

# Condições Gerais e Específicas dos Serviços

## CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

### 1. OBJECTO

1.1. As presentes Condições Gerais e o Formulário de Adesão aos Serviços de Telecomunicações ("Formulário") visam regular os termos e condições por que se rege a prestação, pela TVCABO ao CLIENTE, dos serviços de telecomunicações [adiante "serviço (s)"] que disponibiliza, a todo o momento, no seu portfólio.

1.2. Cada serviço rege-se, ainda, por Condições Específicas que visam regular os termos e condições exclusivamente aplicáveis à prestação do mesmo que, após subscrição pelo CLIENTE, passam a fazer parte integrante das presentes Condições Gerais.

### 2. ADESAO E ACTIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. A adesão a um serviço, que poderá ser efectuada presencialmente, ao domicílio ou on-line (quando disponível), pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do CLIENTE, do disposto nas Condições Gerais, bem como do disposto nas Condições Específicas aplicáveis, em vigor em cada momento, que se encontram disponíveis para consulta no sítio da TVCABO.

2.2. A data da adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis ao (s) serviço (s) em causa, corresponde à data de subscrição das mesmas pelo CLIENTE, sem prejuízo do disposto na Condição 2.4.

2.3. A adesão ao serviço está condicionada ao pagamento imediato do valor correspondente: à activação, equipamentos, instalação do serviço e primeira mensalidade.

2.4. O pagamento da mensalidade (mínimo 1 (um) ciclo de 30 (trinta) dias) pelo CLIENTE implica a aceitação tácita das Condições Gerais e das Condições Específicas aplicáveis ao serviço contratualizados.

2.5. O (s) serviço (s) solicitado (s) pelo CLIENTE, mediante pedido válido, posteriormente ao primeiro pedido de adesão, integrará o âmbito do contrato, o qual se considerará, consequentemente, modificado em conformidade.

2.6. Antes de proceder à activação do serviço, o CLIENTE deverá assegurar que se encontram preenchidos os requisitos mínimos previstos pela TVCABO.

2.7. A TVCABO pode recusar a activação do serviço após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:

- Inexistência de acesso que serve de suporte ao serviço entre as instalações do CLIENTE e a central da TVCABO;
- A infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído electromagnético na componente de acesso local;
- Inexistência de cobertura em determinada localização geográfica;
- Quando o CLIENTE não autorize qualquer intervenção nas redes do CLIENTE que se revele necessária ou adequada à prestação do serviço.

2.8. A recusa de activação do serviço prevista no número 2.7. deve ser comunicada ao CLIENTE no prazo máximo de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação ou conhecimento por parte da TVCABO, dispor do CLIENTE, no caso das alíneas a), b) e c) desse número, de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comunicação, para solicitar o reembolso dos montantes relativos à adesão ao serviço, quando aplicável.

2.9. Caso a TVCABO recuse a activação do serviço com fundamento na verificação de alguma das situações previstas na Condição 2.7., o CLIENTE poderá efectuar novo pedido à TVCABO desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da activação do serviço.

2.10. O serviço será instalado e activado na data acordada entre a TVCABO e o CLIENTE para o efeito, num prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de recepção do pedido de activação do serviço. O prazo máximo para a activação do serviço previsto na presente Condição não se aplica quando a activação do serviço não for possível por motivos imputáveis ao CLIENTE, impossibilidade técnica ou motivo de força maior.

2.11. A activação dos serviços adicionais será efectuada de acordo com as respectivas condições particulares.

2.12. Caso não seja possível à TVCABO proceder à instalação e/ou activação de qualquer serviço, por motivo que não lhe seja imputável ou por impossibilidade técnica, a adesão às presentes Condições cessará após a comunicação de tal facto ao CLIENTE, não sendo devida qualquer indemnização ao mesmo por esse facto.

### 3. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. O CLIENTE autoriza a TVCABO a realizar todas as intervenções nas redes do CLIENTE, que se revelem necessárias e adequadas à prestação do serviço.

3.2. A instalação e activação do equipamento necessário para a prestação do serviço é realizada pela TVCABO ou por entidade terceira por esta autorizada.

3.3. A instalação inclui o fornecimento e instalação do cabo necessário à rede de CLIENTE e acessórios de instalação (se solicitada instalação com tomada) e respectiva ligação na morada de instalação;

3.4. 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 objecto de orçamentação);

3.5. As tomadas adicionais e outros equipamentos adicionais, além dos previstos nas Condições Específicas, são aplicáveis aos preços e as condições de fornecimento específicos em vigor;

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

### 4. EQUIPAMENTO TERMINAL E INFRAESTRUTURAS

4.1. O CLIENTE só pode utilizar e ligar às redes de telecomunicações, equipamentos terminais ("equipamento") que satisfaçam todos os requisitos legais aplicáveis.

4.2. O equipamento encontra-se configurado para utilização exclusiva nos sistemas em que se suporta o serviço e não pode ser desbloqueado por se tratar de equipamento encriptado e é insusceptível de utilização no âmbito de serviços prestados por terceiros.

4.3. O equipamento pode ser disponibilizado, na modalidade de compra e, excepcionalmente, alugar ou cedência temporária a título gratuito, sendo que:

- Em caso de compra, o equipamento é propriedade do CLIENTE a partir da data de pagamento da correspondente factura;
- Em caso de alugar ou cedência temporária a título gratuito, o equipamento permanecerá propriedade da TVCABO, devendo o CLIENTE mantê-lo em perfeito estado de conservação, no local em que foi instalado e utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos nas presentes e respectivas Condições, abstendo-se de o ceder, disponibilizar a terceiros ou introduzir-lhe alterações.

4.4. No caso previsto nas alíneas a) e b) do número anterior, a TVCABO concede ao CLIENTE uma garantia de 12 (doze) meses relativa ao equipamento.

4.5. No caso previsto na alínea b) da Condição 4.3., o CLIENTE obriga-se a indemnizar a TVCABO pelos prejuízos sofridos em caso de extravio, furto ou inutilização do material e equipamentos, bem como de danos não resultantes de utilização normal.

