Intervenções](#).

A indisponibilidade do serviço por tempo superior a 5 dias úteis por factos comprovadamente imputáveis à VitorTelecom, o Cliente poderá exigir à VitorTelecom o reembolso do montante que, com base no valor mensal dos Serviços contratados, corresponder ao período de indisponibilidade o qual será descontado na fatura do mês subsequente àquele em que se verificou a indisponibilidade por compensação contratual de créditos. Se o montante do reembolso devido for superior ao valor a faturar naquele mês, será este creditado a favor do Cliente na fatura seguinte e assim sucessivamente.

7.1 Portabilidade

O Cliente pode solicitar à VitorTelecom a portabilidade que é a funcionalidade que permite manter o seu número ou números, independentemente da empresa que o oferece. O pedido de portabilidade de número será efetuado em conformidade com a regulamentação aprovada pela ANACOM ou nos prazos acordados com o Cliente.

A VitorTelecom obriga-se a assegurar a implementação da portabilidade no prazo máximo de 1 (um) dia útil, contado da apresentação do pedido de portabilidade, exceto quando:

- a) for expressamente acordado com o cliente prazo superior para a concretização da portabilidade;
- b) o pedido é efetuado através de meios de comunicação à distância ou vendas porta-a-porta, caso em que o prazo é de 3 (três) dias úteis;
- c) a mudança de prestador a que a portabilidade está associada implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede, caso em a portabilidade será concretizada no prazo mais curto possível.

O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são entregues à VitorTelecom todos os documentos necessários à concretização da portabilidade (contrato de adesão e pedido de portabilidade devidamente preenchidos e assinados, acompanhados de cópia dos documentos que permitam verificar a identificação do assinante que pede a portabilidade).

A VitorTelecom disponibiliza ao Cliente, mediante pedido expresso, sem encargos, um aviso gratuito *on-line*, na origem de chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que pratiquem planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo.

O anúncio previsto no número anterior não é obrigatório para as chamadas destinadas a números portados para a rede da própria empresa.

O conteúdo do anúncio previsto no número anterior deve ser «Aviso: Está a ligar para um assinante que agora pertence à [...]. Aguarde.».

A audição do anúncio é inibida nos seguintes casos:

- a) Chamadas nacionais destinadas a números grátis para o chamador;
- b) Outras chamadas nacionais não abrangidas pelo n.º 7.3. das Condições Específicas de Prestação do Serviço Móvel de Voz e destinadas a números passíveis de portabilidade;
- c) Chamadas de roaming em que se verifique a utilização de redes móveis nacionais por assinantes de operadores móveis estrangeiros;
- d) Sempre que o utilizador final (Cliente) o solicite e sem encargos para este.

O procedimento a adotar para ativação ou desativação do anúncio poderá ser realizado através dos seguintes meios:

- a) Por carta, dirigida ao Serviço de Cliente da VitorTelecom, Rua D. Afonso Henriques, 83F, 2330-137 - Entroncamento;
- b) Através do site: www.vitortelecom.pt selecionando a opção do menu [Contacto](#);
- c) Por contacto telefónico: 249710140 ou 928102080;
- d) Presencialmente numa loja ou ponto de venda VitorTelecom.

Regulamento da portabilidade:

<https://dre.pt/application/file/a/115235355>

Para mais informações sobre portabilidade ver ponto C 2 – Preços Normais, ponto D – Sistemas de Reembolsos e Indemnizações, e ponto F 2 – Condições Contratuais Típicas, Portabilidade.

7.2 Roaming

Sem prejuízo da Cláusula 6.6. das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços da VitorTelecom, a qualidade de serviço disponível em roaming é totalmente dependente da rede móvel a que o Cliente se liga no país estrangeiro (“rede visitada” no “país visitado”), quer em termos de cobertura geográfica, quer das tecnologias e gerações de rede disponíveis.

Limitações na cobertura geográfica da rede visitada poderão impedir a utilização do serviço em algumas áreas do território do país visitado. Estas limitações poderão afetar de forma diferente os serviços de voz, mensagens e dados móveis.

A rede visitada poderá não disponibilizar as tecnologias e gerações de rede mais recentes que o Cliente utiliza habitualmente em Portugal. Nesses casos, poderão existir limitações na velocidade máxima do serviço de dados utilizável em roaming, resultando numa experiência de utilização menos vantajosa do que em Portugal.

8. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET FIXA, EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE

É o serviço constituído pela transmissão de dados cujo conteúdo engloba todo o tipo de informação multimédia, através do protocolo de comunicação TCP/IP (*Transmission Control Protocol/ Internet Protocol*) ou outros e o acesso à Internet.

O Cliente poderá ainda aderir a Serviços adicionais que a VitorTelecom tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das condições particulares em vigor no momento.

O acesso ao serviço de Internet é possível desde que exista cobertura de rede.

Os Serviços apenas estão disponíveis nas zonas geográficas com cobertura da rede VitorTelecom que poderão ser consultadas nas lojas ou pontos de venda VitorTelecom, em vitortelecom.pt, através dos números 249710140 (chamada para rede fixa nacional) e 928102080 (Tarifas disponíveis para consulta em vitortelecom.pt) linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para obter informação sobre a cobertura e velocidades de acesso oferecidas pela VitorTelecom ligue para a linha de [Apoio ao Cliente](#).

As velocidades de acesso associadas ao Serviço de Internet correspondem à capacidade máxima atingível nas transferências de informação (downstream e upstream) e não a velocidades garantidas.

O Cliente compromete-se a observar as Regras de Utilização do Serviço, sob pena de a VitorTelecom suspender a prestação do Serviço, nos termos da Cláusula 5. das [Condições Gerais](#), disponíveis para consulta, a cessar definitivamente o Serviço.

O Cliente reconhece que determinados conteúdos transmitidos pela rede de Internet poderão ser de natureza criminal ou ilícita e que por esse motivo poderá vir a ser-lhe imputada responsabilidade criminal ou civil, em Portugal ou noutros países, por aceder aos referidos conteúdos, ficando o Cliente obrigado a indemnizar a VitorTelecom caso esta venha a ser processada judicial ou administrativamente por qualquer utilização proibida da rede de Internet efetuada pelo Cliente.

O Cliente reconhece que todos os Serviços obtidos através da Internet são da sua inteira responsabilidade, bem como os respetivos custos, reconhecendo ainda que executa este Contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o Serviço através da sua ligação de acesso.

8.1 Regras de Utilização do Serviço de Internet

A. Segurança de Rede e Sistemas

1. Não é permitido ao Cliente a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:
 - 1.1. Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade).
 - 1.2. Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços (Scan).
 - 1.3. Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).
2. Não é permitido ao Cliente interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:
 - 2.1. Ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).
 - 2.2. Envio em massa de pacotes (Flooding).
 - 2.3. Qualquer tipo de tentativas de travar ou perturbar servidores, serviços ou redes.
3. Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
4. Não é permitido 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 recetores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem se limitarem a isso:
 - 4.1. Alteração de endereços IP (IP Spoofing).
 - 4.2. Alteração da identificação de mensagens de Correio Eletrónico ou News.
5. Ao Cliente não é permitido utilizar computadores remotos como “proxies” para fins de encaminhamento de tráfego.

B. Segurança de Serviços - Correio Eletrónico

1. A utilização abusiva do correio eletrónico pode causar transtornos e prejuízos aos restantes utilizadores da rede, quer diretamente, quer indiretamente, ao pôr em causa o normal funcionamento dos sistemas de suporte ao serviço. Assim sendo, não é permitido:
 - 1.1. O envio de mensagens de correio eletrónico a quem tenha (expressamente) declarado não as desejar receber.
 - 1.2. A difusão de uma mensagem ou de mensagens de teor igual ou idêntico para um número total de destinatários superior a 50, exceto em situações especiais devidamente reconhecidas como tal pela VitorTelecom.
 - 1.3. O envio de mensagens de dimensão superior a 5 MB sem o acordo dos respetivos destinatários.
 - 1.4. A utilização de outros servidores de correio eletrónico que não os disponibilizados pela VitorTelecom para esse efeito, sem autorização (expressa) dos respetivos responsáveis.
2. SPAM
 - 2.1. Não é permitido o envio indiscriminado e não solicitado de mensagens de natureza publicitária ou para fins de marketing direto (SPAM) para pessoas singulares sem o seu consentimento prévio e expresso.

2.2. O Cliente reconhece e compreende que não pode usar o serviço para envio indiscriminado de mensagens para newsgroups.

2.3. Não é permitido:

- (a) o envio de mensagens para newsgroups que não respeitem o tema específico ou que violem as regras definidas por cada newsgroup;
- (b) o envio repetido, sistemático e periódico de mensagens para o mesmo ou para vários newsgroups, em simultâneo ou não;
- (c) o envio de mensagens não solicitadas para um ou mais destinatários, sistematizados, indiscriminados ou selecionados, que não tenham previamente e por escrito autorizado ou solicitado a receção dessas mensagens;
- (d) usar o endereço de outrem para a realização de SPAM, mas usar um endereço de e-mail TejoWireless para receber eventuais respostas;
- (e) disponibilizar, transmitir, enviar qualquer conteúdo não solicitado ou não autorizado, nomeadamente, material promocional, "junk mail", "SPAM", "chain letters", "pyramid schemes" ou qualquer outra forma de solicitação ao recetor de tais conteúdos.

C. Serviço de Alojamento de Páginas Pessoais (PWP – PERSONAL WEB PAGE)

1. A VitorTelecom coloca ao dispor dos seus Clientes acesso a espaço para alojamento de páginas pessoais em servidores e um endereço personalizado, para acesso às páginas alojadas. O conteúdo das páginas alojadas é da exclusiva responsabilidade do Cliente e não deverá, de modo algum, conter informação que:

- 1.1. Viole direitos de autor e conexos;
- 1.2. Seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica ou discriminatória com base em religião, sexo ou raça;
- 1.3. Incite à prática de atos criminosos;
- 1.4. Promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;
- 1.5. Explore ou incite a exploração de menores.

D. Direitos de Propriedade Intelectual

1. O Cliente expressamente reconhece e aceita que os textos, software, música, som, fotografias, vídeo, gráficos ou qualquer outro material a que o Cliente tenha acesso através do serviço são protegidos nacional e internacionalmente pelas disposições aplicáveis em matéria de direitos de autor e de propriedade industrial pelo que qualquer utilização desses materiais só poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa dos respetivos titulares.

E. Política de Utilização Responsável

1. A contratação do serviço na modalidade sem limites de tráfego associados, pressupõe um nível de utilização razoável para que seja possível garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço à generalidade dos Clientes da VitorTelecom.

2. As velocidades de Internet associadas a cada tarifário são as velocidades máximas para utilização pelo Cliente, de acordo com as características do Serviço. As velocidades de download e de upload poderão variar em função do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que em cada momento o Cliente execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o Cliente pretenda aceder.

