

Contrato N° (n.º sequencial)

Assinatura do Cliente

Vice-Presidente do Conselho de Administração

1. DADOS DO CLIENTE – Pessoa Singular/Pessoa Colectiva ou Equiparada (Preenchimento Obrigatório)

Nome/Firma

Morada de Instalação do Serviço

Código Postal

Localidade

Ref

B.I./ Passaporte nº

Data de Emissão

Local de Emissão:

Cartão do Cidadão

Data de Validade

NIF/NIPC

Seg. Mercado

CAE

Actividade

Morada de facturação/de notificações e citações judiciais (Preencher este campo caso seja diferente da morada de instalação do serviço):

Código Postal

Localidade

Nome de contacto

Telefone de contacto

Telemóvel de contacto

Habitação: Própria Arrendada

Nome – Identificação do Proprietário da fracção ou imóvel (preenchimento no caso de habitação arrendada)

NIF/NIPC

2. SERVIÇOS SUBSCRITOS (Preenchimento Obrigatório)

Pacotes de Serviços

Qtd.

Instalação €

Mens. valor unitário €

Serviço de Televisão

Qtd.

Instalação €

Mens. valor unitário €

Serviço Internet

Qtd.

Instalação €

Mens. valor unitário €

Serviço Telefone/ Tarifário

Qtd.

Instalação €

Mens. valor unitário €

Outros Pacotes/ Serviços

Qtd.

Instalação €

Mens. valor unitário €

Período de Permanência/Duração

Indicação do Produto Fidelizado

Identificação da Campanha/Benefícios (quando aplicável):

Nº de PRI(s) DDI(s) Nº de BRI(s) DDI(s) Nº de Anl

3. SERVIÇO TELEFÓNICO E PORTABILIDADE (Preenchimento Obrigatório)

Portabilidade Qta Valor

Números de Telefone a portar

A portabilidade poderá ser recusada, designadamente nos seguintes casos: Titularidade/identificação não corresponde. Falta de denúncia/alteração do contrato. A transferência de lacete poderá ser recusada designadamente nos seguintes casos: Titularidade/identificação não corresponde e falta de elegibilidade do lacete.



1. DEFINIÇÕES

Para efeitos do presente Contrato, entende-se por:

"Cliente" - A pessoa singular, colectiva ou equiparada que é parte num contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas e que subscreve, conjunta ou individualmente, o acesso aos Serviços de Distribuição de Televisão por Subscrição, aos Serviços de Transmissão de Dados e Acesso à Internet e ao Serviço Telefónico Acessível ao Público em Local Fixo;

"Cabovisão" - A Sociedade Cabovisão - Televisão por Cabo, S.A., com sede em Lugar de Poços, 2950-425 Palmela, pessoa colectiva e matricula n.º 503 062 081, com o capital social de €30.000.240,00, entidade que oferece redes e serviços de comunicações electrónicas, nomeadamente o Serviço de Distribuição de Televisão, o Serviço de Transmissão de Dados e Acesso à Internet e o Serviço Telefónico Acessível ao Público em Local Fixo.

"Contrato" - O presente Contrato celebrado entre a Cabovisão e o Cliente, composto por estas Condições Gerais, pelas Condições Particulares, pelo tarifário aplicável ao serviço subscrito à data da adesão e entregue ao Cliente, pelas regras de conduta e recomendações de utilização dos serviços (disponíveis em www.cabovisao.pt) e posteriores anexos, adendas ou modificações estabelecidas por mútuo acordo;

"Condições Particulares" - A parte do presente Contrato onde se encontram definidos os elementos identificativos do Cliente, as moradas de instalação e de envio de facturação, os serviços subscritos, a modalidade de pagamento e outros elementos contratuais especificamente declarados e acordados com o Cliente;

"Serviço Telefónico Acessível ao Público em Local Fixo" - Adiante designado por Serviço Telefónico, é o serviço ao dispor do público, que permite fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder aos serviços de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional, e que pode incluir a disponibilização de outros serviços e facilidades.