4.6. O CLIENTE deverá comunicar de imediato à TVCABO qualquer perda, furto ou desaparecimento por qualquer outra forma do equipamento propriedade da TVCABO.

4.7. O CLIENTE expressamente reconhece e aceita que, em caso de alugar ou cedência temporária a título gratuito do equipamento, a reparação de avarias pode implicar a substituição do mesmo por outro tecnicamente equivalente.

4.8. Sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à substituição de equipamento alugado ou cedido ou à reparação de equipamento propriedade do CLIENTE, a TVCABO não se responsabiliza pelos conteúdos que esse equipamento possa porventura armazenar, os quais serão permanentemente eliminados.

4.9. A TVCABO não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao CLIENTE, trabalhos de modificação da instalação ou avaria no equipamento do qual não seja proprietária.

4.10. A solução de infraestruturas de rede de uso privativo do CLIENTE será definida pela TVCABO, tendo em consideração as características do local de instalação, e poderá implicar o desligamento dos equipamentos ou infra-estruturas que se mostrem incompatíveis com a instalação/ligação do serviço e a passagem de cabos adicionais (incluindo através de divisórias) e o colocalização de tomadas adicionais.

4.11. Em caso de cessação da prestação do serviço, a TVCABO não realiza a reposição das infraestruturas pré-existentis na morada de instalação do serviço.

4.12. O cartão, materiais e equipamentos fornecidos para a rede de CLIENTE, excepto tomadas adicionais, constituem propriedade da TVCABO ficando, durante o período de prestação do serviço, à disposição e sob guarda e responsabilidade do CLIENTE, para seu uso exclusivo.

4.13. A TVCABO reserva-se o direito de exigir ao CLIENTE a devolução do cartão, materiais e equipamentos fornecidos para a rede de CLIENTE, em caso de cancelamento da subscrição dos produtos e serviços para os quais os mesmos foram disponibilizados.

### 5. NÍVEIS DE QUALIDADE, UTILIZAÇÃO, RESTRIÇÕES E SEGURANÇA DO SERVIÇO

5.1. A TVCABO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, excepto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à TVCABO e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a TVCABO não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

5.2. A TVCABO compromete-se a assegurar os seguintes níveis de qualidade de serviço:

- Tempo máximo para ligação inicial do serviço: 30 (trinta) dias;
- Tempo máximo de reposição do serviço: 15 (quinze) dias.

5.3. O tempo máximo previsto na alínea a) do número anterior desta Condição não será aplicável nas situações em que, atendendo ao local de instalação do serviço, se revele necessário a realização de trabalhos especiais, caso em que a data de instalação do serviço será a acordada, casuisticamente, pelas Partes.

5.4. A contagem do prazo previsto na alínea b) do número 5.2 desta Condição inicia-se no momento em que o CLIENTE comunica a avaria nos termos da Condição 9 das presentes Condições Gerais ou formula o pedido de reactivação ou restabelecimento do serviço.

5.5. Caso a TVCABO verifique que a reposição do serviço não ocorrerá no prazo fixado na alínea b) número 5.2 desta Condição, compromete-se a contactar o CLIENTE, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação da avaria.

5.6. A TVCABO desde já informa o CLIENTE que qualquer falha no fornecimento de energia eléctrica poderá implicar a interrupção do serviço, até ao restabelecimento daquele.

5.7. A TVCABO reserva-se o direito de recusar o acesso e efectuar a desactivação 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 TVCABO e destino à rede fixa nacional.

5.8. A TVCABO reserva-se o direito de definir uma política de utilização responsável para a utilização do serviço, podendo facturador consumos que excedam mensalmente o limite previsto no respectivo tarifário, se aplicável.

### 6. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

6.1. A prestação de qualquer serviço de telecomunicações não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

6.2. A TVCABO pode suspender total ou parcialmente a prestação de qualquer serviço de telecomunicações após pré-aviso enviado através do ecrã do equipamento utilizado pelo CLIENTE, mensagem de correio electrónico, SMS ou qualquer outra via eficaz, para os contactos disponibilizados pelo mesmo, com uma antecedência mínima de 3 (três) dias, sendo o CLIENTE advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço.

6.3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de:

- Incumprimento dos prazos de pagamento contratualizados;
- Violação culposa e grave das obrigações contratuais inerentes aos serviços contratados;
- Utilização do (s) serviço (s) no âmbito de actividades ilícitas;
- Situações de fraude;
- O CLIENTE atinja o limite de consumo estabelecido para comunicações e/ou serviços específicos;

a TVCABO pode suspender, de imediato, total ou parcialmente, o acesso aos serviços contratados. A comunicação da suspensão do serviço ao CLIENTE será remetida por correio electrónico, SMS ou qualquer outra via eficaz, imediatamente após a efectivação da suspensão, com a indicação do motivo e os meios ao seu dispor para o restabelecimento do serviço.

6.4. A TVCABO pode substituir o pré-aviso de suspensão pela prestação de informação prévia ao CLIENTE de que o seu saldo é insuficiente para a renovação da sua subscrição, sendo o serviço interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da sua conta.

### 7. ACESSO, UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

7.1. Os serviços serão prestados de forma regular e contínua, salvo disposto na Condição 5 das presentes Condições Gerais.

7.2. Constituem condições de acesso e utilização dos serviços as seguintes:

- Adesão presencial ou ao domicílio às presentes Condições Gerais e respectivas Condições Específicas aplicáveis;
- Cumprimento das normas relativas à instalação das infraestruturas de telecomunicações em edifícios, quando disso for o caso;
- Prestação de garantia, respectivos reforços e adiantamentos, quando exigíveis, nos termos da Condição 10;
- Utilização do (s) serviço (s) em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor;
- Utilização do (s) serviço (s) para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem utilizado para exploração comercial;
- Respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos.

7.3. Caso o CLIENTE utilize o serviço para fins comerciais nos termos da alínea e) desta Condição, a TVCABO reserva-se o direito de exigir uma indemnização por quaisquer danos, directos ou indirectos daí decorrentes.

