

Condições de oferta e utilização dos serviços de comunicações eletrónicas

Índice de Rubricas

| | |
|---|---|
| I. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR | 1 |
| II. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS ACESSIVEIS AO PÚBLICO | 1 |
| III. PREÇOS NORMAIS | 4 |
| IV. SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÕES E REEMBOLSOS | 4 |
| V. TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS | 5 |
| VI. CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS | 6 |
| VII. MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS | 7 |

I. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

Oportunaltura - Telecomunicações, Lda, com sede em Parque Empresarial do Camporês – Centro de Negócios de Ansião – Gb. 5 – 3240-465 Chão de Couce, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Ansião, com o número único de matrícula e pessoa coletiva n.º 515 560 960.

1. CONTATOS:

Contato Geral – 910 751 590 – hexacom@hexacom.pt

Serviço comercial e avarias Particulares: 937 340 020 – rr@hexacom.pt

Serviço comercial e avarias Empresas: 910 751 505 – rm@hexacom.pt

O custo das chamadas para os nossos serviços, será o normal para rede móvel nacional, de acordo com o tarifário contratado por cada pessoa que efetuar o contato.

2 – LINK PARA OUTROS CONTATOS <https://hexacom.pt/contactos-suporte/>

II. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS ACESSIVEIS AO PÚBLICO

1. SERVIÇO DE INTERNET WISP

A Oportunaltura oferece serviço de Internet através da tecnologia WISP (Wirless Internet Service Provider). É um serviço constituído pela transmissão de dados, e cujo conteúdo engloba todo o tipo de informação multimédia, através do protocolo de comunicação TCP/IP (Transmission Control Parental / Internet Protocol), ou outros e o acesso à Internet.

2. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET

2.1 Todos os nossos Serviço de Acesso à Internet incluem oferta de tráfego ilimitado.

3 – VELOCIDADES E MIGRAÇÕES ENTRE VELOCIDADES

3.1 As velocidades de acesso associadas ao Serviço de Internet correspondem à capacidade máxima atingível nas transferências de informação “downstream” e não a velocidades garantidas;

3.2 Na velocidade máxima e média de acesso e navegação pode não ser garantida a velocidade oferecida para toda e qualquer ligação, a qualquer momento, uma vez que aquela depende do nível de utilização da rede e do servidor ao qual o Cliente se liga;

3.3 O upgrade de um serviço de acesso à Internet não tem qualquer custo associado;

3.4 O downgrade de um serviço de acesso à Internet poderá ter associado um custo adicional pontual definido;

3.5 O upgrade ou o downgrade de um serviço de acesso à Internet poderá ter associado um novo período mínimo de permanência, consoante o produto contratado;

3.6 As migrações apenas poderão ser solicitadas uma vez por mês;

3.7 Os nossos Serviços são prestados de forma regular e contínua, assegurando a Oportunatura que o tempo máximo necessário para reposição do serviço 72 horas;

3.8 Em caso de interrupção do Serviço, por motivos imputáveis à Oportunatura, por um período superior ao fixado no ponto anterior, a Oportunatura efetuará um desconto de valor correspondente à duração da interrupção na faturação;

3.9. A Oportunatura não assume quaisquer responsabilidades por interrupção do Serviço, qualquer que seja a sua duração, devido a facto imputável ao Cliente ou avaria no equipamento do qual não seja proprietária;

3.10 Indicadores de qualidade para o serviço de acesso à Internet são os constantes da tabela seguinte:

| Particulares | | | | | | | | |
|--------------|----------------------|--------|-------------------|--------|-----------------------------------|--------|-------------------|--------|
| Tarifário | Velocidade Anunciada | | Velocidade Máxima | | Velocidade Normalmente Disponível | | Velocidade Mínima | |
| | Download | Upload | Download | Upload | Download | Upload | Download | Upload |
| 25/10 | 25 | 10 | 25 | 10 | 25 | 10 | 15 | 6 |
| 50/20 | 50 | 20 | 50 | 20 | 50 | 20 | 30 | 12 |