"Serviços de Transmissão de Dados e Acesso à Internet" - Adiante designado por Serviço de Internet, é o serviço constituído pela transmissão de dados cujo conteúdo engloba todo o tipo de informação multimédia, através do protocolo de comunicação TCP/IP ("Transmission Control Protocol/Internet Protocol") ou outros e o acesso à rede Internet.

"Serviços de Distribuição de Televisão por Subscrição" - Adiante designado por Serviço de Televisão, é o serviço de transmissão ou retransmissão por cabo coaxial, fibra óptica ou por outros meios electromagnéticos, de conteúdos televisivos, com ou sem codificação, para visionamento ou utilização pelo Cliente.

2. OBJECTO

2.1 O presente Contrato tem por objecto a prestação de serviços de comunicações electrónicas (doravante designados apenas por "serviços" ou "serviço") pela Cabovisão ao Cliente, identificados nas Condições Particulares, e que poderão corresponder, conjunta ou individualmente, consoante os casos, ao Serviço de Televisão, ao Serviço de Internet e ao Serviço Telefónico, bem como às facilidades de serviço cuja descrição se encontra nas Condições Particulares e outras que venham posteriormente a ser oferecidas ao Cliente e por este aceites.

2.2 O Cliente pode, a todo o momento, comunicar à Cabovisão a vontade de aderir a novos serviços ou serviços adicionais. A manifestação de vontade de aderir a novos serviços ou serviços adicionais pelo Cliente, para a mesma morada de instalação, faz parte integrante do Contrato ora celebrado depois de expressa ou tacitamente aceite pela Cabovisão, o qual se considerará modificado em conformidade, e deste se considerando parte integrante.

2.3 Os serviços adicionais solicitados pelo Cliente após a assinatura do Contrato inicial regem-se igualmente pelas presentes condições gerais.

3. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

- Que o Cliente disponha de condições de cobertura de rede no local pretendido para a instalação, reconhecidas por técnicos da Cabovisão ou ao seu serviço, no momento da instalação ou em qualquer momento posterior; a informação sobre a cobertura de rede da Cabovisão está disponível para consulta em www.cabovisao.pt;
- 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 exactidão, complementado pela entrega dos documentos solicitados, de acordo com os procedimentos comerciais em vigor na Cabovisão, e a adesão tenha sido aceite pela Cabovisão;
- Que os equipamentos terminais do Cliente sejam compatíveis com a tecnologia utilizada para a prestação do serviço, de forma reconhecida por técnicos da Cabovisão, ou ao seu serviço;
- Que haja cumprimento das normas relativas à instalação das infra-estruturas de comunicações em edifícios;
- Que o Cliente não tenha quantias em dívida respeitantes a contratos anteriores celebrados com a Cabovisão, salvo se o Cliente tiver invocado excepção de não cumprimento do contrato ou tiver reclamado ou impugnado a facturação apresentada;
- Que o Cliente efectue, quando exigível, a prestação de garantias nos termos do disposto na cláusula 11.ª;
- 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 electrónicas.

3.2 Os serviços são prestados de forma regular e contínua no local de instalação indicado nas Condições Particulares, com os níveis de qualidade e objectivos de desempenho de serviço adequados, nos termos do presente Contrato e da legislação

e regulamentação aplicável.

3.3 A Cabovisão 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 Cabovisão não pode garantir tecnicamente a inviolabilidade por terceiros não autorizados.

3.4 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.

3.5 No âmbito da prestação do Serviço de Televisão, o Cliente tem acesso à generalidade dos canais de televisão que, em cada momento, integrem o serviço de televisão contratado, sem prejuízo do disposto na Cláusula 9.5..

3.6 O Cliente pode também ter acesso a canais de televisão condicionados a uma assinatura ou a uma autorização prévia individual, a um pagamento adicional nos termos do Tarifário em vigor, designados por pay-tv, a prestação deste serviço depende de equipamento terminal adequado à respectiva recepção, que o Cliente tem que dispor para aceder a estes canais.