7.4. O CLIENTE é responsável pela utilização do (s) serviço (s), a qual, ainda que efectuada por terceiros, com ou sem autorização do CLIENTE, se presume, para todos os efeitos contratuais e legais, efectuada por este.

### 8. CONSERVAÇÃO, REPARAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

8.1. Sem prejuízo do disposto na Condição 4.4. das presentes Condições Gerais, a TVCABO assegura a manutenção e reparação das infraestruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do (s) serviço (s).

8.2. Sempre que, para efeitos do disposto no número anterior, seja indispensável aceder ao local de instalação, a TVCABO acordará com o CLIENTE a data e período de tempo em que procederá ao acto de conservação ou reparação.

8.3. O CLIENTE, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da TVCABO ou terceira entidade autorizada e credenciada pela TVCABO, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e ou equipamentos.

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

8.5. A TVCABO 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 efectuadas por causa imputável ao CLIENTE, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

8.6. O CLIENTE não poderá alterar as características e ou funcionalidades do serviço, activar ou tentar a activação fora dos procedimentos estabelecidos pela TVCABO ou, em geral, aceder a serviços não contratados, sendo responsável perante a TVCABO e terceiros pelos danos causados por tais actos, incluindo quando praticados por outros utilizadores.

8.7. Os custos da intervenção, incluindo deslocação (ões), serão suportados pelo CLIENTE quando a avaria lhe seja directa ou indirectamente 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, excepto durante o período de garantia do equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do equipamento.

8.8. Sempre que, por motivos de conservação, manutenção e desenvolvimento da rede e sistemas de informação seja necessário suspender o serviço será aplicável o disposto nas Condições 6.

### 9. SERVIÇO DE ATENDIMENTO

9.1. A TVCABO assegura, para participação de avarias nos serviços e apoio ao CLIENTE, uma linha de atendimento a funcionar, das 07.00 às 23.00 horas, 365 dias por ano, através dos contactos disponibilizados no sítio da TVCABO.

9.2. Em caso de avaria deve o CLIENTE informar, de imediato a TVCABO.

### 10. GARANTIAS E ADIANTAMENTO

10.1. A TVCABO pode exigir a CLIENTES Empresariais a prestação de garantias ou seu reforço, nas seguintes situações:

- Para salvaguarda do cumprimento das obrigações contratuais do CLIENTE, designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, sempre que tal se mostre necessário;
- Quando se verifique incumprimento, pelo CLIENTE, no âmbito do contrato ou de outros anteriormente celebrados com a TVCABO motivado por mora no pagamento do serviço;
- Quando o serviço seja prestado por um período de tempo limitado, em virtude da realização de um evento específico;
- Sempre que o local de instalação do serviço, indicado pelo CLIENTE, não integre o conceito legal de bem imóvel;
- Sempre que o CLIENTE não disponha de título legítimo, do direito de ocupação, do local de instalação do serviço.

10.2. O valor da garantia a que se refere a alínea b) do número 10.1. desta Condição corresponderá a 100% (cem por cento) do valor da dívida à TVCABO.

10.3. O valor da garantia nos casos previstos nas alíneas a), c), d) e e), do número 10.1. desta Condição corresponderá ao valor de 6 (seis) meses da mensalidade ora contratada.

10.4. A TVCABO pode exigir a CLIENTES Particulares a prestação de garantias ou seu reforço nas situações de restabelecimento do serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao CLIENTE.

10.5. Não será exigida a prestação da garantia referida no número 10.4. desta Condição se, regularizada a dívida objecto do incumprimento, o CLIENTE optar pelo sistema de débito directo ("SDD") ou por ordens transferência permanente, como forma de pagamento do serviço.

10.6. As garantias previstas nesta Condição, bem como os respectivos reforços, podem ser prestados em numérico, ou transferência bancária. No prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de extinção do serviço, a TVCABO restituirá ao CLIENTE o valor da garantia prestada, deduzido dos montantes eventualmente em dívida.

### 11. PREÇO

11.1. O preço a pagar pelo CLIENTE, pela prestação do (s) serviço (s) corresponde ao que estiver fixado

# Condições Gerais e Específicas dos Serviços

no tarifário em vigor em cada momento.

**11.2.** O CLIENTE poderá obter informações actualizadas sobre o preço aplicável ao (s) serviço (s), através do serviço de apoio ao Cliente e do sítio da TVCABO.

## 12. FACTURAÇÃO

**12.1.** O CLIENTE, mediante solicitação prévia e desde que seja aplicável, ao serviço contratado, tem direito a receber facturas discriminadas.

**12.2.** A mensalidade será facturada com uma periodicidade mínima de 30 (trinta) dias, no início do período a que disser respeito, após realização do pré pagamento da mesma.

## 13. MODO E PRAZO DE PAGAMENTO

**13.1.** O valor da (s) mensalidade (s) do serviço contratado é devido a partir da data de assinatura do Contrato de Adesão e deverá ser liquidado antecipadamente ao período a que disser respeito.

**13.2.** Ao valor da mensalidade referida no ponto anterior acresce o preço dos serviços ou componentes adicionais de serviço, escolhidos pelo CLIENTE, o qual será cobrado pela TVCABO de acordo com os consumos do CLIENTE no mês a que se reporta a factura e segundo o tarifário em vigor em cada momento.

**13.3.** O preço da instalação, activação e reactivação do (s) serviço (s), downgrade, desmontagem, restabelecimento, reinstalação, compra ou aluguer de equipamento, reembolso do equipamento não entregue ou danificado e serviços de reparação ou manutenção, será incluído na factura emitida ao CLIENTE relativa aos serviços em causa.

**13.4.** Sobre os valores em débito, não liquidados pontualmente, incidem juros de mora à taxa legal em vigor.

## 14. RESPONSABILIDADE

**14.1.** A TVCABO não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais quando tal não lhe seja imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por:

- Danos causados por culpa do CLIENTE, de outros utilizadores do serviço ou de quaisquer terceiros que não estejam ao serviço da TVCABO, ou
- Incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas, ou
- Incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à TVCABO e que pela mesma não possam ser controladas e que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações contratuais.

