

# CONDIÇÕES DE OFERTA DAS “SOLUÇÕES EMPRESARIAIS” ONI

## INDÍCE

A – IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR .....	2
1. PONTOS DE CONTACTO .....	2
B – INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO .....	2
1. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ONI E EVENTUAIS RESTRIÇÕES .....	2
2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ EM REDE FIXA , EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE.....	4
2.1 Condições de Oferta do Serviço de Voz Fixa: .....	5
2.2 Qualidade so Serviço de Voz Fixa: .....	5
2.3 Portabilidade .....	5
3. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL, EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE.....	6
3.1 Regras de Utilização do Serviço de Voz Móvel .....	7
3.2 Condições de Oferta de Planos do Serviço de Voz Móvel .....	7
3.3 Funcionalidades do Serviço de Voz Móvel .....	7
3.4 QUALIDADE DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL .....	9
4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET FIXA EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE .....	9
4.1 Condições de Oferta do Serviço Internet Fixa .....	10
4.2 Qualidade do Serviço de Internet Fixa.....	10
4.3 Velocidades do Serviço de Acesso à Internet Fixa .....	11
5. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET MÓVEL, EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE.....	12
5.1 Condições de Oferta do Serviço de Internet Móvel .....	13
5.2 Qualidade do Serviço de Internet Móvel.....	13
5.3 Velocidades do Serviço de Acesso à Internet Móvel.....	14
6. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET FIXA E MÓVEL .....	15
C - SISTEMAS DE REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES .....	15
D - TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS .....	16
E - CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS.....	17
F - MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS .....	20

## A – IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

O presente documento integra as condições de oferta e de utilização dos serviços de comunicações eletrónicas que incluem a oferta pacotizada designada por “Soluções Empresariais” da OniTelecom – Infocomunicações, SA, com sede na Avenida D. João II, lote 1.16.01, Piso 8.º, Parque das Nações, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 504 073 206, com o capital social de €4.680.000,00 (adiante “ONI”).

O Cliente poderá obter mais informações relativas às ofertas constantes deste documento, através da Linha de Apoio a Clientes - 16500 (disponível nos dias úteis das 09:00h às 19:00h) ou em <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>.

### 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 do número 16500, Linha de Apoio a Soluções Empresariais ONI.

A Linha de Apoio a Clientes encontra-se disponível nos dias úteis entre as 9:00 horas e as 19:00h para questões comerciais e informativas. Para questões técnicas encontra-se disponível 24h por dia, 7 dias por semana.

#### Custo por minuto para as linhas 16500:

---

**Chamadas a partir de todas as redes fixas nacionais** € 0,00

---

**Chamadas a partir da Rede Móvel - ONI** € 0,00

---

**Chamadas a partir da Rede Móvel (Restantes operadores móveis)** € 0,30 por minuto c/IVA  
Faturação ao segundo a partir do primeiro minuto, sem distinção de horário.

---

#### Poderá ainda usar as seguintes formas de comunicação:

**E-mail:** [16500@oni.pt](mailto:16500@oni.pt)

**Fax:** 211154393

**Correspondência:**

Oni Telecom – Infocomunicações, S.A.

Avenida D. João II, lote 1.16.01, Piso 8.º, 1990-083 Parque das Nações

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

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

### 1. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ONI E EVENTUAIS RESTRIÇÕES

A contratação dos Serviços pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do Cliente, do disposto no Contrato de Adesão às Soluções Empresariais da ONI, disponível para consulta em <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>

O prazo para a instalação dos Serviços e respetiva ativação será acordado entre a ONI e o CLIENTE. Caso não tenha sido acordado nenhum prazo, o serviço será instalado/ativado num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de adesão ao serviço, salvo circunstância de força maior ou impossibilidade técnica ou legal.

Em caso de incumprimento dos prazos de instalação por parte da ONI, sempre que seja cobrado efetivamente um preço pela instalação, o CLIENTE poderá exigir a redução, em montante até 50%, do correspondente a esse preço, exceto no caso dos Serviços Especiais/ Complementares ou quando as Condições Particulares e Específicas dispuserem de forma diversa

No caso de contratação presencial, a data da adesão às Condições Gerais e às Condições Específicas aplicáveis aos Serviços em causa, corresponde à data de subscrição das mesmas pelo CLIENTE ou na data da instalação se esta for posterior, sem prejuízo de as partes poderem convencionar outra data, por acordo.