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

4. INSTALAÇÃO E LIGAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 A Cabovisão 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 Cabovisão informar o Cliente desse facto no prazo de 10 dias úteis contados desde a data em que seja detectada a impossibilidade.

4.2 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, nos termos das cláusulas 2.2 e 2.3, salvo circunstância de força maior ou impossibilidade técnica ou legal, devendo a Cabovisão informar o Cliente desse facto no prazo de 10 dias úteis contados desde a data em que seja detectada a impossibilidade.

4.3 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 Cabovisão ou ao seu serviço, devidamente identificados, quer para proceder à instalação dos bens e equipamentos adequados à prestação dos serviços pela Cabovisão, quer para prestar assistência técnica e manutenção à rede do Cliente ou da Cabovisão e, no termo do Contrato, para desligamento de serviços, desmontagem e recolha dos bens e equipamentos propriedade da Cabovisão.

4.4 O Cliente deverá estar presente no local e na data e hora previamente acordadas para a instalação, ou em qualquer deslocação de técnicos da Cabovisão, ou ao seu serviço, ao âmbito do presente Contrato. Todavia, a ausência do Cliente não constituirá motivo impeditivo da realização dos trabalhos agendados desde que o acesso dos técnicos da Cabovisão, 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 não se efectuará.

4.5 A instalação do Serviço de Televisão poderá implicar o desligamento do sistema de recepção de televisão pré-existente no local de instalação, tendo o Cliente conhecimento dessa circunstância. O Cliente reconhece que o desligamento do Serviço de Televisão por facto imputável ao Cliente exonera a Cabovisão da obrigação de reparo do sistema de recepção de televisão pré-existente no local da instalação.

4.6 O Cliente autoriza os técnicos da Cabovisão ou ao seu serviço a realizar todos os procedimentos e trabalhos necessários para a correcta instalação e configuração do Serviço de Internet, incluindo a instalação de hardware e respectivo 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.

5. EQUIPAMENTO TERMINAL

5.1 Durante a vigência do Contrato, o material e equipamento terminal instalado pela Cabovisão manter-se-á propriedade da Cabovisão, ficando à disposição e sob a guarda e responsabilidade do Cliente, para seu uso exclusivo, nos termos das condições previstas no tarifário em vigor em cada momento.

5.2 Enquanto os bens e equipamentos da Cabovisão se encontrarem no local de instalação, o Cliente obriga-se a:

- Não modificar, reparar ou tentar reparar, directamente ou por interposta pessoa, os equipamentos instalados e as suas ligações;
- Não onerar ou fazer incidir quaisquer encargos sobre os bens e equipamentos;
- Não mudar de local os bens e equipamentos instalados;
- Permitir o acesso ao local de instalação dos técnicos da Cabovisão ou ao seu serviço, devidamente identificados, para qualquer tarefa de inspecção, assistência técnica, reparação ou conservação em data e hora previamente acordadas;
- Permitir que a Cabovisão execute, no local de instalação, as alterações exigidas por lei, regulamento ou despacho emitido por autoridade competente;

f) Avisar a Cabovisão logo que detecte avaria ou deficiente funcionamento em qualquer bem ou equipamento instalado, ou nas suas ligações;

g) Utilizar o bem ou equipamento para acesso e ligação exclusiva a serviços de comunicações electrónicas prestados pela Cabovisão;

h) A indemnizar a Cabovisão pelos prejuízos sofridos, em caso de extravio ou inutilização do material e equipamento, de danos resultantes de utilização contrária às instruções que decorrem do manual de instruções do fabricante e que é entregue juntamente com os materiais e equipamentos, assim como de trabalhos de modificação da instalação, salvo por motivo de força maior, em que o risco corre por conta da Cabovisão.

5.3 No caso de equipamentos vendidos pela Cabovisão ao Cliente, a sua propriedade transmitir-se-á quando da boa cobrança do respectivo valor ao Cliente.