| Empresas | | | | | | | | |
|-----------|----------------------|--------|-------------------|--------|-----------------------------------|--------|-------------------|--------|
| Tarifário | Velocidade Anunciada | | Velocidade Máxima | | Velocidade Normalmente Disponível | | Velocidade Mínima | |
| | Download | Upload | Download | Upload | Download | Upload | Download | Upload |
| 10/10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 6 | 6 |
| 30/30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 18 | 18 |

| Unidades Hoteleiras | | | | | | | | |
|--------------------------------|----------------------|-------------|-------------------|--------|-----------------------------------|--------|-------------------|--------|
| Tarifário | Velocidade Anunciada | | Velocidade Máxima | | Velocidade Normalmente Disponível | | Velocidade Mínima | |
| | Download | Upload | Download | Upload | Download | Upload | Download | Upload |
| Alojamento até 8 hóspedes | Best Effort | Best Effort | 70 | 30 | 60 | 20 | 30 | 10 |
| Alojamento de 9 a 18 hóspedes | Best Effort | Best Effort | 80 | 30 | 80 | 30 | 40 | 15 |
| Alojamento de 18 a 50 hóspedes | Best Effort | Best Effort | 140 | 90 | 120 | 60 | 60 | 30 |

Nota: A diferença de valores apresentada na tabela deste serviço constante no website e elementos publicitários, está subjacente ao custo do equipamento a instalar no cliente para garantir a qualidade do serviço.

As velocidades apresentadas nas 3 tabelas acima estão em Mbps (megabits por segundo).

Para efeitos da tabela de velocidades de internet em acessos com a tecnologia WISP, deverão ser consideradas as seguintes definições:

- Velocidade Normalmente Disponível: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço em 95% do tempo de cada período de 24 horas. - Velocidade Mínima: Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados IP (download e upload) garantido contratualmente pela Oportunatura Telecomunicações, Lda no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet. A velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.

-Velocidade Máxima: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço pelo menos uma vez por dia (período de 24 horas). — Velocidade Anunciada: de 10, 25, 30 e 50 (em Mbps) de download e de 10, 20 e 30 (em Mbps) de upload, nas situações ideais da tecnologia (i.e. sem restrições devidas a equipamentos terminais). Estas velocidades não incluem encapsulamento de dados, nem o overhead de correção de erros da tecnologia de transmissão em XGS-PON.

4. SEGURANÇA DE REDES E SISTEMAS

4.1 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. São entendidas como violação ou tentativa de violação as seguintes situações:

4.1.1. Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade);

4.1.2. Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços;

4.1.3. Entrada ou tentativa de entrada em máquinas, sem prévia autorização dos responsáveis (Break In).

4.2 Não é permitido ao Cliente interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes. Nesta matéria em particular salientamos as seguintes ações:

4.2.1. Ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service);

4.2.2. Envio de pacotes de forma massiva (Flooding);

4.2.3. Qualquer tipo de tentativas de embaraçar ou perturbar servidores, serviços ou redes.

4.3 Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.

4.4 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 dos mesmos. Incluem-se nesta situação os seguintes casos:

4.4.1. Alteração de endereços IP (IP Spoofing);

4.4.2. Alteração da identificação de mensagens de Correio Electrónico ou News.

4.5 Não é permitido ao cliente utilizar computadores remotos como “proxies”, para fins de encaminhamento de tráfego.

4.6 Caso a Oportunaltura verifique a realização de downloads e ou uploads de ficheiros de elevado volume, streaming e outras ações suscetíveis de ter impacto negativo no nível de qualidade dos serviços prestados sobre a rede, informará o Cliente desse facto e poderá proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos das Condições Gerais.