As Soluções Empresariais da ONI suportam-se na sua componente fixa na rede FTTP da ONI, sendo o serviço de voz e dados móvel prestados através da rede de um parceiro de negócio.

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

As Soluções Empresariais apenas estão disponíveis nas zonas geográficas com cobertura da rede FTTP da ONI que poderão ser consultadas através do número 16500.

Salvo disposição em contrário ou decorrente da natureza do Serviço, (i) a sua instalação, se necessário, pode incluir o fornecimento e instalação do cabo necessário à rede de Cliente e uma tomada e acessórios de instalação (se solicitada instalação com tomada) e respetiva ligação na morada de instalação, (ii) o cabo será instalado à vista, salvo se o local já dispuser de infraestruturas de passagem (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 em vigor; e (iv) os materiais e equipamentos fornecidos para a rede de Cliente constituem propriedade da ONI 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 através do número 16500.

A ONI pode recusar a ativação dos Serviços 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 ONI; 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 dos Serviços; vi) Quando o Cliente não autorize qualquer intervenção nas redes do Cliente que se revele necessária ou adequada à prestação dos Serviços.

Caso a ONI 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 ONI, desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da ativação dos serviços.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022 | Data de atualização: 27-07-2022

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

O Serviço Telefónico Fixo (STF) é prestado num local fixo (na morada de prestação do serviço), permitindo ao cliente, através de um equipamento ligado à rede da ONI e a partir de um prefixo regional (iniciado por 2) ou numeração nómada (iniciado por 30), comunicar com outro ponto terminal da rede. Possibilita realizar e receber chamadas nacionais e internacionais, bem como para números não geográficos e aceder de forma ininterrupta e gratuita ao número único de emergência europeu (112), salvo nos casos de falha no fornecimento de energia elétrica, 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.

No ato de adesão 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 ONI não disponibiliza serviços de telefonistas, serviços de listas telefónicas ou serviço de informação de listas.

Caso o Cliente pretenda proceder ao barramento de chamadas efetuadas para uma gama de números, números internacionais, números móveis ou todas as chamadas ou ao barramento de chamadas recebidas de uma gama de números ou todas as chamadas, deverá solicitá-lo por escrito à ONI.

Os serviços de audiotexto estão barrados por defeito. O cliente só poderá aceder aos serviços de audiotexto após pedido escrito, dirigido à ONI, nos termos do artigo 45º da Lei.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua atual redação.

A portabilidade é a funcionalidade que permite aos assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público que o solicitem manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece, no caso de números geográficos, num determinado local, e no caso dos restantes números, em todo o território nacional. É o prestador para onde pretende mudar o seu número, o prestador recetor (no caso a ONI), que é responsável por todo o processo de portabilidade e o informará dos procedimentos a tomar para a efetivação da portabilidade.

De acordo com a legislação em vigor, é oferecida a identificação da linha chamadora e da linha conectada. No que toca à identificação da linha chamadora, é garantida a possibilidade de impedir, linha a linha, aos Clientes que efetuam chamadas e, em cada chamada, aos demais utilizadores, através de um meio simples e gratuito, a apresentação da identificação da linha chamadora. É, de igual modo, garantido ao Cliente chamado a possibilidade de rejeitar, através de um meio simples, chamadas de entrada não identificadas. Quando for facultada a identificação da linha conectada, é garantido ao cliente chamado a possibilidade de impedir, através de um meio simples e gratuito, a apresentação da identificação da linha conectada ao utilizador que efetua a chamada.