6. NÍVEIS DE QUALIDADE ASSOCIADOS A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

6.1. A Cabovisão prestará o serviço de forma regular e contínua, obrigando-se a reparar eventuais avarias que ocorram na sua prestação e comprometendo-se a cumprir os níveis de qualidade (disponíveis em www.cabovisao.pt) a que se encontra obrigada, de acordo com a legislação aplicável e em conformidade com os parâmetros de qualidade dos serviços que em cada momento sejam definidos pelo ICP-ANACOM, salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à Cabovisão ou ocorrência de uma situação de força maior.

6.2 O tempo máximo de satisfação de um pedido de portação de número é de 30 (trinta) dias úteis, desde a data de apresentação do respectivo pedido, acompanhado de toda a documentação exigida para o efeito, pelo Cliente à Cabovisão, enquanto prestador receptor.

6.3 A Cabovisão obriga-se a disponibilizar aos utilizadores finais e a publicar no seu sítio www.cabovisao.pt informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de serviço praticada, com observância do que venha a ser definido pelo ICP- Autoridade Nacional de Comunicações, sobre esta matéria, em conformidade com o disposto no Artigo 40.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

7.1 A Cabovisão assegura ao Cliente um serviço de atendimento permanente para participação de avarias, que funciona 24 horas por dia e cujo contacto se encontra disponível em www.cabovisao.pt.

7.2 Em caso de avaria o Cliente deve informar de imediato a Cabovisão através do número de telefone 16801 (Linha de Apoio Técnico para Clientes Residenciais) e através do número 16808 (Linha de Apoio Técnico para Clientes Empresariais), de acordo com o respectivo tarifário em vigor, em cada momento, que o Cliente poderá consultar em www.cabovisao.pt.

7.3 Para efeitos de apresentação de esclarecimentos sobre os serviços, o Cliente poderá contactar a Cabovisão para o número de telefone 16800 correspondente à Linha de Apoio a Clientes Residenciais e para o número 16807 correspondente à Linha de Apoio a Clientes Empresariais, que funciona 24 horas por dia ou através do endereço <http://www.cabovisao.pt/institucional/contactos>.

8. MANUTENÇÃO

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

8.2 Para efeitos do disposto no número anterior, sempre que se mostre necessário aceder ao local de instalação do serviço, a Cabovisão acordará com o Cliente a data e o período de tempo em que procederá à respectiva reparação ou conservação.

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

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

8.5 Findo o prazo máximo de reparação da avaria referido na cláusula 8.4 e na ausência de resolução da mesma, a Cabovisão contactará o Cliente de modo a informá-lo acerca do ponto de situação relativo à avaria participada.

8.6 No caso de interrupção da prestação de serviços por necessidade de proceder à conservação, manutenção, reparação e ou desenvolvimento da rede da Cabovisão ou observância de requisitos essenciais, nomeadamente a integridade da rede e respeito pelos planos de ordenamento do território, a Cabovisão obriga-se a notificar o Cliente, por uma das formas previstas no presente Contrato para a comunicação entre as partes, com a antecedência mínima de 8 (oito) dias, salvo ocorrência fortuita ou de força maior, caso em que o fará logo que possível, indicando as razões que levaram à interrupção.

9. PREÇOS

9.1 O Cliente pagará o preço que estiver fixado no tarifário em vigor na data da celebração do presente Contrato e que constitui anexo ao mesmo.

9.2 Pela prestação de novos serviços ou serviços adicionais solicitados em data posterior ao presente Contrato, o Cliente pagará o preço que estiver fixado no tarifário em vigor à data da sua declaração de adesão e fruição de novos serviços adicionais.

9.3 Para efeitos de obtenção de informações atualizadas sobre os preços aplicáveis aos serviços prestados, o Cliente poderá consultar o sítio da Cabovisão na Internet em www.cabovisao.pt ou ligar para o número 16800, correspondente à Linha de Apoio a Clientes.

9.4 O preço do serviço correspondente ao mês em que seja assinado o presente Contrato será calculado proporcionalmente ao número de dias que decorram entre a data de início da prestação do serviço e o último dia desse mês.