5. MEDIDAS QUE PODERÃO SER ADOTADAS NA SEQUÊNCIA DE INCIDENTES DE SEGURANÇA OU INTEGRIDADE DA REDE

5.1. A Oportunaltura 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:

5.1.1. A regra geral aplicável é a da inexistência de um dever geral de vigilância da Oportunaltura, 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;

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

5.1.3. Neste sentido, o processo prevê as seguintes atuações:

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

5.1.3.2. A Oportunaltura, na sequência de notificação analisa os incidentes;

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

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

5.1.3.5. Se neste contexto a Oportunaltura tenha a perceção 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;

5.1.3.6. No final do Processo, caso a Oportunaltura entenda 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 Oportunaltura realizou uma denúncia.

III. PREÇOS NORMAIS

O valor de instalação e configuração do equipamento varia conforme o tipo de serviço e a duração dos contratos. A Oportunaltura utiliza a modalidade de pagamento pós prestação do serviço, enviando a fatura até ao dia 10 de cada mês, procedendo à cobrança da mesma dentro dos prazos estabelecidos com cada cliente.

Todos os tarifários da Oportunaltura incluem tráfego ilimitado, Nacional e internacional.

A Oportunaltura não tem nenhuma ferramenta de controlo de tráfego devido à mesma não ter limite de tráfego.

1. CONDIÇÕES DE OFERTA DE PLANOS DE INTERNET

1.1 Particulares: 16/6; 20/10; 30/15; 40/20 e 60/30. O primeiro número indica a velocidade de download e a segunda a velocidade de upload;

1.2 Empresas: 10/10; 20/20; 30/30; 40/40 e 50/50. O primeiro número indica a velocidade de download e a segunda a velocidade de upload;

1.3 Unidade hoteleiras – Este serviço é prestado em regime de Best Effort, sendo deixada a melhor velocidade que conseguirmos de forma estável;

2. TARIFÁRIOS DOS NOSSOS SERVIÇOS

Para obter informação sobre os preços aplicáveis aos pacotes consulte os links apresentados:

<https://hexacom.pt/internet/> <https://hexacom.pt/net-tv/>

Relativamente aos tarifários apresentados neste último link, importa referir que o serviço de televisão não é da nossa empresa, sendo o serviço disponibilizado/faturado pela empresa Evomedia.

IV. SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÕES E REEMBOLSOS

Em caso de incumprimento dos prazos máximos estabelecidos para a instalação e ligação dos serviços, por factos comprovadamente imputáveis à Oportunaltura, o Cliente poderá rescindir o contrato através de comunicação por escrito, sem haver lugar a qualquer penalização, sendo reembolsado pela Oportunaltura do valor da instalação, caso esta tenha sido cobrada.

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

A indisponibilidade do serviço por tempo superior às 72 (setenta e duas) horas por factos comprovadamente imputáveis à Oportunaltura dará lugar ao crédito, a favor do Cliente, do valor que corresponder à duração da indisponibilidade do serviço, a título de reembolso, 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.

Se a interrupção da prestação de serviços por necessidade de proceder à conservação, manutenção, reparação e ou desenvolvimento da rede da Oportunaltura ou observância de requisitos essenciais, nomeadamente a integridade da rede e respeito pelos planos de ordenamento do território, se mantiver por tempo superior a 48 (Quarenta e oito) horas, por causa imputável à Oportunaltura, esta creditará ao Cliente o valor que corresponder à duração da interrupção do serviço, a título de indemnização, a qual será descontada na fatura do mês subsequente àquele em que se verificou a interrupção, por compensação contratual de créditos. Se o montante da indemnização devido for superior ao valor a faturar naquele mês, será este creditado a seu favor na fatura seguinte e assim sucessivamente.

A Oportunaltura 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.

Para consulta das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da Oportunaltura, consulte o sítio de Internet em:

<https://hexacom.pt/wp-content/uploads/2020/10/contrato-final-hexacom.pdf>

V. TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS

A Oportunaltura assegura a reparação de avarias e a conservação e reparação das infra-estruturas e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do serviço.

Sempre que se mostre necessário aceder ao local de instalação do serviço, a Oportunaltura acordará com o Cliente a data e o período de tempo em que procederá à respetiva reparação ou conservação.