**14.2.** A TVCABO garante que as redes de telecomunicações utilizadas para a prestação dos serviços cumprem os requisitos necessários e adequados à segurança da prestação dos mesmos e da própria rede, não podendo, no entanto, garantir a sua inviolabilidade por terceiros não autorizados.

## 15. DESMONTAGEM

**15.1.** No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a extinção do serviço o CLIENTE obriga-se a entregar em qualquer loja da TVCABO, o cartão de acesso, materiais e equipamento alugados ou cedidos em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.

**15.2.** Em caso de incumprimento do disposto no número anterior a TVCABO reserva-se o direito de facturar ao CLIENTE uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue ou danificado.

## 16. COMUNICAÇÕES E CITAÇÕES

**16.1.** Todas as comunicações da TVCABO ao CLIENTE poderão ser efectuadas por qualquer meio ou contacto facultado por este à TVCABO, tais como, endereço postal, endereço de correio electrónico e SMS e, complementarmente e quando aplicável, através do ecrã do equipamento utilizado pelo CLIENTE.

**16.2.** Caso o CLIENTE pretenda contactar a TVCABO, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados no sítio da TVCABO e através do portal de Cliente caso seja um utilizador registado.

**16.3.** As citações e notificações ao CLIENTE, serão realizadas para o domicílio convenicionado, para o efeito no Formulário, obrigando-se o CLIENTE a comunicar, por escrito, à TVCABO, a alteração do mesmo.

## 17. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

**17.1.** Os dados pessoais identificados no Formulário como sendo de fornecimento obrigatório, são indispensáveis à prestação dos serviços pela TVCABO. Nos termos previstos no referido Formulário, os dados pessoais constantes do mesmo ou fornecidos posteriormente pelo CLIENTE, serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela TVCABO no âmbito da relação contratual com o CLIENTE e, ainda, em caso de não oposição do CLIENTE, para a comercialização de serviços e ou produtos, incluindo por meios que permitam a recepção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários.

**17.2.** Salvo, expressa, não autorização por parte do CLIENTE, a TVCABO poderá utilizar e tratar os seus dados de tráfego, localização geográfica, perfil e ou consumo, durante a vigência do presente contrato e até ao prazo máximo de 3 (três) meses após a data de cessação do contrato de adesão, para efeitos de comercialização de produtos e serviços, incluindo ofertas comerciais personalizadas.

**17.3.** Para efeitos de prova de transacções comerciais ou de qualquer comunicação efectuada no âmbito da relação contratual, a TVCABO poderá gravar as comunicações realizadas telefonicamente com o CLIENTE.

**17.4.** Para efeitos de monitorização da qualidade do atendimento, a TVCABO poderá gravar comunicações realizadas para o Serviço de Apoio ao Cliente.

**17.5.** Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao CLIENTE o direito de acesso, rectificação e actualização dos seus dados pessoais, directamente ou mediante pedido, por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela TVCABO.

**17.6.** A omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo CLIENTE são da sua inteira responsabilidade.

**17.7.** Os dados de identificação dos CLIENTES e qualquer outro tipo de informação a eles inerente, só serão disponibilizados a terceiras entidades, nomeadamente entidades de supervisão ou entidades judiciais, se tal for imposto por lei ou decisão judicial.

## 18. RESOLUÇÃO

Sem prejuízo do disposto na Condição 6.2. das Condições Gerais, em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, qualquer uma das Partes pode proceder à resolução da relação contratual, após pré-aviso adequado de 8 (oito) dias, sem prejuízo da indemnização a que o referido incumprimento possa dar lugar.

## 19. VIGÊNCIA

**19.1.** As presentes Condições Gerais produzem efeitos na data da assinatura do Contrato de Adesão, pelo CLIENTE aos serviços comercializados pela TVCABO e vigoram pelo período de 12 (doze) ciclos consecutivos de 30 (trinta) dias, automaticamente renovável, após o decurso do período de vigência inicial, por períodos sucessivos de 1 (um) ciclo de 30 (trinta) dias, salvo denúncia por qualquer uma das partes, mediante comunicação válida, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo da vigência ou renovação.

**19.2.** O período mínimo de vigência das presentes Condições justifica-se pela existência de custos de investimento no equipamento indispensável à prestação do serviço, bem como pelos custos de activação do serviço e ainda de angariação, podendo o CLIENTE, a todo o momento, através do número de apoio ao Cliente, saber quando se conclui o período mínimo de vigência em curso, bem como qual o valor que terá de pagar a título de indemnização por rescisão antecipada das presentes Condições.

## 20. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS E CESSAÇÃO DA OFERTA

**20.1.** A TVCABO poderá alterar, a todo o tempo, as presentes Condições Gerais, bem como as Condições Específicas aplicáveis a cada serviço.

**20.2.** No caso previsto no número anterior desta Condição, o CLIENTE será notificado previamente, através dos meios previstos na Condição 16. Caso delas discorde, o CLIENTE dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias para, por escrito, rescindir a relação contratual em causa, sem qualquer penalidade associada. A referida rescisão produzirá efeitos à data da entrada em vigor das alterações contratuais.

**20.3.** Sempre que uma alteração contratual constitua uma vantagem objectiva para o CLIENTE não é aplicável o disposto no número anterior.

**20.4.** Em caso de cessação da oferta de qualquer serviço ou variação do preço do mesmo, a TVCABO compromete-se a notificar previamente o CLIENTE, por qualquer dos meios previstos na Condição 16, salvo alteração das condições de mercado, caso em que a referida notificação será remetida, imediatamente, após se verificar a cessação referida.

## 21. REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES

**21.1.** A indisponibilidade do serviço, com excepção dos casos previstos no número 5.1 da Condição 5 das presentes Condições Gerais, por motivos comprovadamente imputáveis à TVCABO, poderá dar lugar, mediante solicitação expressa do CLIENTE, ao desconto do valor que, com base no preço da assinatura mensal constante do tarifário em vigor, corresponder à duração da indisponibilidade.