9.5 A Cabovisão poderá, a qualquer momento, alterar os preços praticados, proceder a modificações ao serviço contratado (por exemplo, na relação de canais de televisão que compõem o Pacote contratado ou na velocidade do Serviço de Internet contratada, por razões comerciais, técnicas e/ou legais) e às condições de prestação dos serviços, desde que notifique por escrito o Cliente com pelo menos um mês de antecedência sobre a data da entrada em vigor dos novos preços e das novas condições; caso o Cliente discorde das novas condições propostas, pode proceder à rescisão do Contrato sem qualquer penalidade, mediante o envio de carta registada com aviso de receção à Cabovisão no prazo de 15 (quinze) dias contados após a receção da notificação das referidas alterações, entendendo-se no caso contrário que aceita a alteração, mantendo-se o Contrato em vigor. Em caso de rescisão, a mesma produzirá efeitos na data prevista para a entrada em vigor das alterações contratuais.

9.6 As alterações das condições contratuais indicadas no número anterior podem corresponder conjunta ou individualmente ao acesso ao Serviço de Televisão, ao Serviço de Internet e ao Serviço Telefónico, pelo que a rescisão de um dos serviços nos termos descritos não afecta a manutenção dos restantes serviços contratados que não foram objecto de alteração contratual, salvo se forem funcionalmente indissociáveis ou se a sua prestação isolada não estiver contemplada nas ofertas comerciais da Cabovisão.

9.7 As presentes condições gerais, os tarifários em vigor em cada momento e as regras de conduta estão disponíveis para consulta em www.cabovisao.pt, sem prejuízo da comunicação efectuada ao Cliente nos termos dos números anteriores.

9.8 A prestação de serviços de assistência técnica e de manutenção corre por conta da Cabovisão, salvo nos casos especificados no tarifário em vigor, em cada momento, na Cabovisão, que se encontra disponível para consulta em www.cabovisao.pt.

9.9 O preço da instalação do serviço, quando devido será, por regra, incluído na primeira factura emitida ao Cliente.

10. FACTURAÇÃO E PAGAMENTO

10.1 A periodicidade do envio da factura ao Cliente é mensal. O envio da factura ao Cliente será efectuado com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data limite de pagamento, em suporte papel, podendo vir a ser disponibilizada em suporte electrónico.

10.2 Os serviços serão facturados somente a contar da data da respectiva ligação, sendo que as mensalidades dos serviços contratados serão facturadas, antecipadamente, a partir do 1.º (primeiro) dia útil de cada mês, devendo o Cliente proceder ao pagamento da prestação de serviços até à data limite constante da factura enviada pela Cabovisão.

10.3 Quando solicitada pelo Cliente, a factura detalhada, será fornecida gratuitamente em suporte de papel ou em suporte electrónico quando disponível, e conterá a descrição e valor de cada um dos serviços subscritos individualmente, ou em conjunto, quando subscritos sob a forma de pacote, conforme apresentado no tarifário, bem como os elementos referentes aos consumos, quando aplicável, nomeadamente as chamadas telefónicas efectuadas no âmbito do Serviço Telefónico (data e hora de início da chamada, origem, destino, duração e valor facturado) e dos consumos do Serviço de Internet (volumen e valor facturado).

10.4 A emissão de segundas vias de facturas por solicitação do Cliente implica o pagamento do valor constante dos tarifários em vigor.

10.5 As modalidades de pagamento dos serviços são as indicadas nas facturas emitidas pela Cabovisão.

10.6 Ao Cliente incumbe a obrigação de pagar as quantias constantes na factura emitida pela Cabovisão, na sua totalidade, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

10.7 Nos casos em que são facturados ao Cliente mais do que um Serviço na mesma factura, e tendo este pago o valor correspondente apenas a parte desses serviços, a Cabovisão dará quitação parcial e a suspensão deverá limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em mora, excepto em situações de fraude, de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta, ou serviços funcionalmente indissociáveis, sem prejuízo do direito de rescisão nos termos e com os fundamentos constantes da Cláusula 17.