A Oni 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 ONI 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 ONI reserva-se o direito de adotar as medidas necessárias para efeitos de cessação das situações de utilização abusiva do Serviço, nos termos contratualmente previstos, sem prejuízo de recorrer aos meios legais ao seu dispor caso a utilização seja considerada ilícita.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

## 2.1 Condições de Oferta do Serviço de Voz Fixa:

Para obter informação sobre o Serviço de Voz Fixa das Soluções Empresariais, consulte o sítio de Internet em <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

## 2.2 Qualidade do Serviço de Voz Fixa:

Os Serviços serão prestados de forma regular e contínua, de acordo com os níveis de qualidade de serviço acordados com o CLIENTE nas Condições Específicas de cada Serviço, 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 caso fortuito ou força maior, ou falha no fornecimento de energia elétrica em que a ONI não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

A ONI compromete-se, não obstante o referido anteriormente, a repor o Serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar do momento da receção pela ONI 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 ONI e o CLIENTE.

No caso de indisponibilidade do serviço por tempo superior ao referido por factos comprovadamente imputáveis à Oni, o Cliente poderá exigir à Oni 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.

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 ONI poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para adaptar os Serviços a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

Exceto quando o contrário resulte expressamente da lei, a ONI não será responsável por quaisquer danos e/ou lucros cessantes sofridos pelo CLIENTE, incluindo a perda de dados resultante de atrasos, falhas ou erros na transmissão de informações, ou interrupções da prestação dos Serviços, em caso de interrupção ou degradação da qualidade, incluindo a receção ou transmissão deficiente do sinal, quando aqueles resultem de circunstâncias de caso fortuito ou de força maior, sejam imputáveis a terceiros ou ao próprio CLIENTE.

A Oni 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 a definir pela ANACOM.

A informação sobre a qualidade de serviço disponibilizada pela ONI definida pelo ICP- ANACOM no Regulamento nº 372/2009, publicado a 28 de agosto, pode ser consultada em <http://www.oni.pt/pt/qualidade-de-servico/>

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

## 2.3 Portabilidade

O Cliente pode solicitar à ONI 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 pelo ICP-ANACOM ou nos

prazos acordados com o Cliente.

A ONI 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) se trate de portabilidade de MSNs e DDIs em que haja lugar a pedido de configuração ativa da ONI ao prestador detentor, por desconhecimento do cliente quanto a esta configuração, caso em que o prazo é de 3 (três) dias úteis;
- d) 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 que a portabilidade será concretizada no prazo mais curto possível.

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

As reclamações devem 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 Oni 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 ONI.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

### **3. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL, 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 através do 16500.

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 ONI 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 ONI 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 Oni 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 ONI 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 ONI reserva-se o direito de adotar as medidas necessárias para efeitos de cessação das situações de utilização abusiva do Serviço, nos termos contratualmente previstos, sem prejuízo de recorrer aos meios legais ao seu dispor caso a utilização seja considerada ilícita.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

### 3.1 Regras de Utilização do Serviço de Voz Móvel

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

As comunicações em Portugal e no EEE são descontadas dos plafonds, sendo aplicada uma taxa adicional, dentro ou fora do plafond, dependendo do tipo de comunicação realizada. Caso o plafond de minutos e SMS seja atingido, às comunicações seguintes aplica-se o tarifário em vigor (como se estivesse em Portugal). Consulte o tarifário em <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

### 3.2 Condições de Oferta de Planos do Serviço de Voz Móvel

Para obter mais informação sobre o serviço de voz móvel das Soluções Empresariais ONI consulte o sítio de Internet em <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

### 3.3 Funcionalidades do Serviço de Voz Móvel

#### 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.

#### 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.

## **Roaming**

A ONI disponibiliza ao cliente o serviço de Roaming que lhe permite a utilização dos equipamentos terminais no estrangeiro, para 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 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 ONI.

A ONI 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 da União Europeia, ou fora desta, nos termos do Regulamento (UE) n.º 531/2012, de 13 de junho, alterado pelo Regulamento (UE) 2015/2120 de 25 de novembro de 2015 ("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 ONI pode autorizar o Cliente a efetuar comunicações internacionais para outros destinos que não Portugal, mediante pedido expresso deste.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022



### 3.4 QUALIDADE DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL

A ONI 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 ONI e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a ONI não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

O prazo para a instalação dos Serviços e respetiva ativação será acordado pela ONI com o Cliente.