**21.2.** Em caso de rescisão do presente contrato, pelo CLIENTE ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período mínimo de vigência, a TVCABO terá direito a receber uma indemnização calculada da seguinte forma: (período mínimo de vigência – nº de meses em que os serviços estiveram activos) x (valor da mensalidade). Adicionalmente o cliente perderá o direito a quaisquer benefícios concedidos por aplicação de campanhas comerciais, em vigor no momento da adesão, pelo que terá de indemnizar a TVCABO pelo montante do benefício concedido.

**21.3.** Para efeitos do disposto no número 21.2 anterior, o valor a tomar em consideração será o valor da mensalidade referente ao mês anterior à data da rescisão.

**21.4.** Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na alínea a) da Condição 5.2 das presentes Condições Gerais, para activação do serviço, por motivos comprovadamente imputáveis à TVCABO, o CLIENTE poderá exigir à TVCABO o reembolso do montante correspondente ao valor da activação do serviço.

**21.5.** Em caso de incumprimento do prazo previsto na alínea b) da Condição 5.2 das presentes Condições Gerais, o CLIENTE poderá solicitar à TVCABO, por escrito, o reembolso do montante que, com base no valor mensal do serviço contratado, corresponder ao período de indisponibilidade.

## 22. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

**22.1.** Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, o CLIENTE pode submeter quaisquer conflitos contratuais aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da TVCABO de actos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do serviço.

**22.2.** A reclamação a apresentar pelo CLIENTE deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do facto que deu origem à reclamação, sendo registada nos sistemas de informação da TVCABO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua recepção.

## ANEXO I

### GESTOR DE CONTA

1. A adesão a Serviços TVCABO por parte de Clientes empresariais, implica obrigatoriamente a indicação, no Formulário, da (s) pessoa (s) que será (ão) o (s) representante (s) do CLIENTE, adiante designada (s) por Gestor de Conta, para qualquer pedido relacionado com os serviços contratados à TVCABO.

2. O CLIENTE poderá indicar, eliminar ou alterar, por escrito, um ou mais Gestores de Conta, o (s) qual (ais) será (ão) para todos os efeitos legais e contratuais, o (s) representante (s) do CLIENTE, ou seja, a (s) pessoa (s) com poderes para actuar, no âmbito da execução contratual, em nome e representação do CLIENTE.

## ANEXO II

### CONDIÇÕES DE DISPONIBILIZAÇÃO DA FACTURA ELETRÓNICA

#### 1. OBJECTO

1.1. O serviço de Factura Electrónica ("FE") consiste na disponibilização gratuita, pela TVCABO ao CLIENTE, de uma factura emitida em formato electrónico relativamente aos serviços TVCABO em cada momento contratados pelo CLIENTE, de acordo com os presentes termos e condições.

#### 2. ADESAO

2.1. A adesão à FE produz efeitos relativamente à Factura a emitir posteriormente à data da adesão, pelo que o CLIENTE deixará de receber a Factura em papel. Pode, no entanto, suceder que o CLIENTE receba uma Factura em papel, se a adesão à FE for feita em data próxima à da emissão da Factura.

2.2. A adesão à FE considera-se efectuada após aceitação das "Condições do Serviço Factura Electrónica".

2.3. A adesão à FE no âmbito da utilização de um serviço prestado pela TVCABO pressupõe a adesão à FE em relação a todos os serviços prestados pela TVCABO abrangidos pela mesma conta de Facturação.

#### 3. SERVIÇO DE FE

3.1. No âmbito do serviço de FE, a TVCABO disponibiliza ao CLIENTE a FE através de:

(i) Envio da FE para o endereço de e-mail indicado pelo CLIENTE (próprio ou de terceiro autorizado para o efeito); e (ii) Consulta, na Área de Cliente, da FE, bastando para tal o Cliente introduzir os seus dados de acesso à Área de Cliente, caso esteja registado na mesma, disponível no sítio da TVCABO.

3.2. Através do serviço de FE, o CLIENTE poderá ainda imprimir ou guardar (em formato PDF) no seu computador as facturas electrónicas. Para imprimir ou guardar as facturas, o CLIENTE necessita de ter instalada a aplicação Adobe Acrobat Reader (versão 6.0 ou superior).

3.3. O CLIENTE registado na Área de Cliente, poderá consultar as 3 (três) últimas facturas electrónicas emitidas.

3.4. Na data de envio da FE, a TVCABO poderá enviar para o número de contacto telefónico ou mensagem de correio electrónico para o endereço indicado pelo CLIENTE e mediante solicitação deste, uma notificação informando da emissão da FE. Para este efeito, o CLIENTE deverá manter os respectivos contactos actualizados, sendo ainda responsável por assegurar espaço disponível para a recepção das facturas na sua caixa de correio electrónico, bem como comunicar à TVCABO a alteração do endereço de correio electrónico.

3.5. Cumprindo a TVCABO as obrigações referidas nos números 3.1. e 3.4. acima, o CLIENTE é responsável pelo pagamento das facturas emitidas e enviadas pela TVCABO.

#### 4. DURAÇÃO, SUSPENSÃO E TERMO DO SERVIÇO

4.1. A prestação do serviço FE é por período indeterminado, podendo a TVCABO ou o CLIENTE pôr fim à sua prestação em qualquer momento.

4.2. Caso a TVCABO venha a cessar a prestação do serviço FE, dará conhecimento deste facto ao CLIENTE com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data prevista para a cessação.

4.3. Caso o CLIENTE pretenda pôr fim à prestação do serviço de FE, deverá enviar uma carta, fax, ou mensagem de correio electrónico, dirigida à TVCABO.

4.4. A cessação do serviço FE produz efeitos relativamente à Factura a emitir posteriormente ao pedido de cessação. Pode, no entanto, suceder que o CLIENTE receba a Factura subsequente em formato electrónico, se a cessação for feita em data próxima à da emissão da Factura.

4.5. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a TVCABO poderá a todo o momento suspender ou fazer cessar o acesso à FE, nomeadamente nos casos de impossibilidade de entrega da FE na caixa de correio electrónico indicada pelo CLIENTE.