10.8 No caso de o Cliente exercer o direito à quitação parcial do valor constante da factura, deverá comunicar tal situação à Cabovisão pelos meios previstos nas Cláusulas 20.4.

10.9 Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Cliente reconhece que o pagamento de parte das quantias constantes na factura será considerado pagamento por conta dos serviços prestados, reservando-se a Cabovisão o direito de considerar a obrigação de pagamento não cumprida e proceder à suspensão dos serviços se o Cliente não tiver apresentado reclamação nos termos da cláusula 20.4.

10.10 Se, por qualquer motivo, foi efectuado o pagamento pelo Cliente de valor inferior ao consumo efectivo realizado, a Cabovisão tem o direito de receber a diferença dentro do prazo de 6 meses a contar da data do referido pagamento.

10.11 Em caso de não pagamento das quantias devidas pelo Cliente dentro do prazo estabelecido nas facturas, assiste à Cabovisão o direito de cobrar juros de mora sobre esses montantes e durante o período de mora, calculados com base na taxa legal em vigor, nos termos do artigo 102º §3 do Código Comercial e ainda accionar outros direitos, contratual ou legalmente estabelecidos.

11. PRESTAÇÃO DE GARANTIAS

11.1 Para salvaguarda do cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato, nomeadamente quando se verifique mora no pagamento dos serviços, a Cabovisão, no âmbito de situações de restabelecimento de fornecimento dos serviços na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual

imputável ao Cliente, poderá exigir a prestação de caução que poderá ser prestada em numerário, transferência bancária, cheque visado, seguro-caução ou garantia bancária.

11.2 No caso de o Cliente utilizar os serviços para fins profissionais, a Cabovisão poderá exigir caução em montante não superior ao dobro do valor dos serviços prestados ainda não pagos pelo Cliente, já facturados ou a facturar, até ao momento em que a garantia é requerida.

11.3 No que respeita aos demais Clientes, a Cabovisão poderá exigir após a suspensão dos serviços por motivo imputável ao Cliente, a prestação de caução em montante nunca superior a 2 (duas) vezes o valor da factura mais elevada emitida pela Cabovisão nos seis meses anteriores à data do incumprimento.

11.4 A prestação da garantia mencionada nos números precedentes não será exigida se tiver sido regularizada a dívida e o Cliente optar pelo débito directo em conta como forma de pagamento de serviços.

11.5 O reforço da garantia poderá ter lugar sempre que ocorra a suspensão da prestação do serviço motivada por não pagamento de facturas de valor superior ao montante da garantia que tiver sido prestada pelo Cliente, podendo o valor do reforço ascender ao valor em dívida.

11.6 A Cabovisão reembolsará o Cliente ou libertará a garantia bancária prestada no prazo de 30 (trinta dias) a contar da data de extinção do contrato, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

11.7 A Cabovisão procederá ao acerto de contas abatendo o valor da garantia prestada ao montante em dívida caso o Cliente apresente valores em dívida na data de extinção do contrato.

12. REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES

12.1 Em caso de incumprimento dos prazos máximos estabelecidos nas cláusulas 4.1 e 4.2 por factos comprovadamente imputáveis à Cabovisão, o Cliente poderá rescindir o contrato através de comunicação por escrito, sem haver lugar a qualquer penalidade, sendo reembolsado pela Cabovisão do valor da instalação, caso esta tenha sido cobrada.

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

12.3 A indisponibilidade do serviço por tempo superior ao fixado na cláusula 8.4 das presentes condições por factos comprovadamente imputáveis à Cabovisão 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 factura 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 facturar naquele mês, será este creditado a favor do Cliente na factura seguinte e assim sucessivamente.

12.4 Se a interrupção da prestação de serviços mencionada na cláusula 8.6 se mantiver por tempo superior a 24 (vinte e quatro) horas, por causa imputável à Cabovisão, esta creditará ao Cliente o valor que corresponder à duração da interrupção do serviço, a título de indemnização, a qual será descontada na factura 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 facturar naquele mês, será este creditado a seu favor na factura seguinte e assim sucessivamente.