3. Para garantir uma elevada qualidade do Serviço a todos os clientes, sempre que a VitorTelecom verifique a ocorrência de situações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível da qualidade dos Serviços prestados sobre a rede poderá: **i)** reduzir a velocidade de acesso, **ii)** proceder à suspensão do Serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos nas Condições Gerais ou **iii)** faturar consumos que excedam, mensalmente, o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

F. Medidas que a VitorTelecom poderá adotar na sequência de incidentes de segurança ou integridade da rede

1. A VitorTelecom tem instituído um processo de resposta a incidentes de segurança que prevê, na sequência de incidentes relativos à segurança ou à integridade da rede, ameaças ou situações de vulnerabilidade, as seguintes medidas:

1.1. A regra geral aplicável é a da inexistência de um dever geral de vigilância da VitorTelecom, seja quando presta serviços de envio de sinais ou quando presta serviços de alojamento, e a consequente irresponsabilidade em relação à eventual ilegalidade dos serviços suportados.

1.2. A irresponsabilidade cessa quando a VitorTelecom tiver conhecimento de atividade ou informação cuja ilicitude for manifesta e não retirar ou impossibilitar logo o acesso a essa informação.

1.3. Neste sentido, o processo prevê:

1.3.1. A VitorTelecom apenas atua de forma reativa (na sequência de incidentes que lhe são reportados);

1.3.2. A VitorTelecom, na sequência de notificação analisa os incidentes;

1.3.3. O Cliente afetado pelo incidente é avisado antes de se proceder ao bloqueio ou impedimento do acesso.

1.3.4. Apenas impede o acesso depois de verificar a existência – com um grau de probabilidade razoável – de atividade ilícita.

1.3.5. Se neste contexto a VitorTelecom se aperceber da possível prática de um crime por um seu Cliente, tem o dever de denunciá-lo às autoridades (polícia ou Ministério Público), sem prejuízo da possibilidade de resolver o contrato com fundamento nas práticas em causa.

1.3.6. No final do Processo, caso a VitorTelecom entenda dever resolver o contrato, a comunicação referirá o motivo (descrição sumária do incidente) e a disposição contratual aplicável que legitima a cessação. No caso de denúncia às autoridades, a comunicação deve mencionar que a VitorTelecom realizou uma denúncia.

8.2 Speedtest

Na área reservada aos Clientes encontra-se disponível uma aplicação que permite a realização de Speedtest.

Para efetuar o Speedtest é necessário aceder à Área de Clientes em vortelecom.pt e entrar na **Área de Cliente**

8.3 Serviços Adicionais (dependentes da oferta subscrita)

E-mail - Clientes Residenciais

Todos os Clientes que subscrevem o serviço de internet têm acesso até 5 contas com o total de 1GB.

E-mail - Clientes Empresariais

Todos os Clientes que subscrevem o serviço de internet têm acesso até 30 contas com o total de 6GB.

Controlo de Consumos

Na área reservada do sítio de Internet da VitorTelecom os Clientes poderão consultar os seus consumos diariamente, sempre que a informação esteja disponível.

Para consultar o tráfego de Internet é necessário aceder à **Área de Cliente**.

Netsegura

A VitorTelecom disponibiliza um software de segurança que tem como principais características, Antivírus, Firewall, Controlo Parental, Controlo de Spam, Anti-spyware, bem como suporte técnico e atualização automática.

Para subscrever, o Cliente terá apenas de aceder à sua área de cliente no sítio VitorTelecom, fazer o *download* do *software* e instalar com a chave fornecida, seguindo para tal as instruções.

Para obter mais informação sobre o Netsegura, consulte o nosso sítio na Internet.

Apoio Informático

A VitorTelecom em conjunto com uma empresa parceria disponibiliza para todos os Clientes do serviço de Internet uma linha de apoio informático – 249710140.

Para obter mais informação, consulte o sítio de Internet ou contacte o Serviço de Apoio ao Cliente.

8.4 Condições de Oferta de Planos de Internet Fixa

Para obter informação sobre o detalhe dos planos de Internet, consulte o nosso sítio na Internet ou a linha de Serviço de Apoio ao Cliente.

9. QUALIDADE DO SERVIÇO DE INTERNET FIXA

A VitorTelecom compromete-se a prestar os Serviços de forma regular e contínua, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível das redes ou dos sistemas em que os Serviços se suportam ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à VitorTelecom e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a VitorTelecom não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

No caso de Clientes Particulares (aqueles a quem sejam prestados serviços para uso não profissional), a VitorTelecom efetuará a ativação dos mesmos no prazo máximo de 14 (catorze) dias úteis a contar da data de adesão aos Serviços, salvo circunstância de força maior ou impossibilidade técnica ou legal. No caso de Clientes empresariais (aqueles a quem sejam prestados serviços para uso profissional), o prazo para a instalação dos Serviços e respetiva ativação será acordado pela VitorTelecom com o Cliente.

O Cliente é responsável pela obtenção junto de terceiros de autorizações eventualmente necessárias, não podendo a VitorTelecom ser responsabilizada pela inexistência das mesmas.

A VitorTelecom desde já informa o Cliente que qualquer falha no fornecimento de energia elétrica poderá implicar a interrupção dos Serviços, até ao restabelecimento daquele.

A VitorTelecom não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, por facto imputável ao Cliente ou devida a avaria em equipamento do qual não seja proprietária.

A VitorTelecom compromete-se a repor o Serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela VitorTelecom da comunicação do Cliente, exceto quando seja necessário aceder às instalações do Cliente e ou substituir o Equipamento, caso em que o modo de resolução do problema será acordado entre a VitorTelecom e o Cliente.

Atento o carácter inovador dos Serviços e às evoluções tecnológicas que os mesmos são suscetíveis de sofrer, o Cliente expressamente reconhece e aceita que os referidos Serviços poderão ser objeto de constantes melhorias, pelo que a VitorTelecom poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para adaptar os Serviços a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

A VitorTelecom assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e Equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação dos Serviços. Sempre que, seja indispensável aceder ao local de instalação, a VitorTelecom acordará com o Cliente a data e período de tempo em que procederá ao ato de conservação ou reparação.

O Cliente, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da VitorTelecom, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e ou Equipamentos.

Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a VitorTelecom poderá reformular remotamente as respectivas configurações técnicas.

A VitorTelecom não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos Serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e Equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao Cliente, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

Os custos da intervenção, incluindo a deslocação, serão suportados pelo Cliente quando a avaria lhe seja direta ou indiretamente imputável, ou aos utilizadores do Serviço, e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do Serviço e ou Equipamento. Os custos das intervenções motivadas por avarias do Equipamento que seja propriedade do Cliente serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do Equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do Equipamento.

Para consulta dos preços aplicáveis às intervenções consulte o sítio de Internet em [Tarifário de Intervenções](#).

A indisponibilidade do serviço por tempo superior a 5 dias úteis por factos comprovadamente imputáveis à VitorTelecom, o Cliente poderá exigir à VitorTelecom o reembolso do montante que, com base no valor mensal dos Serviços contratados, corresponder ao período de indisponibilidade o qual será descontado na fatura do mês subsequente àquele em que se verificou a indisponibilidade por compensação contratual de créditos. Se o montante do reembolso devido for superior ao valor a faturar naquele mês, será este creditado a favor do Cliente na fatura seguinte e assim sucessivamente.

Os principais indicadores de qualidade para o serviço de acesso fixo à Internet da VitorTelecom são os constantes da tabela que se apresenta mais abaixo. Para compreensão desta tabela devem ter-se em consideração as seguintes definições:

Velocidade de Download: velocidade da transferência de um conjunto de dados de um servidor para o equipamento do cliente.

Velocidade de Upload: velocidade da transferência de um conjunto de dados do equipamento do cliente para um servidor.

Horas de Pico: período horário em que se dá a taxa de maior utilização da rede do operador (das 20:00 às 23:00);

Velocidade Anunciada: valor associado pelo operador às suas ofertas que abrangem serviço de acesso fixo à Internet e que consta das suas comunicações comerciais, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing.

Velocidade máxima: valor máximo definido no contrato que o cliente pode esperar obter em condições de utilização ideal do seu equipamento, tal como referido na secção “Fatores que afetam a experiência de velocidade observada pelo cliente”;

Velocidade normalmente disponível: valor que o cliente pode esperar obter, fora das horas de pico (i.e.: entre as 00:00 e as 19:59 e entre as 23:01 e as 23:59), em condições de utilização ideal do seu equipamento, tal como referido na secção “Fatores que afetam a experiência de velocidade observada pelo cliente”;

Velocidade Mínima: valor mínimo garantido pelo operador no contrato, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.

Para compreensão da tabela, deve também ter-se em conta que, face às condições de dimensionamento e utilização da rede da VitorTelecom, desde que o cliente utilize o seu equipamento em condições ideais, tal como referido na secção “Fatores que afetam a experiência de velocidade observada pelo cliente”, observa-se o seguinte:

- As velocidades de upload nunca estão sujeitas a constrangimentos, pelo que os valores de velocidade anunciada, máxima, normalmente disponível e mínima são coincidentes
- As velocidades de download até 50 Mbps nunca estão sujeitas a constrangimentos, pelo que os valores de velocidade anunciada, máxima, normalmente disponível e mínima são coincidentes
- As velocidades de download acima de 50 Mbps nunca estão sujeitas a constrangimentos fora da hora de pico, pelo que os valores de velocidade anunciada, máxima e normalmente disponível são coincidentes
- As velocidades de download acima de 50 Mbps poderão estar sujeitas a constrangimentos durante a hora de pico, pelo que a velocidade mínima, nessas circunstâncias, será inferior aos valores das restantes velocidades. No entanto, mesmo em hora de pico poderão ser obtidas velocidades até ao limite da velocidade máxima definida para o serviço, uma vez que os valores de velocidade mínima só deverão afetar até 20% dos clientes.

A medição da velocidade de acesso em cada instante pode ser feita pelo cliente recorrendo à aplicação descrita na secção 8.2. Cada medição individual deverá cumprir os valores da tabela abaixo.

Velocidade Anunciada		Velocidade Máxima		Velocidade Normalmente Disponível		Velocidade Mínima	
Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
60 Mbps ⁽¹⁾	6 Mbps ⁽¹⁾	60 Mbps	6 Mbps	60 Mbps	6 Mbps	60 Mbps	6 Mbps
100 Mbps ⁽¹⁾	10 Mbps (1)	100 Mbps	10 Mbps	100 Mbps	10 Mbps	90 Mbps	10 Mbps
200 Mbps ⁽²⁾	100 Mbps ⁽²⁾	200 Mbps	100 Mbps	200 Mbps	100 Mbps	180 Mbps	90 Mbps
250 Mbps ⁽²⁾	200 Mbps ⁽²⁾	200 Mbps	200 Mbps	200 Mbps	200 Mbps	180 Mbps	180 Mbps
400 Mbps ⁽²⁾	15 Mbps ⁽²⁾	250 Mbps	15 Mbps	250 Mbps	15 Mbps	225 Mbps	15 Mbps
500 Mbps ⁽²⁾	200 Mbps ⁽²⁾	400 Mbps	200 Mbps	400 Mbps	200 Mbps	360 Mbps	180 Mbps
1 Gbps ⁽²⁾	500 Mbps ⁽²⁾	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	500 Mbps	450 Mbps	450 Mbps
1 Gbps ⁽²⁾	1 Gbps ⁽²⁾	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	900 Mbps	900 Mbps

(1) Velocidades comercialmente disponíveis em zonas remotas até conclusão da rede principal;

(2) A disponibilidade do serviço depende do tipo de rede disponível na zona de residência.