4.6. Cessando o serviço FE, o CLIENTE ou um terceiro devidamente autorizado por este, poderá proceder ao levantamento da Factura em formato papel em qualquer loja da TVCABO.

### CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ DA TVCABO

#### 1. OBJECTO

1.1. As presentes Condições Específicas, o Anexo I e o Formulário de Adesão a Serviços de Telecomunicações ("Formulário") visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela TVCABO ao CLIENTE, do serviço de voz com recurso ao protocolo IP ("Internet Protocol") doravante ("serviço").

1.2. O serviço permite ao CLIENTE fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

1.3. O CLIENTE poderá ainda aderir a serviços adicionais que a TVCABO tiver disponíveis no seu portfólio, mediante a aceitação das condições que lhes sejam aplicáveis.

1.4. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Telecomunicações da TVCABO ("Condições Gerais").

#### 2. ACESSO

2.1. O serviço é prestado com recurso ao protocolo IP e apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede, que poderão ser consultadas nas lojas TVCABO, através do número de apoio ao cliente e no sítio TVCABO e pode ser prestado com atribuição de numeração não-geográfica ("VoIP Nómada"), caso em que é possibilitado o acesso ao serviço a partir de diferentes localizações geográficas, ou com atribuição de numeração geográfica ("VoIP Fixo"), caso em que o acesso ao serviço só poderá ser efectuado a partir de um único local fixo.

2.2. Sem prejuízo do regime legal em vigor, a TVCABO pode disponibilizar o serviço com recurso ao protocolo IP ("VoIP") na condição do CLIENTE subscrever um ou mais serviços de telecomunicações da TVCABO que assegurem a conectividade Internet entre a morada de instalação do serviço e a central telefónica da TVCABO, sendo neste caso aplicáveis à prestação do serviço, cumulativamente com as presentes Condições Específicas, as condições particulares constantes do Anexo I.

2.3. A prestação do serviço sobre IP pressupõe que o CLIENTE disponha de equipamento compatível com a rede IP disponibilizado pela TVCABO na modalidade de compra ou, excepcionalmente, aluguer ou cedência temporária a título gratuito.

2.4. O serviço prestado sobre IP, poderá ser incompatível com equipamentos que não observem as normas de ligação IP.

## ANEXO I

### CONDIÇÕES PARTICULARES APLICÁVEIS AO SERVIÇO PRESTADO SOBRE IP ("VOIP")

#### 1. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

1.1. O acesso ao serviço apenas é possível após a activação do mesmo pela TVCABO. O número VoIP ("Número VoIP") e o código de acesso ("Código de Acesso/Password") – se necessário, passam a constituir os elementos de identificação do CLIENTE.

1.2. Os Códigos de Acesso/Passwords têm carácter pessoal e intransmissível, são para conhecimento e uso exclusivo do CLIENTE, devendo este assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua decodificação e cópia.

1.3. A TVCABO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que não lhe sejam directa ou indirectamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

1.4. A eventual utilização do serviço por terceiros com recurso aos Códigos de Acesso/Passwords associados ao mesmo, com ou sem autorização do CLIENTE, considera-se realizada pelo mesmo, salvo prova em contrário.

1.5. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos ao serviço em simultâneo, com o mesmo número e código de acesso.

# Condições Gerais e Específicas dos Serviços

## 2. TIPOS DE SERVIÇO PRESTADOS

O serviço permite a realização de chamadas telefone-a-telefone - o estabelecimento da chamada realiza-se através de equipamento terminal compatível com as especificações técnicas da TVCABO.

### 3. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

- 3.1. O CLIENTE compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de actos ilícitos, devendo ainda respeitar as presentes Regras de Utilização do Serviço.
- 3.2. É igualmente vedada ao CLIENTE a utilização do serviço para prestação de serviços de telemarketing (sondagens, prospeção telefónica e televenda), em Cybercafés, locutórios, para envio massivo de faxes ou afins.
- 3.3. O CLIENTE expressamente reconhece e aceita que a Rede IP constitui uma rede de comunicações públicas susceptível de utilização por vários utilizadores e, como tal, sujeita a sobrecargas informáticas, pelo que a TVCABO não garante nestes casos a prestação do serviço sem interrupções, perda de informação ou atrasos.
- 3.4. Não é permitido ao utilizador:
  - a) Interceptar, monitorar, danificar ou modificar qualquer comunicação da qual não seja remetente ou destinatário;
  - b) Selecionar ou usar um Nome de Utilizador de outra pessoa com a intenção de fazer passar-se por essa pessoa (Caller Id Spoofing);
  - c) Enviar comunicações comerciais não permitidas por lei, tais como mensagens não solicitadas (SPIT – SPAM over Internet Telephony);
  - d) Interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes, designadamente acções de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).
- 3.5. Ao utilizador não é permitido utilizar equipamentos com ligação à rede Internet para fins de encaminhamento de tráfego.

## CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA DA TVCABO

### 1. OBJECTO

- 1.1. As presentes Condições Específicas, o Anexo I e o Formulário de Adesão a Serviços de telecomunicações ("Formulário") visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela TVCABO ao CLIENTE, do serviço de acesso à Internet em Banda Larga, o qual inclui, nomeadamente, a disponibilização de serviços de correio electrónico e páginas pessoais (adiante "serviço").
- 1.2. O CLIENTE poderá ainda aderir a serviços adicionais que a TVCABO tiver disponíveis no seu portfólio, mediante a aceitação das condições que lhes sejam aplicáveis.
- 1.3. O CLIENTE poderá também contratar a prestação do serviço de instalação dos equipamentos utilizados para acesso e utilização do serviço, desde que os mesmos observem os requisitos técnicos e recomendações da TVCABO.
- 1.4. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de telecomunicações da TVCABO ("Condições Gerais").