O Cliente sempre que notificado da deslocação prevista e acordada, obriga-se a permitir o acesso aos técnicos da Oportunaltura ou ao seu serviço, devidamente identificados, a fim de assegurar a reparação e conservação das infraestruturas e equipamentos.

O tempo máximo de reparação de avarias garantido pela Oportunaltura é de 72 horas a contar do momento em que uma avaria é participada aos serviços da Oportunaltura, que cria e regista o número da participação.

Findo o prazo máximo de reparação da avaria acima referido e na ausência de resolução da mesma, a Oportunaltura contactará o Cliente de modo a informá-lo acerca do ponto de situação relativo à avaria participada.

No caso de interrupção da prestação de serviços por necessidade de proceder à conservação, manutenção, reparação e ou desenvolvimento da rede da Oportunaltura ou observância de requisitos essenciais, nomeadamente a integridade da rede a Oportunaltura obriga-se a notificar o Cliente, por uma das formas previstas nas Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços, para a comunicação entre as partes, com a antecedência mínima de 8 (oito) dias, salvo ocorrência fortuita ou de força maior, caso em que interrupção.

VI. CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS

1. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O início da prestação de serviços está sujeito à verificação das seguintes condições:

- a) Que o Cliente disponha de condições de cobertura de rede no local pretendido para a instalação. A informação sobre a cobertura de rede será dada através de mail ou chamada telefónica para os contactos apresentados no site;
- b) Celebração do Contrato, a qual exige que o Cliente tenha assinado a proposta subjacente ao Contrato e fornecido todos os dados de preenchimento obrigatório constantes das Condições Particulares com veracidade e exatidão, complementado pela entrega dos documentos solicitados, de acordo com os procedimentos comerciais em vigor na Oportunaltura, e a adesão tenha sido aceite;
- c) Que o Cliente não tenha quantias em dívida respeitantes a contratos anteriores celebrados com a Oportunaltura, salvo se o Cliente tiver invocado exceção de não cumprimento do contrato ou tiver reclamado ou impugnado a faturação apresentada;
- d) Que o serviço seja utilizado para uso próprio do Cliente, não podendo ser utilizado ou cedido a terceiros, para exploração directa ou indirecta de serviços de comunicações eletrónicas.

Os serviços são prestados de forma regular e contínua no local de instalação indicado nas Condições Particulares do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da Oportunaltura, com os níveis de qualidade e objetivos de desempenho de serviço adequados nos termos do Contrato e da legislação e regulamentação aplicável.

A Oportunaltura garante que a rede utilizada para a prestação de serviços cumpre com os requisitos

necessários e adequados à segurança da prestação de serviços. No entanto, a Oportunaltura não pode garantir tecnicamente a inviolabilidade por terceiros não autorizados.

É garantido ao Cliente o acesso aos serviços e facilidades adicionais em condições de igualdade, transparência e não discriminação, de acordo com a legislação aplicável, mediante o pagamento dos preços aplicáveis e em conformidade com as condições comerciais estabelecidas com o Cliente e com as condicionantes técnicas existentes para cada tipo de acesso.

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

2. INSTALAÇÃO E LIGAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Oportunaltura efectuará a instalação dos bens e equipamentos necessários aos serviços contratados e procederá à ligação dos mesmos no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data de celebração do Contrato, salvo se circunstância de força maior ou impossibilidade técnica ou legal, devendo a Oportunaltura informar o Cliente desse facto no prazo de 10 dias úteis contados desde a data em que seja detetada a impossibilidade. No caso de pedidos de alteração de modalidades ou funcionalidades do serviço contratado, de alteração de morada do Cliente ou da instalação de serviços adicionais, o tempo máximo para a sua disponibilização é de trinta dias úteis a contar da data da comunicação ou declaração do Cliente, salvo circunstância de força maior ou impossibilidade técnica ou legal, devendo a Oportunaltura informar o Cliente desse facto no prazo de 10 dias úteis contados desde a data em que seja detetada a impossibilidade.