Fatores que afetam a experiência de velocidade observada pelo cliente:

Em condições normais de funcionamento da rede, i.e.: rede não congestionada, o que corresponde ao período fora da hora de pico, a VitorTelecom garante as velocidades anunciadas, desde que o dispositivo do cliente esteja ligado via cabo de rede ao equipamento disponibilizado pela VitorTelecom. Mesmo nestas condições poderá não ser possível atingir a velocidade anunciada devido a limitações introduzidas pelos sistemas operativos dos dispositivos do cliente.

No caso de ligação via WiFi (Wireless), mesmo em condições normais de funcionamento da rede, a VitorTelecom poderá não garantir a velocidade anunciada devido a limitações de ordem técnica, nomeadamente interferências rádio de outros routers WiFi nas proximidades, distância entre o router WiFi e o dispositivo do cliente (PC, smartphone, tablet), bem como obstáculos entre estes, tais como paredes, colunas, elevadores, escadas, portas, etc.

Justificações técnicas para equipamentos terminais obrigatórios fornecidos aos clientes:

Os equipamentos terminais que suportam o serviço de internet (modem por cabo), têm de suportar os requisitos indicados nas especificações técnicas internacionais, nomeadamente DOCSIS 3.0 e PacketCable 1.5 e 2.0 da CableLabs. No entanto, devido às implementações serem diferentes de fabricante para fabricante, é obrigatório que sejam testadas as funcionalidades dos terminais, de forma a validar/verificar se estão de acordo com os parâmetros de funcionamento da rede e dos serviços. Por estas razões, apenas equipamentos terminais devidamente certificados nestes testes são utilizáveis na rede da VitorTelecom. Quaisquer outros equipamentos poderão não funcionar adequadamente, causando ainda problemas de segurança e privacidade pelo que não são aceites pela VitorTelecom.

Conteúdos, aplicações e serviços de Internet bloqueados:

Na rede de cabo da VitorTelecom a capacidade disponível é partilhada pelos clientes que a elas estão ligados, pelo que existe necessidade de bloquear determinados tipos de tráfego, que podem pôr em causa o funcionamento da rede, bem como tomar medidas de prevenção de fraude e de proteção de segurança. Porém, nenhuma destas ações afeta o normal funcionamento das aplicações e serviços disponibilizados na Internet.

Poderão existir bloqueios de acesso a conteúdos, aplicações e serviços de Internet, quando existam pedidos expressos no âmbito de processos judiciais.

Métodos de gestão de tráfego, resolução de problemas de segurança e impactos a nível de utilização do acesso à Internet, privacidade e dados pessoais:

Para garantir a adequada qualidade aos serviços suportados na rede de cabo, que inclui voz, internet e televisão, é necessário tratar os vários tipos de tráfego de forma diferenciada. Isto é feito dando prioridades diferentes aos vários tipos de tráfego, de acordo com as exigências técnicas específicas. Por exemplo, a voz e o vídeo são tratados com uma prioridade mais elevada que o tráfego de acesso à Internet, pois a sua qualidade é mais facilmente afetada caso não lhes seja dada prioridade em caso de congestão.

Estas técnicas são aplicadas igualmente a todos os utilizadores sem discriminação.

Quando existe congestão de tráfego na ligação da rede VitorTelecom à Internet, são aplicadas regras equitativas de limitação de tráfego a todos os utilizadores. Nestes casos é afetada a utilização do acesso à Internet, dado que a velocidade de acesso será limitada ou degradada, estando abaixo do valor contratado.

Quando existe congestão de tráfego na zona geográfica do utilizador, são aplicadas regras equitativas de limitação de tráfego a todos os utilizadores dessa zona, que se traduzem em limitações à velocidade de acesso para esses clientes.

Estas situações de congestão, a acontecer, são pontuais e localizadas, dado que a VitorTelecom faz monitorização permanente da rede e efetua ampliações à sua capacidade sempre que necessário.

Por razões de segurança certos tipos de serviços poderão ser sujeitos a limitações de volume de tráfego, caso se verifique que são excedidos determinados limiares de velocidade de dados transmitidos.

Em caso de resolução de problemas de segurança, sempre que existir um tráfego excessivo dirigido a um qualquer cliente, normalmente superior à maior velocidade disponível em termos de serviço contratado, o acesso será temporariamente desabilitado por períodos nunca inferiores a 5 minutos. O impacto causado por esta medida será do cliente afetado deixar de ter acesso à Internet durante o período de bloqueio.

A privacidade e os dados pessoais dos clientes nunca são expostos ou visíveis por entidades externas quaisquer que sejam as circunstâncias. A rede garante a privacidade das comunicações através de técnicas de encriptação do tráfego entre o equipamento terminal do cliente (modem por cabo) e a rede. No entanto, na resolução de problemas de segurança a VitorTelecom necessita saber que equipamento terminal (modem por Cabo) está a ser afetado e identificar o cliente associado, para, em caso de necessidade, informar o cliente da ocorrência.

Impacto prático de eventuais limitações de volume, velocidade e outros parâmetros de Qualidade de Serviço sobre o Serviço de Acesso à Internet e no uso de serviços, aplicações e conteúdos:

A VitorTelecom está constantemente a verificar e a melhorar a qualidade da sua rede. No entanto, em caso pontuais de congestionamento, são efetuadas limitações ao tráfego cursado que afetam de forma equitativa todos os clientes.

A experiência do utilizador em caso de congestionamento poderá ser afetada dado que podem ocorrer períodos em que não consiga atingir a velocidade contratada. Continuará sempre com o acesso à Internet, mas de forma degradada em termos de velocidade de acesso.

Devido às redes de telecomunicações se caracterizarem pela partilha da sua capacidade pelos clientes a elas ligados, podem existir períodos de congestão quando o número de clientes ligados em simultâneo é elevado. Nesses períodos os clientes poderão experienciar constrangimentos de velocidade em que não consigam atingir a velocidade contratada.

Em qualquer dos casos indicados anteriormente, o cliente tem de ter em atenção que ao aceder à Internet, nem sempre todas as páginas web, servidores de ficheiros, rádio online, serviços de vídeo, disponibilizam a mesma velocidade que o cliente tem contratada com o operador.

Nos casos em que exista a necessidade de resolver problemas de segurança, por exemplo excesso de tráfego dirigido a um qualquer cliente, atuamos de forma a mitigar esse problema através de técnica de bloqueio do acesso à Internet. Durante o período em que existir o problema de segurança, o cliente não tem acesso à Internet, mas o acesso dentro da rede VitorTelecom continua a funcionar.

A reclamação a apresentar pelo Cliente deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente, sendo registada nos sistemas de informação da VitorTelecom que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data-limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela VitorTelecom.

10. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET NO TELEMÓVEL E INTERNET MÓVEL, EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE

O serviço Internet no Telemóvel, permite efetuar comunicação de dados, de acesso à Internet através de telemóvel e o serviço de acesso à Internet Móvel, permite efetuar comunicações de dados, de acesso à Internet e enviar/receber mensagens escritas (SMS.)

O Cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a VitorTelecom tiver disponíveis no seu portfolio.

O acesso ao serviço de Internet é possível desde que exista cobertura de rede. Informações sobre a cobertura do Serviço de Internet no Telemóvel e Internet Móvel poderão ser consultadas nas lojas VitorTelecom ou através dos números 249710140 (chamada para rede fixa nacional) e 928102080 (Tarifas disponíveis para consulta em vitortelecom.pt) linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

As velocidades de acesso associadas ao Serviço de Internet correspondem à capacidade máxima atingível nas transferências de informação (downstream e upstream) e não a velocidades garantidas.

Estes serviços estão disponíveis em roaming, aplicando-se as condições descritas no ponto 6.3 da secção B deste documento, com as devidas adaptações.

O Cliente compromete-se a observar as Regras de Utilização do Serviço, sob pena de a VitorTelecom suspender a prestação do Serviço, nos termos da Cláusula 5. das Condições Gerais, disponíveis para consulta em [Condições Gerais](#).

Consulte as Regras de Utilização do Serviço de Internet no ponto 8.1.

O Cliente reconhece que determinados conteúdos transmitidos pela rede de Internet poderão ser de natureza criminal ou ilícita e que por esse motivo poderá vir a ser-lhe imputada responsabilidade criminal ou civil, em Portugal ou noutros países, por aceder aos referidos conteúdos, ficando o Cliente obrigado a indemnizar a VitorTelecom caso esta venha a ser processada judicial ou administrativamente por qualquer utilização proibida da rede de Internet efetuada pelo Cliente.

O Cliente reconhece que todos os Serviços obtidos através da Internet são da sua inteira responsabilidade, bem como os respetivos custos, reconhecendo ainda que executa este Contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o Serviço através da sua ligação de acesso.

10.1 Condições de Oferta de Planos de Internet no Telemóvel e Internet Móvel

Para obter informação sobre o detalhe dos planos de internet móvel e banda larga móvel consulte o sítio de Internet em vitortelecom.pt.

11. QUALIDADE DO SERVIÇO DE INTERNET NO TELEMÓVEL E INTERNET MÓVEL

A VitorTelecom compromete-se a prestar os Serviços de forma regular e contínua, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível das redes ou dos sistemas em que os Serviços se suportam ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à VitorTelecom e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a VitorTelecom não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

A qualidade do serviço em roaming está sujeita às condições descritas no ponto 7.2 da secção B deste documento.

No caso de Clientes Particulares (aqueles a quem sejam prestados serviços para uso não profissional), a VitorTelecom efetuará a ativação dos mesmos no prazo máximo de 14 (catorze) dias úteis a contar da data de adesão aos Serviços, salvo circunstância de força maior ou impossibilidade técnica ou legal. No caso de Clientes empresariais (aqueles a quem sejam prestados serviços para uso profissional), o prazo para a instalação dos Serviços e respetiva ativação será acordado pela VitorTelecom com o Cliente.

A VitorTelecom não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, por facto imputável ao Cliente ou devida a avaria em equipamento do qual não seja proprietária.

A VitorTelecom compromete-se a repor o Serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela VitorTelecom da comunicação do Cliente.

Atento o carácter inovador dos Serviços e às evoluções tecnológicas que os mesmos são suscetíveis de sofrer, o Cliente expressamente reconhece e aceita que os referidos Serviços poderão ser objeto de

constantes melhorias, pelo que a VitorTelecom poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para adaptar os Serviços a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

O Cliente, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da VitorTelecom, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e ou Equipamentos.

Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a VitorTelecom poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

A VitorTelecom não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos Serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e Equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao Cliente, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

Os custos da intervenção, incluindo a deslocação, serão suportados pelo Cliente quando a avaria lhe seja direta ou indiretamente imputável, ou aos utilizadores do Serviço, e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do Serviço e ou Equipamento. Os custos das intervenções motivadas por avarias do Equipamento que seja propriedade do Cliente serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do Equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do Equipamento.