### 2. ACESSO E CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

- 2.1. O serviço será prestado através dos protocolos TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), estando disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede.
- 2.2. Para o acesso ao serviço e aos serviços adicionais, a TVCABO poderá fornecer ao CLIENTE um código de identificação pessoal ("Nome de Utilizador"/"Username"), um código de entrada na Rede Internet ("Código de Acesso"/"Password") e um código para a configuração do serviço e solicitação dos serviços adicionais ("Códigos de Administração"), bem como um Nome de Utilizador e um Código de Acesso para o acesso a cada serviço adicional contratado ("Códigos dos Serviços"), os quais constituem os elementos de identificação do CLIENTE e, como tal, têm carácter pessoal e intransmissível.
- 2.3. Os Códigos de Acesso/Password são para conhecimento e uso exclusivo do CLIENTE, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente, não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia. Após a activação do(s) serviço(s), o CLIENTE pode alterar o(s) Código(s) de Acesso/Password(s) inicialmente disponibilizado(s) pela TVCABO.
- 2.4. A TVCABO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que lhe não sejam directa ou indirectamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.
- 2.5. A eventual utilização do(s) serviço(s) por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela TVCABO ao CLIENTE, com ou sem autorização deste último, considera-se realizada pelo CLIENTE, salvo prova em contrário.

### 3. UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

- 3.1. O CLIENTE compromete-se a identificar-se sempre através do Username que lhe tenha sido atribuído pela TVCABO no acesso ao serviço.
- 3.2. O CLIENTE compromete-se a observar as Regras de Utilização do Serviço constantes do Anexo I, sob pena de a TVCABO suspender o serviço, nos termos da Condição 6. das Condições Gerais ou desactivá-lo.
- 3.3. A TVCABO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, excepto nos casos previstos na Condição 7.1. das Condições Gerais, e bem assim quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à TVCABO e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a TVCABO não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

## ANEXO I

### REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

#### A. SEGURANÇA DE REDE E SISTEMAS

1. Não é permitida 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 detecção 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. Acções 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. Quaisquer tipos de tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes.
3. Não é permitida a interceptação 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 receptores 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 Electrónico ou News.
5. Ao CLIENTE não é permitido utilizar computadores remotos como "proxies" para fins de encaminhamento de tráfego.

#### B. CORREIO ELECTRÓNICO

1. Conteúdo, material ou acções que violem as presentes Condições Específicas não são permitidas. Ao concordar com as presentes Condições, o CLIENTE tem a obrigação de cumprir as regras a seguir elencadas:
  - 1.1. Não cometer nenhum ato ilegal.
  - 1.2. Não exercer nenhuma atividade que explore, prejudique ou ameace prejudicar as crianças.
  - 1.3. Não enviar spam. Spam corresponde a conteúdo indesejado ou não solicitado de mensagens de Correio electrónico em massa, publicações, pedidos de contacto, SMS (mensagens de texto) ou mensagens instantâneas.
  - 1.4. Não apresentar nem utilizar publicamente os Serviços para partilhar qualquer Conteúdo inapropriado ou outro material (que envolva, por exemplo, nudez, brutalidade, pornografia, violência gráfica ou atividade criminal).
  - 1.5. Não exercer nenhuma atividade que seja falsa ou que possa induzir em erro (por exemplo, pedir dinheiro sob falsos pretextos ou forjar alguém, manipular os Serviços para aumentar a contagem de reproduções ou afetar as pontuações, classificações ou comentários).
  - 1.6. Não contornar intencionalmente quaisquer restrições ao acesso ou disponibilidade dos Serviços.
  - 1.7. Não exercer nenhuma atividade que seja prejudicial para o CLIENTE, os Serviços ou outros (por exemplo, transmissão de vírus, espionagem, incitação ao ódio ou incitação de acções de violência contra outros).
  - 1.8. Não violar os direitos de outros (por exemplo, partilha não autorizada de música protegida por direitos de autor ou outro material protegido por direitos de autor, revenda ou outra distribuição dos mapas Bing ou fotografias).
  - 1.9. Não exercer nenhuma atividade que viole a privacidade dos outros.
  - 1.10. Não ajudar terceiros a violarem as presentes regras.

2. A TVCABO reserva-se o direito de recusar o Conteúdo do CLIENTE se exceder os limites de armazenamento ou do tamanho de ficheiro permitido pelo Serviço. Além disso, se o CLIENTE violar qualquer uma das obrigações listadas na secção 1 acima ou de outro modo violar substancialmente as presentes Condições Específicas, a TVCABO poderá tomar medidas contra o Cliente incluindo (sem limitação) a interrupção da prestação de Serviços ou o fecho da conta de correio electrónico do Cliente imediatamente por justa causa ou bloqueando a entrega de uma comunicação (como uma mensagem de correio electrónico ou mensagem instantânea) aos ou dos Serviços. A TVCABO reserva-se também o direito de remover ou bloquear o Conteúdo do CLIENTE dos Serviços, em qualquer altura, se acreditar que pode violar a legislação aplicável ou as presentes Condições Específicas. Durante a investigação das alegadas violações das presentes Condições Específicas, a TVCABO reserva-se o direito de rever o Conteúdo do CLIENTE de modo a resolver o problema. No entanto, a TVCABO não pode monitorizar os Serviços e não efetua qualquer tentativa para o fazer.

### 3. Utilização da conta:

O CLIENTE deverá utilizar a respectiva conta de correio electrónico para a manter activa. Isto significa que o CLIENTE deverá iniciar sessão pelo menos uma vez num período de um ano para manter a respectiva conta de correio electrónico e os Serviços associados ativos, salvo disposição em contrário indicada numa oferta para uma parte paga dos Serviços. Se o CLIENTE não iniciar sessão durante este tempo, a TVCABO assumirá que a conta de correio electrónico do CLIENTE está inactiva e irá fechá-la.

### C. Regras do Serviço de Alojamento

1. A TVCABO poderá colocar ao dispor dos seus Clientes espaço (Mbytes) para alojamento nos seus servidores e um endereço personalizado para acesso às páginas alojadas.
2. O conteúdo das páginas alojadas é da exclusiva responsabilidade do CLIENTE e não deverá, de modo algum, conter informação que:
  - 2.1. viole os direitos de propriedade intelectual;
  - 2.2. seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica ou discriminatória com base em religião, sexo ou raça;
  - 2.3. incite à prática de actos criminosos;
  - 2.4. promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;
  - 2.5. explore ou incite a exploração de menores.