Será da responsabilidade do Cliente assegurar, nas datas previamente acordadas entre as partes, a obtenção das eventuais autorizações necessárias, de natureza pública administrativa ou privada, nomeadamente das administrações de condomínios relativamente a partes comuns de prédios urbanos, ao livre acesso de técnicos da Oportunaltura ou ao seu serviço, devidamente identificados, quer para proceder à instalação dos bens e

equipamentos adequados à prestação dos serviços pela Oportunaltura, quer para prestar assistência técnica e manutenção à rede do Cliente ou da Oportunaltura e, no termo do Contrato, para desligamento de serviços, desmontagem e recolha dos bens e equipamentos propriedade da Oportunaltura.

O Cliente deverá estar presente no local e na data e hora previamente acordados para a instalação, ou em qualquer deslocação de técnicos da Oportunaltura, ou ao seu serviço, ao abrigo do presente Contrato. Todavia, a ausência do Cliente não constituirá motivo impeditivo da realização dos trabalhos agendados desde que o acesso dos técnicos da Oportunaltura, ou ao seu serviço, ao local da instalação seja assegurado e não sejam confrontados somente com a presença de menores, caso em que a instalação/manutenção não se efetuará.

O Cliente autoriza os técnicos da Oportunaltura ou ao seu serviço a realizar todos os procedimentos e trabalhos necessários para a correta instalação e configuração do Serviço de Internet, incluindo a instalação de hardware e respetivo software no seu computador, mesmo que este esteja no período de garantia, sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de Maio.

3. PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS E CONDIÇÕES DA CESSAÇÃO DO CONTRATO

O Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da Oportunaltura vigora por tempo indeterminado, iniciando a sua vigência a partir da data da sua assinatura, podendo ter um período mínimo de vigência acordado por ambas as partes, desde que expressamente indicado nas Condições Particulares.

3.1 Períodos Contratuais Mínimos

Quando convencionado entre a Oportunaltura e o Cliente nas Condições Particulares a existência de um período mínimo de vigência contratual, de que decorram para o especiais de preços ou descontos, como sejam oferta das instalações Cliente condições e ou activações, equipamentos, descontos nas mensalidades, entre outros, a cessação do presente Contrato por iniciativa do Cliente, ou a verificação de qualquer ato praticado pelo mesmo que impeça a prestação do Serviço por parte da Oportunaltura antes do termo desse período, implica o pagamento pelo Cliente os valores legalmente estabelecidos.

4. CONDIÇÕES DA CESSAÇÃO DO CONTRATO

O Contrato pode ser denunciado integral ou parcialmente, a todo tempo, por qualquer das partes, mediante o envio de carta registada com aviso de receção, devidamente assinada pelo titular do contrato ou pessoa com poderes para o ato, para a morada indicada nas Condições Particulares, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data pretendida para a cessação da sua vigência.

G. MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Todos e quaisquer factos que o Cliente considere contrários ao Contrato ou à legislação aplicável devem ser comunicados à Oportunaltura sob a forma escrita por correio normal no prazo de 30 (trinta) dias após o seu conhecimento.

As reclamações apresentadas pelo Cliente serão registadas informaticamente pela Oportunaltura.

A Oportunaltura obriga-se a analisar as reclamações apresentadas pelo Cliente, informando-o da sua decisão no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da recepção da comunicação acima referida. Se, decorridos 5 (cinco) dias úteis sobre este prazo, ainda não houver decisão da reclamação, a Oportunaltura compromete-se a contactar o Cliente para informar do ponto da situação relativo à situação reclamada.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas por escrito, até à data limite de pagamento constante da fatura, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão por parte da Oportunaltura.

Quaisquer conflitos emergentes da relação contratual podem ser submetidos aos mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios ou a um órgão independente da estrutura hierárquica da Oportunatura, quando for registado o Provedor do Cliente nos termos legais.

Sem prejuízo da informação acima descrita todos os litígios emergentes da interpretação ou execução do Contrato poderão ser dirimidos pelos tribunais, nos termos do Código de Processo Civil.