A ONI 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 ONI compromete-se, não obstante o referido anteriormente, a repor o Serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar do momento da receção pela ONI 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 ONI e o CLIENTE.

No caso de indisponibilidade do serviço por tempo superior ao referido por factos comprovadamente imputáveis à Oni, o Cliente poderá exigir à Oni 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.

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 ONI 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 <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

### 4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET FIXA EVENTUAIS RESTRIÇÕES E COBERTURA DE REDE

O Serviço de transmissão de dados e acesso à Internet consiste na oferta do transporte de dados de forma a permitir ao cliente, através de um equipamento ligado à rede da ONI e identificado com um endereço de rede atribuído pela ONI, comunicar com outro ponto terminal ou sistema, num só sentido ou em ambos, conforme o protocolo de transmissão de dados usado, bem como eventuais recursos conexos. Integram-se nesta classe de Serviços, nomeadamente, a ligação das redes de dados do cliente e da ONI e o serviço de ligação à Internet.

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

Para efeitos de elegibilidade, a prestação do Serviço só será possível em zonas com cobertura de rede FTTP da ONI. Pode obter esta informação através do número 16500.

O Cliente compromete-se a observar as regras de utilização do serviço de internet definidas no ponto 6, sob pena de a ONI suspender a prestação do Serviço, nos termos contratualmente previstos.

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 Oni 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.

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 ONI 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 ONI.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022 | Data de atualização: 27-07-2022

#### 4.1 Condições de Oferta do Serviço Internet Fixa

Para obter informação sobre o detalhe dos planos de internet móvel consulte o sítio de Internet <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

#### 4.2 Qualidade do Serviço de Internet Fixa

A ONI 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 ONI e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a ONI não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

O prazo para a instalação dos Serviços e respetiva ativação será acordado pela ONI com o Cliente.

A ONI 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 ONI compromete-se, não obstante o referido anteriormente, a repor o Serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar do momento da receção pela ONI 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 ONI e o CLIENTE.

No caso de indisponibilidade do serviço por tempo superior ao referido por factos comprovadamente imputáveis à Oni, o Cliente poderá exigir à Oni 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.

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 ONI 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 ONI, 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 ONI poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

A ONI 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 deslocação(ões), 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 <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

#### 4.3 Velocidades do Serviço de Acesso à Internet Fixa

Os principais indicadores de qualidade para o serviço de acesso fixo à Internet da ONI 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 ONI, 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 60 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 60 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 60 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.

Pacote	Tecnologia	Velocidade Anunciada		Velocidade Máxima		Velocidade Mínima		Velocidade Normalmente Disponível	
		Download (Mb)	Upload (Mb)	Download (Mb)	Upload (Mb)	Download (Mb)	Upload (Mb)	Download (Mb)	Upload (Mb)
ONI Fibra Empresas 10000	ONI-XGS PON	10000	10000	9000*	9000*	5000	5000	7000	7000
ONI Fibra Empresas 5000	ONI-XGS PON	5000	5000	5000	5000	3000	3000	4000	4000
ONI Fibra Empresas 5000 Plus	ONI-XGS PON	5000	5000	5000	5000	3000	3000	4000	4000
ONI Fibra Empresas 1000	ONI-XGS PON	1000	1000	1000	1000	500	500	750	750
ONI Fibra Empresas 500	ONI-XGS PON	500	500	500	500	400	400	400	400
ONI Fibra Empresas 250	ONI-XGS PON	250	250	250	250	200	200	240	240

\* Devido a limitações técnicas

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022 | Data de atualização: 11-02-2022 | Data de atualização: 26-10-2022 | Data de atualização: 06-02-2023

## 5. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À 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 ONI 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 através do número 16500 - linha disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O Cliente compromete-se a observar as regras de utilização do serviço de internet definidas nas Condições Específicas do Contrato de adesão a Soluções Empresariais da ONI e no ponto 6, sob pena de a ONI suspender a prestação do Serviço, nos termos contratualmente previstos.

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 ONI 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.