Para consulta dos preços aplicáveis às intervenções consulte o sítio de Internet em [Tarifário de Intervenções](#).

A indisponibilidade do serviço por tempo superior a 5 dias úteis por factos comprovadamente imputáveis à VitorTelecom, o Cliente poderá exigir à VitorTelecom o reembolso do montante que, com base no valor mensal dos Serviços contratados, corresponder ao período de indisponibilidade o qual será descontado na fatura do mês subsequente àquele em que se verificou a indisponibilidade por compensação contratual de créditos. Se o montante do reembolso devido for superior ao valor a faturar naquele mês, será este creditado a favor do Cliente na fatura seguinte e assim sucessivamente.

Os principais indicadores de qualidade para o serviço de acesso à Internet móvel e banda larga móvel da VitorTelecom são os constantes da tabela que se apresenta mais abaixo. Para compreensão desta tabela devem ter-se em consideração as seguintes definições:

Velocidade de Download: velocidade da transferência de um conjunto de dados de um servidor para o equipamento do Cliente.

Velocidade de Upload: velocidade da transferência de um conjunto de dados do equipamento do Cliente para um servidor.

Estimativa da Velocidade Máxima: valor máximo que o cliente poderá esperar obter em condições ideais de utilização do serviço, sem restrições devidas aos fatores indicados nas notas 1) e 2) à tabela de velocidades.

Velocidade Anunciada: valor de velocidade permitido pela tecnologia de rede em condições ideais (i.e. sem restrições devidas às condicionantes descritas nas notas 1) e 2) à tabela de velocidades):

Rede	Estimativa da Velocidade Máxima		Velocidade Anunciada	
	Download	Upload	Download	Upload
4G	150 Mbps	40 Mbps	150 Mbps	40 Mbps
5G	-	-	-	-

Notas:

- 1) A velocidade 4G está disponível mediante a utilização de equipamento 4G e um cartão USIM. Em locais sem cobertura 4G, os equipamentos 4G são compatíveis com a rede 3G, aplicando-se neste caso, as velocidades da rede 3G. A velocidade 5G está disponível mediante utilização de equipamento compatível.
- 2) Os valores indicados não constituem níveis mínimos de qualidade de serviço, pois a velocidade efetiva de download e de upload, em cada momento, depende de múltiplos fatores entre os quais: as velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado, a quantidade de tráfego a ser cursado na zona de utilização do serviço, a cobertura nessa zona ou local, a utilização dentro de edifícios, o número de utilizadores simultâneos, o número de aplicações que simultaneamente estejam em execução no equipamento terminal do utilizador (firewall, antivírus, aplicações peer-to-peer, outras sessões ou aplicações concorrentes com a sessão internet, etc.), sistema operativo e configuração hardware e software do equipamento terminal do utilizador, as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à internet entre outros fatores alheios à VitorTelecom.

A reclamação a apresentar pelo Cliente deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente, sendo registada nos sistemas de informação da VitorTelecom que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data-limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela VitorTelecom.

12. DESCRIÇÃO DA TARIFA SOCIAL DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET EM BANDA

12.1 Objeto e Âmbito de Aplicação

A tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga (doravante designada por Tarifa Social de Internet ou TSI) é disponibilizada pela VitorTelecom em cumprimento e nos termos definidos pelo Decreto-Lei nº 66/2021, de 30 de julho, pela Portaria nº 274-A/2021, de 29 de novembro e pela legislação e regulamentos aplicáveis em cada momento.

A prestação do serviço de acesso à Internet em banda larga (doravante designado por Serviço) ao abrigo da Tarifa Social de Internet rege-se pelas Condições Gerais e Condições Particulares do Contrato de Prestação de Serviços da VitorTelecom (doravante designado por Contrato).

A prestação do Serviço ao abrigo da Tarifa Social de Internet será suportada em rede fixa ou rede móvel por opção da VitorTelecom, tomada com base em critérios de eficiência económica, técnica e operacional.

Este Serviço rege-se, ainda, por Condições Específicas, que visam regular os termos e condições exclusivamente aplicáveis à prestação do mesmo, designadamente: pelas Condições Específicas de Prestação do Serviço de Acesso à Internet Fixa ou pelas Condições Específicas de Prestação do Serviço de Internet no Telemóvel e Banda Larga Móvel (conforme o Serviço seja prestado através de rede fixa ou rede móvel) do Contrato e pelas Condições Específicas de Prestação da Tarifa Social de Internet.

A Tarifa Social de Internet aplica-se a consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais. Nos termos da lei, são abrangidas as pessoas singulares que se encontrem nas seguintes situações:

- a) os beneficiários do complemento solidário para idosos;
- b) os beneficiários do rendimento social de inserção;
- c) os beneficiários de prestações de desemprego;
- d) os beneficiários do abono de família;
- e) os beneficiários da pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para inclusão;

- f) agregados familiares com rendimento anual igual ou inferior a € 5.808,00, acrescidos de 50% por cada elemento do agregado familiar que não disponha de qualquer rendimento, incluindo o próprio, até um limite de 10 pessoas; e
- g) os beneficiários da pensão social de velhice.

Para os efeitos do disposto na alínea f) acima, o apuramento do rendimento anual é feito nos termos do n.º 2 do artigo 3.º da Portaria n.º 311-D/2011, de 27 de dezembro, na sua redação atual, considerando-se agregado familiar, em cada ano, o conjunto de pessoas nos termos definidos no artigo 13.º do Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 442-A/88, de 30 de novembro, na sua redação atual.

Cada consumidor com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais e, cumulativamente, cada agregado familiar, apenas pode celebrar, em cada momento, 1 (um) Contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa ou Móvel ao abrigo da Tarifa Social de Internet, exceto se se tratar de estudante universitário, desde que este se encontre inserido em agregado familiar que se encontre na situação descrita na alínea f) acima mencionada e caso se desloque para outro município do país para estudar.

O beneficiário da Tarifa Social de Internet poderá ainda, por sua opção, aderir a Serviços adicionais que a VitorTelecom tenha disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das Condições Particulares e Específicas em vigor no momento.

No âmbito da prestação do serviço ao abrigo da Tarifa Social de Internet, a VitorTelecom fornecerá ao Cliente, a título de empréstimo, o equipamento de acesso no caso da prestação do Serviço suportado em rede fixa.

A VitorTelecom fornecerá o equipamento de acesso, a pedido do Cliente, no caso da prestação do Serviço suportado em rede móvel, passando este equipamento a ser propriedade do Cliente. Por opção da VitorTelecom, o equipamento poderá ser disponibilizado ao Cliente por uma das formas seguintes:

- entregue ao Cliente diretamente pela VitorTelecom, ou;
- a VitorTelecom entregará ao Cliente um vale que poderá ser usado num parceiro de retalho, a indicar, para troca pelo equipamento, sem qualquer custo adicional para o Cliente.

12.2 Procedimento para Atribuição e Manutenção da Tarifa Social de Fornecimento de Serviços de

A atribuição da Tarifa Social de Internet é disponibilizada, na sequência do pedido do interessado junto da VitorTelecom e após a confirmação da elegibilidade do potencial beneficiário (Cliente) mediante confirmação da mesma junto da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), que para este efeito consultará, após o pedido apresentado pelo interessado, os serviços competentes da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira.

A atribuição da Tarifa Social de Internet é efetuada, mediante requerimento do interessado, através dos meios disponibilizados para o efeito, pela VitorTelecom.

O pedido deve ser instruído com a seguinte informação:

- i. Nome completo;
- ii. Número de identificação fiscal (NIF);
- iii. Morada fiscal do titular do contrato;
- iv. No caso específico dos estudantes universitários, inseridos em agregados familiares que se encontrem na situação descrita na alínea f) da secção 12.1., o pedido deve ser instruído com declaração comprovativa de matrícula em estabelecimento de ensino superior, bem como com documento comprovativo da respetiva morada de residência atual.

Os consumidores a quem, na sequência de pedido formulado nos termos anteriores, não seja atribuída a tarifa social, podem apresentar requerimento para a respetiva atribuição, contendo todos os elementos referidos nas alíneas i) a iv), acima listadas, conforme aplicável, bem como comprovativo da situação de

baixo rendimento ou condição de necessidade especial, conforme mencionado na secção 12.1, de modo a comprovarem a sua elegibilidade, e utilizando, para o efeito, os meios disponibilizados pela VitorTelecom.

A VitorTelecom ativará a Tarifa Social de Internet no prazo máximo de 10 dias após a confirmação de elegibilidade do beneficiário.

A manutenção dos termos e condições previstos para a atribuição da Tarifa Social de Internet depende da verificação por parte da ANACOM, em setembro de cada ano, da condição de consumidores de baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais.

Para este efeito, a VitorTelecom remeterá à ANACOM os elementos previstos nas alíneas i) a iii), acima, até 30 de junho de cada ano.

No caso específico dos estudantes universitários referidos na alínea iv), acima, a verificação da manutenção de elegibilidade é efetuada pela ANACOM até novembro de cada ano civil.

12.3 Acesso à Internet Aberta

As características do Serviço no âmbito da Tarifa Social de Internet em termos de velocidades de download e upload e volume de tráfego mensal são fixadas anualmente através de portaria do membro do Governo responsável pela área da transição digital.

Ao Serviço prestado no âmbito da Tarifa Social de Internet aplicam-se as secções 9 e 11 destas Condições de Oferta de Serviços, relativas à Qualidade do Serviço de Internet Fixa e à Qualidade do Serviço de Internet no Telemóvel e Internet Móvel, conforme o serviço seja suportado em rede fixa ou rede móvel, respetivamente.

Para efeitos do referido no parágrafo anterior, na prestação do Serviço suportado em rede fixa no âmbito da Tarifa Social de Internet a VitorTelecom assegura que a Velocidade Anunciada, a Velocidade Máxima, a Velocidade Normalmente Disponível e a Velocidade Mínima têm o mesmo valor, tanto para a velocidade de download como para a velocidade de upload.

Para efeitos do referido no segundo parágrafo desta secção, na prestação do Serviço suportado em rede móvel no âmbito da Tarifa Social de Internet a VitorTelecom assegura que a Estimativa da Velocidade Máxima é igual à Velocidade Anunciada, tanto para a velocidade de download como para a velocidade de upload.

12.4 Dados Pessoais

Os dados pessoais referidos na secção 12.2. destinam-se unicamente à verificação junto da ANACOM da elegibilidade do beneficiário para atribuição da Tarifa Social de Internet.

O beneficiário declara ter tomado conhecimento que a VitorTelecom irá partilhar os dados pessoais mencionados na secção 12.2 com a ANACOM para o fim mencionado no parágrafo anterior, nos termos e para os efeitos do previsto no nº 4 do artigo 9º e do nº 3 do artigo 11º, ambos do Decreto-Lei nº 66/2021, de 3 de julho.

13. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE TELEVISÃO, EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE

É o serviço de transmissão ou retransmissão por cabo coaxial, fibra ótica ou por outros meios eletromagnéticos, de conteúdos televisivos, com ou sem codificação, para visionamento ou utilização pelo Cliente. A televisão também pode abranger, quando aplicável, a colocação à disposição de serviços áudio e vídeo.

O Cliente tem acesso à generalidade dos canais de televisão que, em cada momento, integrem o Serviço prestado por terceiros através da rede VitorTelecom, tal como emitidos e enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que o Cliente disponha de Equipamento de receção adequado.

A VitorTelecom não é responsável pelo conteúdo e qualidade da programação dos canais que integram o Serviço de Distribuição de Televisão prestado por terceiros nem pelo cumprimento dos respetivos horários de emissão. A VitorTelecom não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos disponibilizados por terceiros através do Serviço, não sendo responsável pelos mesmos.

O Cliente poderá, ainda, aderir a Serviços adicionais que a VitorTelecom tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das Condições Particulares em vigor no momento que lhes sejam aplicáveis.

A TVBox que a VitorTelecom disponibiliza para acesso ao serviço de televisão, prestado pela tecnologia IP, depende da compra ou aluguer de um equipamento portátil, conforme a campanha em vigor no momento, cujas condições de oferta estão disponíveis para consulta em www.vitortelecom.pt e pressupõe a ligação a uma rede de internet que poderá ser fornecida pela rede VitorTelecom ou por operadores terceiros, nacionais ou de outro Estado-Membro da União Europeia.

Nos termos do Regulamento (EU) 2017/1128 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de junho de 2017, a VitorTelecom não garante a prestação do serviço sem interrupções, perda de informação ou atrasos. O período de espera para visualização dos conteúdos em linha e respetiva qualidade de visualização podem variar consoante o acesso à internet utilizado e ser afetada por vários fatores, como por exemplo, o local onde o Cliente se encontra, tipo de ligação (com fios e sem fios), a largura de banda disponível, velocidade da ligação à Internet, sobrecargas informáticas, o conteúdo selecionado ou a configuração e características do equipamento que fornece o acesso à internet.

A VitorTelecom permite a utilização do Serviço apenas na União Europeia, mediante pagamento de uma prestação pecuniária, em cumprimento e de acordo com as regras previstas no Regulamento (EU) 2017/1128 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de junho de 2017, relativo à portabilidade transfronteiriça dos serviços de conteúdos em linha no mercado interno.

Através deste Serviço, o Cliente tem acesso aos canais disponíveis na oferta em vigor no momento da aquisição, a canais Premium e a serviços por pedido, mediante pagamento da respetiva mensalidade, possibilitando a visualização de conteúdos em linha quando estiver temporariamente presente num Estado-Membro que não seja o Estado-Membro de residência.

O cliente ao utilizar este Serviço que poderá assentar na rede de internet de outro operador de comunicações eletrónicas, deverá salvaguardar que respeita a Política de Utilização Razoável do operador em causa, nomeadamente quanto ao tráfego gerado que poderá originar custos adicionais.

A VitorTelecom recomenda 10Mbps de velocidade mínima para o correto funcionamento deste Serviço.

A utilização de produtos On demand apenas é possível através de um Equipamento adequado, que permita o aluguer de conteúdos através de uma subscrição mensal ou do aluguer conteúdo a conteúdo a prestadores de serviço de conteúdos, para mais informações contacte o Serviço de Apoio ao Cliente, devendo a utilização ser feita nas modalidades e de acordo com os preços previstos no tarifário em vigor.

No âmbito do Serviço On Demand, à exceção de situações de comprovada anomalia técnica da responsabilidade da VitorTelecom que impossibilitem o visionamento dos conteúdos alugados, a partir do momento em que se inicie o processo de confirmação do aluguer do conteúdo e o seu visionamento, ainda que parcial, a VitorTelecom não procederá ao reembolso das quantias despendidas com o seu aluguer.

Os montantes devidos pela solicitação dos produtos serão faturados mensalmente, com a mensalidade dos Serviços.

A instalação do Serviço de Televisão poderá implicar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente no local de instalação, tendo o Cliente conhecimento dessa circunstância. O Cliente reconhece que o desligamento do Serviço de Televisão por facto imputável ao Cliente exonera a VitorTelecom da obrigação de repor o sistema de receção de televisão pré-existente no local da instalação. O Cliente reconhece que a utilização do Serviço é da sua inteira responsabilidade, bem como os respetivos custos, reconhecendo ainda que executa este Contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o Serviço através da sua ligação de acesso.

Os Serviços apenas estão disponíveis nas zonas geográficas com cobertura da rede VitorTelecom que poderão ser consultadas nas lojas VitorTelecom, em vitortelecom.pt (através do simulador online), através dos números 249710140 (chamada para rede fixa nacional) e 928102080 (Tarifas disponíveis para consulta em vortelecom.pt) - linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

13.1 Condições de Oferta de Planos de Televisão

Para obter informação sobre os **canais disponíveis, incluídos e canais extra**, consulte o Serviço de Apoio ao Cliente.

14. QUALIDADE DE SERVIÇO DE TELEVISÃO

A VitorTelecom compromete-se a prestar os Serviços de forma regular e contínua, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível das redes ou dos sistemas em que os Serviços se suportam ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à VitorTelecom e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a VitorTelecom não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

No caso de Clientes Particulares (aqueles a quem sejam prestados serviços para uso não profissional), a VitorTelecom efetuará a ativação dos mesmos no prazo máximo de 14 (catorze) dias úteis a contar da data de adesão aos Serviços, salvo circunstância de força maior ou impossibilidade técnica ou legal. No caso de Clientes empresariais (aqueles a quem sejam prestados serviços para uso profissional), o prazo para a instalação dos Serviços e respetiva ativação será acordado pela VitorTelecom com o Cliente.

O Cliente é responsável pela obtenção junto de terceiros de autorizações eventualmente necessárias, não podendo a VitorTelecom ser responsabilizada pela inexistência das mesmas.

A VitorTelecom desde já informa o Cliente que qualquer falha no fornecimento de energia elétrica poderá implicar a interrupção dos Serviços, até ao restabelecimento daquele.

A VitorTelecom não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, por facto imputável ao Cliente ou devido a avaria em equipamento do qual não seja proprietária.

A VitorTelecom compromete-se a repor o Serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela VitorTelecom da comunicação do Cliente, exceto quando seja necessário aceder às instalações do Cliente e ou substituir o Equipamento, caso em que o modo de resolução do problema será acordado entre a VitorTelecom e o Cliente.

Atento o carácter inovador dos Serviços e às evoluções tecnológicas que os mesmos são suscetíveis de sofrer, o Cliente expressamente reconhece e aceita que os referidos Serviços poderão ser objeto de constantes melhorias, pelo que a VitorTelecom poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para adaptar os Serviços a eventuais desenvolvimentos tecnológicos. A

VitorTelecom assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e Equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação dos Serviços. Sempre que, seja indispensável aceder ao local de instalação, a VitorTelecom acordará com o Cliente a data e período de tempo em que procederá ao ato de conservação ou reparação.

O Cliente, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da VitorTelecom, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e ou Equipamentos. Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a VitorTelecom poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

A VitorTelecom não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos Serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e Equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao Cliente, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

Os custos da intervenção, incluindo a deslocação, serão suportados pelo Cliente quando a avaria lhe seja direta ou indiretamente imputável, ou aos utilizadores do Serviço, e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do Serviço e ou Equipamento. Os custos das intervenções motivadas por avarias do Equipamento que seja propriedade do Cliente serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do Equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do Equipamento.

Para consulta dos preços aplicáveis às intervenções consulte o sítio de Internet em [Tarifário de Intervenções](#).

A indisponibilidade do serviço por tempo superior a 5 dias úteis por factos comprovadamente imputáveis à VitorTelecom, o Cliente poderá exigir à VitorTelecom o reembolso do montante que, com base no valor mensal dos Serviços contratados, corresponder ao período de indisponibilidade o qual será descontado na fatura do mês subsequente àquele em que se verificou a indisponibilidade por compensação contratual de créditos. Se o montante do reembolso devido for superior ao valor a faturar naquele mês, será este creditado a favor do Cliente na fatura seguinte e assim sucessivamente.

A reclamação a apresentar pelo Cliente deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente, sendo registada nos sistemas de informação da VitorTelecom que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data-limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela VitorTelecom.

C - PREÇOS NORMAIS

1. TARIFÁRIO DO SERVIÇO DE VOZ FIXO

Para obter informação sobre o detalhe de preços das **chamadas do serviço de voz fixo de Clientes Particulares**, designadamente em horário económico e horário normal para números nacionais e internacionais fixos, nacionais e internacionais móveis, custo da portabilidade, entre outros custos associados a este serviço, consulte o sítio de Internet ou em alternativa contacte o Serviço de Apoio ao Cliente.

Para obter informação sobre o detalhe de preços das **chamadas do serviço de voz fixo de Clientes Empresariais**, designadamente em horário económico e horário normal para números nacionais e

internacionais fixos, nacionais e internacionais móveis, custo da portabilidade, entre outros custos associados a este serviço, consulte o sítio de Internet em [Tarifários](#).

O tarifário do serviço de telefone fixo mantém-se o mesmo após a portabilidade, ou seja, a VitorTelecom não tem um preço específico para números portados. O preço da chamada é igual quer seja um número portado ou não.

Para obter informação sobre as **condições comerciais dos serviços**, consulte o sítio de Internet ou a linha do Serviço de Apoio ao Cliente.

A alteração do serviço de Telefone poderá ter associado um custo adicional pontual definido na tabela de preços em vigor no momento.

A alteração do serviço de Telefone poderá ter associado um novo período mínimo de permanência, consoante o produto contratado.

As migrações apenas poderão ser solicitadas uma vez por mês.

2. TARIFÁRIO DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL

Para obter informação sobre o detalhe de preços das **chamadas de voz móvel para redes nacionais** de Clientes Particulares, consulte o sítio de Internet ou em alternativa o Serviço de Apoio ao Cliente.

Para obter informação sobre o detalhe de preços das **chamadas de voz móvel em roaming** de Clientes Particulares, consulte o sítio de Internet ou contacte o Serviço de Apoio ao Cliente.

Para obter informação sobre o detalhe de preços das **chamadas de voz móvel** de Clientes Empresariais, consulte o sítio de Internet em alternativa contacte o Serviço de Apoio ao Cliente.

Ao realizar chamadas em roaming no Espaço Económico Europeu (“EEE”) para Serviços de Valor Acrescentado (“SVA”) ou serviços com numeração especial (ex.: numeração gratuita), caso essas chamadas sejam permitidas, o Cliente poderá estar sujeito ao pagamento de tarifas diferentes e potencialmente superiores às das chamadas reguladas de voz (chamadas intra-EEE) e potencialmente superiores às tarifas normais desses números no respetivo país de origem. As tarifas aplicáveis em roaming a chamadas não reguladas de voz, quando disponíveis, podem ser consultadas em [Tarifário](#).