### D. Regras do Registo de domínios

1. O registo de domínios é efectuado pela entidade responsável.
2. As regras de registo de domínios são estabelecidas pelas entidades referidas no número 1.
3. A TVCABO não é responsável pela recusa, cancelamento, ou quaisquer outras modificações relativas a domínios, realizadas pela entidade responsável, nos termos do número 1.
4. A utilização do serviço de domínios em servidores DNS geridos pela TVCABO implica que a administração dos mesmos se encontra a cargo da TVCABO, sendo o CLIENTE responsável por fazer cessar, na data de subscrição deste serviço, quaisquer contratos com terceiras entidades, com idêntico objecto.
5. A propriedade dos domínios será sempre do CLIENTE responsável pelo seu registo, assegurando a TVCABO o funcionamento e a configuração técnica do domínio, podendo a TVCABO cobrar serviços adicionais neste âmbito.

### E. Direitos de propriedade intelectual

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 propriedade intelectual, pelo que qualquer utilização desses materiais só poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa dos respectivos titulares.

### F. Política de Utilização Responsável

1. A contratação do serviço pressupõe um nível de utilização razoável, para que seja possível garantir uma elevada qualidade na prestação do mesmo à generalidade dos clientes da TVCABO.
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 pretende aceder. Para garantir uma elevada qualidade do serviço a todos os clientes, sempre que a TVCABO verifique a ocorrência de situações suscetíveis de ter impacto negativo no 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 na Condição 4. das Condições Gerais ou iii) facturar consumos que excedam, mensalmente, o limite previsto no respectivo tarifário, se aplicável.

## CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEVISÃO E MULTIMÉDIA DA TVCABO

### 1. OBJECTO

- 1.1. As presentes Condições Específicas e o Formulário de Adesão a Serviços de telecomunicações ("Formulário") destinam-se a regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela TVCABO ao CLIENTE, do serviço de distribuição de televisão e, quando aplicável, a colocação à disposição de conteúdos áudio e vídeo e disponibilização de serviços interactivos e outros relacionados ("serviço").
- 1.2. São igualmente regulados os termos e condições aplicáveis à disponibilização, pela TVCABO ao CLIENTE, das infraestruturas e equipamento (s) de suporte ao serviço, identificados nestas Condições Específicas ("equipamento").
- 1.3. O CLIENTE poderá, ainda, aderir a serviços adicionais que a TVCABO tiver disponíveis no seu portfólio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.
- 1.4. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de telecomunicações da TVCABO ("Condições Gerais").

### 2. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

- 2.1. O acesso a determinados conteúdos ou componentes do serviço poderá implicar a utilização de um código de identificação e ou código de acesso. Os códigos constituem os elementos de identificação do CLIENTE e, como tal, são para conhecimento e uso exclusivo do mesmo e têm carácter pessoal e intransmissível, devendo o CLIENTE assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a sua confidencialidade, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação ou cópia. A TVCABO reserva-se o direito de limitar o acesso ao serviço em simultâneo com o mesmo código de identificação e de acesso.
- 2.2. A TVCABO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que lhe não sejam imputáveis, directa ou indirectamente, a título de dolo ou culpa grave, considerando-se realizada pelo CLIENTE a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela TVCABO, salvo prova em contrário.

### 3. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

- 3.1. Os vários pacotes de canais disponíveis encontram-se identificados no sítio TVCABO.
- 3.2. O CLIENTE não pode alterar a composição dos pacotes de canais, podendo, quando disponível, subscrever, canais adicionais ou substituir o pacote de canais subscrito por outro.
- 3.3. Os pacotes de canais temáticos e canais adicionais disponibilizados ao abrigo destas Condições Específicas pressupõem um período mínimo de subscrição.
- 3.4. A TVCABO reserva-se o direito de limitar o número de equipamentos compatíveis, através dos quais é visualizado o serviço.
- 3.5. A TVCABO poderá adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha de canais disponibilizada no âmbito do serviço, nomeadamente em consequência de alterações da relação contratual com as entidades que lhe disponibilizam tais conteúdos. A TVCABO obriga-se a comunicar, estas modificações através do sítio da TVCABO ou no ecrã do equipamento utilizado pelo CLIENTE para acesso ao serviço.
- 3.6. A TVCABO não é responsável pelos conteúdos e programação das transmissões que integram o serviço, nem pelo cumprimento dos respectivos horários de emissão (nomeadamente da ordem e horários das emissões televisivas transmitidas), ou pelo cancelamento, cessação, interrupção ou adiamento dessas transmissões.
- 3.7. A TVCABO não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos disponibilizados por terceiros através do serviço, não sendo responsável pelos mesmos.

### 4. PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 4.1. O CLIENTE aceita que os conteúdos áudio e vídeo a que acede, ou que lhe são disponibilizados no âmbito do serviço, são exclusivamente para seu uso pessoal e privado e encontram-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização dos mesmos, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respectivos titulares.
- 4.2. Nos termos legais, depende de autorização dos respectivos titulares a comunicação da obra em qualquer lugar público, por qualquer meio que sirva para diluir sinais, sons ou imagens. Entende-se por lugar público todo aquele a que seja oferecido o acesso, implícita ou explicitamente, mediante remuneração ou sem ela, ainda que com reserva declarada do direito de admissão.
- 4.3. É da exclusiva responsabilidade do CLIENTE que utiliza o serviço no âmbito da sua actividade comercial, solicitar e pagar, junto das entidades competentes, as licenças relativas aos direitos de execução de obras musicais e/ou audiovisuais, transmitidas em locais públicos, de acordo com as tabelas e as avenças/tarifas fixadas pelas mencionadas entidades. É da exclusiva responsabilidade do CLIENTE fazer prova junto das autoridades competentes da regularização dos pagamentos associados à execução pública de obras audiovisuais e/ou musicais.