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 ONI 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 ONI.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

## 5.1 Condições de Oferta do Serviço de Internet Móvel

Para obter informação sobre o detalhe dos planos de internet móvel consulte o sítio de Internet em <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

## 5.2 Qualidade do Serviço de Internet Móvel

A ONI 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 ONI e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a ONI não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

O prazo para a instalação dos Serviços e respetiva ativação será acordado pela ONI com o Cliente.

A ONI 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 ONI compromete-se, não obstante o referido anteriormente, a repor o Serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar do momento da receção pela ONI 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 ONI e o CLIENTE.

No caso de indisponibilidade do serviço por tempo superior ao referido por factos comprovadamente

imputáveis à Oni, o Cliente poderá exigir à Oni 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.

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 ONI 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 ONI, 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 ONI poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

A ONI 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 deslocação(ões), 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 <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

### 5.3 Velocidades do Serviço de Acesso à Internet Móvel

Os principais indicadores de qualidade para o serviço de acesso à Internet móvel e banda larga móvel da ONI 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) e2) à tabela de velocidades)

Rede	Estimativa da Velocidade Máxima		Velocidade Anunciada	
	Download	Upload	Download	Upload
<b>3G</b>	16 Mbps	5 Mbps	16 Mbps	5 Mbps

---

<b>4G</b>	150 Mbps	40 Mbps	150 Mbps	40 Mbps
-----------	----------	---------	----------	---------

---

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.
- 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 ONI.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

## 6. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET FIXA E MÓVEL

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:
  - a. acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade);
  - b. pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, Serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços (Scan);
  - c. 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:
  - a. ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotarem o funcionamento de Serviços (Denial of Service);
  - b. envio em massa de pacotes (Flooding);
  - c. qualquer tipo de tentativas de entrar 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:
  - a. (a) alteração de endereços IP (IP Spoofing);
  - b. (b) alteração da identificação de mensagens de correio eletrónico.
5. Ao CLIENTE não é permitido utilizar computadores remotos como “proxies” para fins de encaminhamento de tráfego.
6. 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.

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

## C - 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 ONI, o Cliente poderá exigir à ONI 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 Oni a faculdade de exigir o pagamento do valor correspondente às despesas contraídas com a deslocação ao local de instalação.



Caso não seja possível à ONI 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 2 (dois) dias úteis por factos comprovadamente imputáveis à ONI, confere ao Cliente o direito de exigir à Oni o reembolso do montante que, com base no valor mensal dos Serviços contratados, corresponder ao período de indisponibilidade. Este valor, 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 ONI.

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 ONI que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

A ONI 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.

**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 útil completo de atraso.

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

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

**D - TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS**

Os Serviços serão prestados de forma regular e contínua, de acordo com os níveis de qualidade de serviço acordados com o CLIENTE nas Condições Específicas de cada Serviço, 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 caso fortuito ou força maior, ou falha no fornecimento de energia elétrica em que a ONI não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

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 ONI poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para adaptar os Serviços a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

Exceto quando o contrário resulte expressamente da lei, a ONI não será responsável por quaisquer danos e/ou lucros cessantes sofridos pelo CLIENTE, incluindo a perda de dados resultante de atrasos, falhas ou erros na transmissão de informações, ou interrupções da prestação dos Serviços, em caso



de interrupção ou degradação da qualidade, incluindo a receção ou transmissão deficiente do sinal, quando aqueles resultem de circunstâncias de caso fortuito ou de força maior, sejam imputáveis a terceiros ou ao próprio CLIENTE.

A ONI 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 ONI 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 ONI, 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 ONI poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

A ONI 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 deslocação(ões), 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.

A ONI colocará à disposição do CLIENTE um serviço de apoio a CLIENTES, através da Linha de Apoio 16500, disponível de forma permanente, 24h/365 dias, através do Suporte Operacional, para participação de avarias.

Email para participação de avarias: [16500@oni.pt](mailto:16500@oni.pt)

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

## E - CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS

Para consulta do Contrato de Adesão às Soluções Empresariais da ONI consulte <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>.

As Soluções Empresariais ONI são ofertas que não se encontram sujeitas a período mínimo de permanência/fidelização do cliente.

O contrato de adesão às Soluções Empresariais ONI entra em vigor na data da respetiva assinatura e vigora pelo período mínimo inicial de 1 (um) mês, automaticamente renovável por iguais períodos sucessivos.