A partir de 1 de junho de 2023 a VitorTelecom disponibiliza no seu site, em vitortelecom.pt, informação mais detalhada sobre as gamas de numeração de SVA e outros números especiais para os países do EEE, de acordo com a informação disponível na base de dados estabelecida e gerida para esse fim pelo Organismo dos Reguladores Europeus de Comunicações Eletrónicas ([ORECE](#)).

O Cliente poderá efetuar comunicações móveis em roaming com recurso a redes móveis não terrestres (ex.: em aviões, em embarcações). As comunicações efetuadas em roaming nestas redes estão normalmente sujeitas a tarifas mais elevadas do que nas redes móveis terrestres, podendo ser consultadas em [Tarifário](#).

O tarifário do serviço de voz móvel mantém-se o mesmo após a portabilidade, ou seja, a VitorTelecom não tem um preço específico para números portados. O preço da chamada é igual quer seja um número portado ou não. As comunicações para a linha de apoio informativa efetuadas através de números móveis nacionais portados são gratuitas.

Para obter informação sobre as **condições comerciais dos serviços**, consulte o sítio de Internet ou em alternativa o Serviço de Apoio ao Cliente.

A alteração do serviço móvel de voz poderá ter associado um custo adicional pontual definido na tabela de preços em vigor no momento.

A alteração do serviço poderá ter associado um novo período mínimo de permanência, consoante o produto contratado.

As migrações apenas poderão ser solicitadas uma vez por mês.

3. TARIFÁRIO DE INTERNET

Para obter informação sobre as **condições comerciais dos serviços**, consulte o sítio de Internet em [Tarifário](#).

Nota 1: Na velocidade 3 Mb o tráfego de download é de 10 GB/mês e o tráfego de upload é ilimitado.

Nota 2: Nas restantes velocidades o tráfego de download e upload é ilimitado.

Para obter informação sobre **custos de equipamentos e outros custos** associados ao serviço de Internet, consulte o sítio de Internet [Tarifário](#).

Os consumos de internet poderão ser consultados na área de Cliente.

A alteração do serviço de Internet poderá ter associado um custo adicional pontual definido na tabela de preços em vigor no momento.

A alteração do serviço de acesso à Internet poderá ter associado um novo período mínimo de permanência, consoante o produto contratado.

As migrações apenas poderão ser solicitadas uma vez por mês.

4. TARIFÁRIO DO SERVIÇO DE INTERNET MÓVEL E BANDA LARGA MÓVEL

Para obter informação sobre o detalhe de preços aplicável à **Internet Móvel e Banda Larga Móvel de Clientes Particulares**, consulte o sítio de Internet [Tarifário](#).

Para obter informação sobre o detalhe de preços aplicável à **Internet Móvel e Banda Larga Móvel em roaming de Clientes Particulares**, consulte o sítio de Internet em [Tarifário](#).

Para obter informação sobre o detalhe de preços aplicável à **Internet Móvel e Banda Larga Móvel em roaming de Clientes Empresariais**, consulte o sítio de Internet ou em alternativa contacte o Serviço de Apoio ao Cliente.

Para obter informação sobre as **condições comerciais dos serviços**, consulte o sítio de Internet ou em alternativa contacte o Serviço de Apoio ao Cliente.

A alteração do serviço poderá ter associado um custo adicional pontual definido na tabela de preços em vigor no momento.

A alteração do serviço poderá ter associado um novo período mínimo de permanência, consoante o produto contratado.

As migrações apenas poderão ser solicitadas uma vez por mês

5. TARIFÁRIO DO SERVIÇO PRESTADO AO ABRIGO DA TARIFA SOCIAL DE INTERNET

Pela prestação do Serviço suportado em rede fixa ou móvel ao abrigo da Tarifa Social de Internet é devida uma mensalidade, cujo valor máximo é fixado anualmente através de Portaria do membro do Governo responsável pela área da transição digital.

A atribuição da Tarifa Social de Internet é precedida de serviços de ativação.

Pela ativação do serviço e ou pelo fornecimento do equipamento de acesso a VitorTelecom cobrará um preço único, cujo valor máximo é fixado anualmente através de Portaria do membro do Governo responsável pela área da transição digital.

O beneficiário da Tarifa Social de Fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga pode, se assim o entender, optar pelo pagamento faseado do preço associado aos serviços de ativação e ou equipamentos de acesso num prazo não superior a 24 meses, podendo a VitorTelecom propor ao beneficiário, para sua escolha, uma seleção específica de prazos.

Os valores referidos nos números anteriores vigoram entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de cada ano.

O preço correspondente ao tarifário em vigor pode ser alvo de alterações anuais, em cumprimento da legislação ou regulamentação aplicável e em vigor a cada momento.

Nos casos em que sejam atingidos 80% e 100% do limite de tráfego incluído na mensalidade, a VitorTelecom enviará ao Cliente um SMS ou uma mensagem de correio eletrónico de modo que o Cliente possa evitar que seja ultrapassado o valor fixo da tarifa.

Na mensagem enviada quando for atingido 100% do limite de tráfego incluído na mensalidade, a VitorTelecom informará o Cliente dos meios disponíveis para adquirir tráfego adicional.

A VitorTelecom solicitará o consentimento expresso e prévio do cliente de modo a poder assegurar a prestação de tráfego adicional no valor e nas condições idênticas à mensalidade prevista para a prestação da Tarifa Social de Internet.

Para obter informação sobre a Tarifa Social de Fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga consulte o sítio de Internet da VitorTelecom em [Tarifa Social de Internet](#).

6. TARIFÁRIO DE TELEVISÃO

Para obter informação sobre os preços aplicáveis ao serviço de televisão consulte o sítio de Internet em [Tarifários](#) ou contacte o Serviço de Apoio ao Cliente.

Para obter informação sobre custos de **equipamentos e outros custos** associados ao serviço de televisão consulte o sítio de Internet em [Tarifários](#) ou contacte o Serviço de Apoio ao Cliente.

A alteração do serviço de Televisão poderá ter associado um custo adicional pontual definido na tabela de preços em vigor no momento.

A alteração do serviço de Televisão poderá ter associado um novo período mínimo de permanência, consoante o produto contratado.

7. OBSERVATÓRIO DE TARIFARIOS ANACOM

www.anacom.pt/tarifarios/

D – SISTEMAS DE REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES

Em caso de incumprimento dos prazos máximos estabelecidos para a instalação e ligação dos serviços por factos comprovadamente imputáveis à VitorTelecom, o Cliente poderá exigir à VitorTelecom o reembolso do montante correspondente ao valor da instalação/ativação dos Serviços, caso este valor tenha sido cobrado ao Cliente.

No caso de a instalação dos serviços não poder ser efetuada por facto imputável ao Cliente, assiste à VitorTelecom a faculdade de exigir o pagamento do valor correspondente às despesas contraídas com a deslocação ao local de instalação.

Caso não seja possível à VitorTelecom proceder à instalação e/ou ativação de qualquer Serviço, por motivo que não lhe seja imputável ou por impossibilidade técnica, a vinculação às Condições Gerais, Particulares e Específicas cessará após a comunicação de tal impossibilidade ao Cliente, não sendo devida qualquer indemnização ao mesmo por esse facto.

A indisponibilidade do serviço por tempo superior a 5 dias úteis por factos comprovadamente imputáveis à VitorTelecom, o Cliente poderá exigir à VitorTelecom o reembolso do montante que, com base no valor mensal dos Serviços contratados, corresponder ao período de indisponibilidade o qual será descontado na fatura do mês subsequente àquele em que se verificou a indisponibilidade por compensação contratual de créditos. Se o montante do reembolso devido for superior ao valor a faturar naquele mês, será este creditado a favor do Cliente na fatura seguinte e assim sucessivamente.

Quando assista ao Cliente o direito a uma indemnização por danos comprovadamente sofridos, poderá esta ser reclamada em carta registada com aviso de receção enviada para a morada da VitorTelecom. A reclamação a apresentar pelo Cliente deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente, sendo registada nos sistemas de informação da VitorTelecom que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

A VitorTelecom não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, por facto imputável ao Cliente ou devida a avaria em equipamento do qual não seja proprietária.

No prazo de 14 (catorze) dias após a extinção do Serviço ou substituição do Equipamento, o Cliente obriga-se a entregar em qualquer loja da VitorTelecom ou por envio postal para a sede da VitorTelecom, o Equipamento alugado ou cedido pela VitorTelecom em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.

Em caso de incumprimento do acima disposto a VitorTelecom reserva-se o direito de faturar ao Cliente uma indemnização equivalente ao valor do Equipamento não entregue ou danificado e/ou a continuar a faturar os alugueres do Equipamento a Clientes que mantenham os Serviços ativos e que tenham apenas requerido a substituição do mesmo, sem que para tanto tenham procedido à devolução do Equipamento a substituir.

Compensações a pagar aos assinantes previstas no regulamento da portabilidade, quando aplicável:

Na sequência da execução da portabilidade, em caso de interrupção do serviço do assinante prestado através do número portado, em inobservância do disposto no regulamento da portabilidade em vigor o Cliente terá o direito a uma compensação de €20 por número, por cada dia de interrupção, até um máximo de €5.000 por pedido de portabilidade.

Quando ocorra atraso na transferência dos números, relativamente aos prazos previstos no regulamento de portabilidade, o Cliente terá o direito a uma compensação no montante de €2,5 por número, por cada dia completo de atraso.

Em caso de não cumprimento dos níveis de qualidade oferecidos, por facto imputável à VitorTelecom a título de dolo ou culpa grave, o Cliente poderá solicitar uma indemnização nos termos gerais do direito.

E – TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS

A VitorTelecom compromete-se a repor o Serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela VitorTelecom da comunicação do Cliente, exceto quando seja necessário aceder às instalações do Cliente e ou substituir o Equipamento, caso em que o modo de resolução do problema será acordado entre a VitorTelecom e o Cliente.

Atento o carácter inovador dos Serviços e às evoluções tecnológicas que os mesmos são suscetíveis de sofrer, o Cliente expressamente reconhece e aceita que os referidos Serviços poderão ser objeto de constantes melhorias, pelo que a VitorTelecom poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para adaptar os Serviços a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

A VitorTelecom assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e Equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação dos Serviços. Sempre que, seja indispensável aceder ao local de instalação, a VitorTelecom acordará com o Cliente a data e período de tempo em que procederá ao ato de conservação ou reparação.

O Cliente, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da VitorTelecom, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e ou Equipamentos.

Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a VitorTelecom poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

A VitorTelecom não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos Serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e Equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao Cliente, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

Os custos da intervenção, incluindo a deslocação, serão suportados pelo Cliente quando a avaria lhe seja direta ou indiretamente imputável, ou aos utilizadores do Serviço, e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do Serviço e ou Equipamento. Os custos das intervenções motivadas por avarias do Equipamento que seja propriedade do Cliente serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do Equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do Equipamento.

Para consulta dos preços aplicáveis às intervenções consulte o sítio de Internet em [Tarifário de Intervenções](#) ou contacte o Serviço de Apoio ao Cliente.

Garantia e condições de assistência pós-venda da TVBox VitorTelecom:

Em caso de compra do Equipamento à VitorTelecom, este é propriedade do Cliente a partir da data de pagamento da correspondente fatura.

A VitorTelecom concede ao Cliente uma garantia de três anos conforme definido no Decreto Lei nº 84/2021 de 18 de Outubro, para equipamentos adquiridos a partir de 01/01/2022, sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à reparação ou substituição do Equipamento.

A VitorTelecom não se responsabiliza pelos conteúdos que esse Equipamento possa porventura armazenar, os quais serão permanentemente eliminados.

A VitorTelecom não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade dos Serviços, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao Cliente ou avaria no Equipamento propriedade do Cliente fora do prazo de garantia.

Dentro do prazo de garantia, o Cliente pode solicitar assistência técnica diretamente numa loja ou ponto de venda VitorTelecom, onde poderá ser realizada a troca direta de qualquer componente do equipamento no momento, mediante entrega do componente avariado. Se o Equipamento não ligar, nem apresentar danos visíveis, comprovando-se a avaria, é realizada na loja VitorTelecom a troca direta por um novo equipamento, mediante entrega de todos os componentes correspondentes ao Equipamento avariado.

A assistência técnica também poderá ser realizada remotamente através do serviço de apoio ao cliente da VitorTelecom, devendo para o efeito, em caso de alegada avaria, devolver o Equipamento e respetivos componentes devidamente acondicionados para o Centro Reparador, cuja morada Rua D. Afonso Henriques 83F, 2330-137 Entroncamento, juntando o formulário denominado “devolução e/ou assistência técnica da TVBox VitorTelecom”, disponível para impressão em [Assistência](#). Até um prazo máximo de sete dias úteis, após a receção do equipamento, será dada indicação pela VitorTelecom do estado do Equipamento ao Cliente.

Se o Equipamento não ligar, nem apresentar danos visíveis, comprovando-se a avaria, será enviado um novo Equipamento ao Cliente (o envio apenas será efetuado para endereços postais de Portugal Continental).

A garantia de reparação não pode, porém, ser acionada, nos seguintes casos:

- a) o equipamento tiver sido sujeito a intervenção técnica por pessoal não autorizado;
- b) a integridade física interna ou externa do equipamento estiver adulterada por causa exterior ao mesmo;
- c) decorra de uso indevido do equipamento que exceda o necessário para o normal funcionamento do mesmo.

Se algum dos casos referidos forem identificados como causadores do deficiente funcionamento ou avaria do equipamento, o Cliente será informado em conformidade e, caso pretenda um novo equipamento, terá primeiro de efetuar o respetivo pagamento.

Fora da garantia e em caso de avaria, o Cliente terá de adquirir um novo equipamento mediante pagamento prévio do respetivo valor. O novo equipamento pode ser adquirido numa loja VitorTelecom ou remetido via CTT (o envio apenas será efetuado para endereços postais de Portugal Continental).

O período de reparação do equipamento não prejudica o cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas pelo Cliente, nomeadamente o pagamento atempado das faturas emitidas pela VitorTelecom para prestação do correspondente serviço.

No caso em que o equipamento se encontre dentro do prazo de garantia e a avaria seja da responsabilidade da VitorTelecom, o cliente poderá exigir o correspondente acerto de faturação de acordo com o número de dias que esteve sem acesso ao serviço.

F - CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS

Para consulta das **Condições Particulares, Gerais e Específicas do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da VitorTelecom**, aceda a [Contrato de Serviço](#).

1. PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS E CONDIÇÕES DA CESSAÇÃO DO CONTRATO

1.1. Períodos Contratuais Mínimos

O contrato produz efeito na data da adesão aos Serviços e vigora pelo período mínimo inicial definido nas condições de oferta dos Serviços expressamente indicado nas Condições Particulares.

A VitorTelecom poderá, mediante acordo do Cliente e em caso de adesão a Serviços adicionais ou de ofertas comerciais específicas relacionadas com o Serviço, prorrogar o período mínimo inicial de vigência fixado, nos termos do número anterior ou ainda sujeitar as Condições Particulares acordadas a um novo período mínimo de vigência.

As Condições Gerais, Particulares e Condições Específicas renovam-se automaticamente, seja após o decurso do período de vigência inicial, seja após o termo do novo período mínimo de vigência acordado, por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo se o Contrato for denunciado por uma das Partes.

O período mínimo inicial ou subsequente de vigência acordado com o Cliente justifica-se pela existência de custos de investimento no Equipamento indispensável à prestação dos Serviços, bem como pelos custos de instalação dos Serviços e ainda de angariação, podendo o Cliente, a todo o momento, através do Serviço de Apoio ao Cliente, saber quando se conclui o período mínimo de vigência em curso, bem como o valor que terá de pagar a título de encargos por rescisão antecipada do Contrato.

Em caso de rescisão do Contrato pelo Cliente ou sua cessação por motivo ao mesmo imputável, ou a verificação de qualquer ato praticado pelo mesmo que, independentemente de culpa, impeça a prestação dos Serviços por parte da VitorTelecom antes de decorrido o período mínimo de vigência, inicial ou subsequente, e quando decorram para o Cliente a oferta de condições promocionais de preços ou descontos associados (por exemplo, instalações e ou ativações, custo da portabilidade de números, subsídio de

Equipamentos, descontos nas mensalidades, entre outros), implica a obrigação de pagar de imediato à VitorTelecom, as faturas vencidas e não pagas bem como, as condições promocionais identificadas e quantificadas nas Condições Particulares, que no caso de subsídio de equipamentos terminais, os encargos são calculados nos termos da legislação aplicável e, nas demais situações, corresponderão ao valor da vantagem conferida que, na proporção do período da duração do contrato fixada, ainda esteja por recuperar pela VitorTelecom, na data em que produz efeitos a cessação antecipada do contrato, de acordo com a seguinte forma de cálculo: (valor total da vantagem conferida : período mínimo de vigência x período em falta).

O contrato manter-se-á em vigor, após o decurso do período de vigência inicial ou subsequente acordado, salvo se for denunciado ou resolvido.

1.2. Condições da Cessação do Contrato

Cada uma das Partes poderá, fora do período mínimo de vigência das Condições Gerais e Particulares, quer inicial quer subsequente, proceder à sua denúncia em qualquer momento, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data pretendida para a cessação da sua vigência. O pedido de denúncia deverá ser efetuado por escrito, devidamente assinado pelo titular do contrato ou pessoa com poderes para o ato, acompanhado de cópia do documento de identificação do titular do contrato ou das pessoas que o representem e, neste caso, de documento que demonstre a capacidade de representação, salvo utilização de sistemas de validação de utilizador, se aplicável, e apenas se for possível à VitorTelecom confirmar com segurança a identidade do titular do contrato. Caso o Cliente não consinta na entrega da fotocópia do documento de identificação civil, deverá dirigir-se a uma loja VitorTelecom para entregar o pedido de denuncia presencialmente, devendo fazer-se acompanhar do seu documento de identificação civil ou em caso de representação do documento de identificação civil das pessoas que o representem para confirmação da identidade e validação da assinatura.

Em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, qualquer das partes pode proceder à resolução do contrato, após pré-aviso adequado de 30 (trinta) dias, sem prejuízo dos encargos a que o referido incumprimento possa dar lugar, que não podem ultrapassar os custos que a VitorTelecom teve com a instalação da operação, conforme se encontra descrito na cláusula 21.4 das Condições Gerais. O pedido de resolução deverá ser efetuado por escrito, devidamente assinado pelo titular do contrato ou pessoa com poderes para o ato, acompanhado de cópia do documento de identificação do titular do contrato ou das pessoas que o representem e, neste caso, de documento que demonstre a capacidade de representação, salvo utilização de sistemas de validação de utilizador, se aplicável, e apenas se for possível à VitorTelecom confirmar com segurança a identidade do titular do contrato. Caso o Cliente não consinta na entrega da fotocópia do documento de identificação civil, deverá dirigir-se a uma loja VitorTelecom para entregar o pedido de resolução presencialmente, devendo fazer-se acompanhar do seu documento de identificação civil ou em caso de representação, do documento de identificação civil das pessoas que o representem para confirmação da identidade e validação da assinatura.

Caso a adesão às Condições Gerais, Condições Particulares e às Condições Específicas seja realizada fora do estabelecimento comercial ou à distância, o Cliente, caso seja consumidor, poderá exercer o direito de livre resolução, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data de adesão às condições contratuais, mediante o envio, no mencionado prazo, de uma comunicação escrita, informando a VitorTelecom sobre a vontade de resolver o contrato.

Sempre que a adesão às condições gerais, particulares e específicas seja realizada fora do estabelecimento comercial ou à distância e o Cliente pretenda que a prestação do serviço se inicie durante o prazo para o exercício do direito de livre resolução, a VitorTelecom solicitará ao Cliente que efetue um pedido expresso através de suporte duradouro.

O exercício do direito legal de resolução do Contrato não desobriga o Cliente do pagamento do valor proporcional ao serviço prestado e os consumos efetuados durante a prestação dos serviços, nos casos em que a prestação tenha tido início durante o prazo legal de livre resolução.

O exercício do direito de livre resolução do Contrato não desobriga o Cliente do pagamento do valor proporcional ao serviço prestado até ao momento da comunicação da resolução, incluindo o valor da instalação e ativação, se aplicável, e os consumos efetuados durante a prestação dos serviços, nos casos em que a prestação tenha tido início durante o prazo legal de livre resolução.

Em caso de resolução do Contrato na sequência do exercício do direito de livre resolução (Clientes Particulares/Consumidores), a VitorTelecom reembolsará o Cliente dos pagamentos recebidos, **que não relativos ao preço dos serviços prestados por solicitação do Cliente**, no prazo de catorze (14) dias a contar da data em que for informada da resolução do Contrato. O reembolso será feito através de transferência bancária, para o NIB a indicar pelo Cliente aquando do exercício do direito legal de livre resolução, ou, na falta de indicação do NIB, por cheque.

Devolução dos equipamentos:

No prazo de 14 (catorze) dias após a resolução do contrato, o Cliente obriga-se a entregar em qualquer loja da VitorTelecom, loja CTT ou por envio postal para o armazém VitorTelecom, cuja morada é VitorTelecom – Rua D. Afonso Henriques 83F, 2330-137 Entroncamento, o Equipamento, alugado ou cedido pela VitorTelecom em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo. Considera-se que o prazo é respeitado se devolver os equipamentos antes do termo do prazo de 14 (catorze) dias.

O Cliente só é responsável pela depreciação dos equipamentos que decorra de uma manipulação que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens. A VitorTelecom reserva-se o direito de faturar ao Cliente uma indemnização equivalente ao valor do Equipamento não entregue ou danificado.

No caso de compra de equipamento e o cliente invoque o direito de livre resolução, a VitorTelecom não reembolsará qualquer valor caso o mesmo se encontre danificado por causa imputável utilizador.