### **Condições da Cessação do Contrato**

Cada uma das Partes poderá proceder à denúncia do Contrato em qualquer momento, mediante comunicação escrita, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data pretendida para a cessação da sua vigência. O pedido de denúncia deverá ser efetuado por escrito, devidamente assinado por pessoa com poderes para o ato, acompanhado de cópia do documento de identificação das pessoas que representem o titular do contrato e de documento que demonstre a capacidade de representação, salvo utilização de sistemas de validação de utilizador, se aplicável, e apenas se for possível à ONI confirmar com segurança a identidade do titular do contrato.

O CLIENTE reconhece e aceita que em caso de pedido de alteração da morada de instalação dos serviços contratados, esta alteração só pode ocorrer quando a nova morada estiver inserida em área geográfica coberta pela rede da ONI e que, não estando a nova morada de instalação abrangida pela rede da ONI, há uma impossibilidade técnica para se proceder à transferência.

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 da indemnização a que o referido incumprimento possa dar lugar. 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 ONI confirmar com segurança a identidade do titular do contrato.

A denúncia /resolução pode ser apresentada por escrito, através de um dos seguintes meios:

**E-mail:** [16500@oni.pt](mailto:16500@oni.pt)

**Fax:** 211154393

**Correspondência:**

Oni Telecom – Infocomunicações, S.A.

Avenida D. João II, lote 1.16.01, Piso 8.º, 1990-083 Parque das Nações

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 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;
- 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 da obrigação de devolução de equipamentos.

### **Devolução dos equipamentos**

No termo do Contrato, quando aplicável, o CLIENTE deverá proceder à devolução do equipamento no prazo máximo de 30 dias para ONITELECOM, morada Edifício CTTEXPRESSO, Lugar do Quintanilho, Cais 9, 2660-998 São Julião do Tojal, suportando os respetivos custos de envio. Findo este prazo, a ONI reserva-se o direito de faturar uma penalidade por incumprimento da obrigação de devolução do equipamento no montante disponível em <http://www.oni.pt/solucoesempresariais>.

A ONI encarrega-se de proceder à recolha do equipamento nos casos de avaria que lhe sejam imputáveis ou avarias que resultem de defeito e a respetiva garantia esteja em vigor.

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 ONI reserva-se o direito de faturar ao Cliente uma indemnização equivalente ao valor do Equipamento não entregue ou danificado.

### **Portabilidade de número de telefone**

A portabilidade do número deve ser sempre solicitada à ONI 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 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.
- Se o tipo de serviço contratado for referente a um acesso RDIS deverá ser preenchido também um pedido de configuração ativa para confirmação da sua numeração (MSN's ou DDI's).
- 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.

O documento de denúncia deve ser preenchido e assinado conforme documentos de identificação apresentados para o efeito. 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.

### **Anúncio de Portabilidade Serviço Móvel**

No âmbito do serviço telefónico móvel, a ONI disponibiliza ao utilizador final, mediante pedido expresso, sem encargos para este, um aviso gratuito online, na originação 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 a [...]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:

**Linha de apoio:** 16502

**E-mail:** [16500@oni.pt](mailto:16500@oni.pt)

**Fax:** 211154393

**Correspondência:**

Oni Telecom – Infocomunicações, S.A.

Avenida D. João II, lote 1.16.01, Piso 8.º, 1990-083 Parque das Nações

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022

## F - MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais o CLIENTE pode reclamar junto da ONI de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do Serviço, através de carta enviada para a sede social da ONI, ou para o endereço eletrónico [geral@oni.pt](mailto:geral@oni.pt).

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 ONI 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 ONI.

**Canais para apresentação de reclamações:**

**Linha de apoio:** 16500

**E-mail:** [16500@oni.pt](mailto:16500@oni.pt)

**Fax:** 211154393

**Correspondência:**

Oni Telecom – Infocomunicações, S.A.

Avenida D. João II, lote 1.16.01, Piso 8.º,

1990-083 Parque das Nações

Data de Publicação: 10-02-2022 | Data de atualização: 10-02-2022