- A denúncia /resolução pode ser apresentada através do preenchimento do formulário de cancelamento de serviços disponível nas lojas VitorTelecom ou através de download [aqui](#) remetida através dos seguintes meios:

- por carta dirigida à:

VitorTelecom

à att: Serviço de Cliente

Rua D. Afonso Henriques 83F

2330-137 Entroncamento

- Email: contratos@vitortelecom.pt

- Loja VitorTelecom

Recebida uma declaração de denúncia/resolução válida, a empresa enviará, por escrito, no prazo de cinco dias úteis a contar da data da sua receção, a confirmação da mesma e, quando aplicável, a indicação dos direitos e obrigações do Cliente emergentes da denúncia/resolução, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais encargos daí decorrentes, nomeadamente os associados ao incumprimento de períodos contratuais mínimos e à não devolução de equipamentos.

Caso a denúncia/resolução contratual não seja válida, a empresa enviará ao Cliente, no prazo de três dias úteis a contar da data da sua receção, pedido, por escrito, de envio de informação ou documentação em falta no prazo de 30 dias úteis. Em caso de incumprimento do referido prazo pelo Cliente, a denúncia considerar-se-á sem efeito.

Uma denúncia/resolução válida considera-se efetuada na data da sua receção. Em caso de falta de informação ou documentação, a denúncia só se considera efetuada na data de receção da informação ou documentação em falta.

Na falta de indicação pelo Cliente do(s) serviço(s) abrangido(s) pela sua denúncia/resolução, esta considerar-se-á validamente efetuada em relação a todos os serviços abrangidos pelo contrato.

Sempre que o Cliente manifeste a intenção de denunciar ou resolver um contrato, a empresa facultar-lhe-á todas as informações relevantes para o efeito, incluindo:

- o conteúdo obrigatório da declaração;
- os suportes, meios e contactos disponíveis para a apresentação da declaração, com destaque para a disponibilização dos formulários e a forma de aceder aos mesmos;
- a documentação a apresentar;
- as regras aplicáveis à determinação da data da cessação do contrato, e
- a indicação dos direitos e obrigações do Cliente emergentes da cessação do contrato, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais encargos, nomeadamente os associados ao incumprimento de períodos contratuais mínimos e à não devolução de equipamentos.

No âmbito das competências da ANACOM esta Autoridade deliberou em 09/03/2012, sobre os novos procedimentos para a cessação do vínculo contratual. Consulte o conteúdo da deliberação em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1120684>.

1.3. Tarifa Social de Internet

As Condições Particulares, Gerais e Específicas associadas à prestação do serviço ao abrigo da Tarifa Social de Internet produzem efeitos na data da assinatura do Contrato e vigoram por períodos sucessivos de 1 (um) mês, enquanto se verificar a elegibilidade do Cliente para beneficiar da Tarifa Social de Internet, salvo se o Contrato for denunciado por uma das Partes num dos casos abaixo indicados:

- O Cliente que deixe de reunir os requisitos de atribuição da Tarifa Social de Internet, deve comunicá-lo à VitorTelecom no prazo de 30 dias.

- A VitorTelecom pode, a qualquer momento, confirmar a elegibilidade do Cliente junto da ANACOM.
- Não se confirmando a elegibilidade, a VitorTelecom pode, mediante comunicação prévia, e no prazo de 30 dias após aquela comunicação, cessar a prestação dos serviços, caso o Cliente não dê o seu consentimento à prestação dos serviços de acordo com as novas condições que lhe forem propostas.
- O contrato também poderá ser denunciado, a qualquer momento, por iniciativa do Cliente.
- A VitorTelecom poderá denunciar o contrato nos casos de incumprimento por parte do Cliente previstos nas Condições Gerais

No caso de o Cliente ter optado por pagar o preço relativo à ativação e ou equipamento diluído num período não superior a 24 meses nos termos previstos no ponto 5 da Secção C das presentes Condições de Oferta de Serviço e se o contrato cessar por qualquer razão antes de finalizado esse período, torna-se exigível com a cessação do contrato o valor remanescente daquele preço, correspondente aos meses em falta até ao final do referido período, o qual o Cliente deve pagar à VitorTelecom.

Ao equipamento disponibilizado ao Cliente no âmbito da prestação da Tarifa Social de fornecimento de serviços suportado em rede fixa, não serão aplicados os custos previstos nas Cláusulas 3.8 e 17.2 das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços, exceto se o beneficiário solicitar equipamentos adicionais num contexto que não se reconduza a uma utilização normal, lícita e diligente do equipamento originalmente disponibilizado, ou quando estejam em causa situações de extravio desse equipamento que não sejam pelo Cliente devidamente comprovadas ou documentadas.

2. PORTABILIDADE DE NÚMERO DE TELEFONE

2.1. Clientes Residenciais

A portabilidade do número deve ser sempre solicitada à VitorTelecom que tratará do processo de portabilidade nos termos previstos na regulamentação aplicável, permitindo ao Cliente mudar de operador e manter o mesmo número.

Para solicitar a portabilidade de número(s) devem ser entregues os seguintes documentos:

- Documento de denúncia contratual do serviço fixo de telefone para efeitos de portabilidade do número;
- Fotocópia de documento de identificação (cartão do cidadão, bilhete de identidade, passaporte ou autorização de residência) do titular do contrato com o operador do serviço fixo de telefone ou em alternativa a assinatura colocada na minuta de portabilidade deverá ser reconhecida por notário ou advogado;
- Em caso de transferência do número de telefone para outro titular, deverá ser anexado ao documento de denúncia contratual o documento de cedência de número de telefone preenchida e assinada pelo antigo e pelo novo titular, anexando a fotocópia do(s) respetivo(s) documento(s) de identificação.

O Pedido de Portabilidade do número/Documento de denúncia contratual será subscrito pelo Cliente mediante uma das seguintes formas:

- i. Aposição da sua assinatura autógrafa no Pedido de Portabilidade do número/Denúncia Contratual, em suporte de papel; ii. ou envio e validação de uma senha de uso único para um dispositivo móvel a indicar pelo Cliente.

As Partes convencionam expressamente que a recolha da assinatura eletrónica do Cliente, nos termos descritos no parágrafo anterior, e aposição da mesma nos campos previstos para o efeito no Pedido de Portabilidade do número/Denúncia Contratual em suporte duradouro, configura, para todos os efeitos legais, assinatura do referido pedido pelo Cliente, ao qual atribuem força probatória de documento particular assinado.

2.2. Clientes Empresariais

A portabilidade do número deve ser sempre solicitada à VitorTelecom que tratará do processo de portabilidade nos termos previstos na regulamentação aplicável, permitindo ao Cliente mudar de operador e manter o mesmo número de sempre.

Para solicitar a portabilidade de número(s) devem ser entregues os seguintes documentos:

- Documento de denúncia contratual do serviço fixo de telefone para efeitos de portabilidade do número;
- Fotocópia de documento de identificação (cartão do cidadão, Bilhete de identidade, passaporte ou autorização de residência) das pessoas com poderes para o ato ou em alternativa a assinatura colocada na minuta de portabilidade deverá ser reconhecida por notário ou advogado;
- Fotocópia do cartão de identificação fiscal;
- Em caso de transferência do número de telefone para outro titular, deverá ser anexado pedido de cedência de número de telefone preenchido e assinado pelo antigo e pelo novo titular, anexando a fotocópia dos respetivos documentos de identificação.

O Cliente deve anexar ainda um dos seguintes documentos, consoante o tipo de atividade que exerce:

- Fotocópia da certidão de teor da conservatória do registo comercial, atualizada (data de emissão inferior a um ano) ou código de acesso *online* à certidão permanente;
- Fotocópia da constituição da sociedade onde conste quem tem poderes para obrigar a sociedade;
- Caso as instituições/entidades requerentes não possuam certidões comerciais, é obrigatória a apresentação da fotocópia dos estatutos e respetiva ata atualizada com indicação de tomada de posse;
- Declaração de início de atividade em caso de empresário em nome individual ou outro documento que comprove o exercício da atividade.

No caso de um novo Cliente que pretenda a portabilidade do(s) seu(s) número(s) no momento da adesão ao serviço de telefone, a portabilidade de um ou mais números poderá ser oferecida, consoante a campanha em vigor em cada momento.

2.3 Anúncio de Portabilidade Serviço Móvel

No âmbito do serviço telefónico móvel, a VitorTelecom disponibiliza ao utilizador final, mediante pedido expresso, sem encargos para este, um aviso gratuito online, na origem de chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que se pratique planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo.

O anúncio não é obrigatório para as chamadas destinadas a números portados para a rede da própria empresa.

O conteúdo do anúncio deve ser «Aviso: Está a ligar para um assinante que agora pertence à [...]. Aguarde.».

A audição do anúncio é inibida nos seguintes casos:

- a) Chamadas nacionais destinadas a números grátis para o chamador;
- b) Outras chamadas nacionais não abrangidas pelo 1º parágrafo deste capítulo e destinadas a números passíveis de portabilidade;
- c) Chamadas de roaming em que se verifique a utilização de redes móveis nacionais por assinantes de operadores móveis estrangeiros;
- d) Sempre que o utilizador final (Cliente) o solicite e sem encargos para este.

O procedimento a adotar para ativação ou desativação do anúncio poderá ser realizado através dos seguintes meios:

- a) Por carta, dirigida ao Serviço de Cliente da VitorTelecom, Rua D. Afonso Henriques 83F, 2330-137 Entroncamento;
- b) Através do site: <https://www.vitortelecom.pt> selecionando a opção do menu Suporte
- c) Por contacto telefónico: 249710140;
- d) Presencialmente numa loja VitorTelecom.

G – MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

As reclamações a apresentar pelo Cliente deverão ser apresentadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente, sendo registada nos sistemas de informação da VitorTelecom que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data-limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela VitorTelecom.

Sem prejuízo das reclamações poderem ser apresentadas diretamente à VitorTelecom e do acesso aos meios judiciais competentes, em caso de reclamação e reparação de litígios relacionados com o Contrato, o Cliente que seja consumidor, ou seja, aquele a quem sejam prestados Serviços para uso não profissional, pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente, nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para dirimir o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do Contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços, cuja lista de entidades é a seguinte:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt/); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral (www.triave.pt/); CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo de Braga) (www.ciab.pt/pt/); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumidoronline.pt/pt/); Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt/) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/tabid/292/Default.aspx). Mais informações em Portal do Consumidor www.consumidor.pt.

Caso o Contrato tenha sido celebrado em linha (online), o consumidor pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha (online) disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>, sendo competente para dirimir o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do Contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços.

Caso não existam entidades de resolução alternativa de litígios nos termos do disposto nos números anteriores ou as existentes não se considerem competentes em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragemdeconsumo.org/).

Canais para apresentação de reclamações:

Telefone:

- Linha de Apoio ao Cliente – **249710140** (chamada para rede fixa nacional), **928102080** (Tarifas disponíveis para consulta em VitorTelecom.pt), linhas disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana

Site:

- Informações Gerais ou Questões Técnicas – vitortelecom.pt selecionando a opção do menu Suporte.

Carta:

VitorTelecom
A/C Serviço ao Cliente
Rua D. Afonso Henriques, 83F
2330-137 Entroncamento

Lojas:

Para conhecer a morada das lojas **VitorTelecom** mais perto de si, consulte o sítio de Internet em vitortelecom.pt/lojas.