12.5 Quando assista ao Cliente o direito a uma indemnização por danos comprovadamente sofridos, poderá esta ser reclamada em carta registada com aviso de recepção enviada para a morada da Cabovisão, no prazo de 30 (trinta) dias após a ocorrência da interrupção, sob pena de caducidade desse direito.

12.6 A Cabovisão 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.

13. ACESSO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1 No acesso e utilização dos Serviços, o Cliente deverá cumprir todas as obrigações decorrentes do presente contrato, da legislação e regulamentação aplicáveis e deverá respeitar as normas de conduta e recomendações de utilização dos Serviços estabelecidos pela Cabovisão que fazem parte integrante do presente contrato e que se encontram também disponíveis para consulta no sítio da Internet da Cabovisão, em www.cabovisao.pt, conforme dispõe a Cláusula 1 e a Cláusula 21.1.

13.2 Sendo o Contrato pessoal, o Cliente é responsável pela utilização dos serviços contratados, ainda que efectuada por terceiros, com ou sem a sua autorização, presumindo-se, para todos os efeitos contratuais e legais, que a utilização é efectuada pelo Cliente.

13.3 O Cliente obriga-se a não utilizar ou aceder à rede da Cabovisão senão para fins lícitos, a não reparar ou modificar ou, em geral, interferir na rede, bem como a não inserir na rede qualquer tipo de programas, dados ou outras informações que possam afectar o serviço de comunicações electrónicas prestado pela Cabovisão e obriga-se a não causar danos a terceiros, neles se incluindo os demais Clientes dos serviços de comunicações electrónicas prestados pela Cabovisão.

13.4 O Cliente obriga-se perante a Cabovisão a não vender ou sob qualquer forma explorar comercialmente o serviço que lhe é prestado pela Cabovisão, entrando em concorrência com a mesma.

13.5 Quando a utilização dos serviços de comunicações electrónicas seja feita por meio de códigos de identificação pessoal (número de cliente) e de acesso do

utilizador à rede da Cabovisão (password ou palavra-chave), o Cliente reconhece que os códigos atribuídos pela Cabovisão são pessoais e intransmissíveis, obrigando-se a não fornecer esses mesmos dados a terceiros, não cabendo à Cabovisão qualquer responsabilidade pela utilização da conta do Cliente por terceiros a quem o Cliente venha a fornecer os referidos dados ou a quem, por acto ou omissão, permita o acesso.

13.6 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 Cabovisão caso esta venha a ser processada judicial ou administrativamente por qualquer utilização proibida da rede de Internet efectuada pelo Cliente.

13.7 O Cliente reconhece que a Lei Portuguesa prevê que, no âmbito de processos judiciais e de investigação criminal, a Cabovisão forneça dados pessoais do Cliente e que permita a instalação de escutas telefónicas ou conceda o acesso a meios de descodificação de informação referente ao Cliente, não sendo a Cabovisão responsável criminal ou civilmente perante o Cliente se fornecer tais dados e o acesso aos referidos meios às autoridades que, nos termos da lei, têm poderes e autorização para os requerer.

14. RESPONSABILIDADE

14.1 O Cliente é responsável pelo cumprimento pontual e integral das obrigações contraídas ao abrigo do presente Contrato, ainda que o serviço seja utilizado por terceiros.

14.2 O Cliente será responsável perante a Cabovisão ou terceiros por quaisquer perturbações ou interferências que possam ocorrer na rede da Cabovisão, ou na sua própria rede interna, no caso de efectuar ou tentar efectuar, sem prévia autorização por escrito, qualquer reparação ou alteração aos bens ou equipamentos propriedade da Cabovisão e que estão à sua guarda.

14.3 A Cabovisão não será responsável em caso de suspensão, interrupção ou alteração do Serviço de Televisão, decorrente de deficiente recepção ou de não recepção de determinada emissão quando tal seja devido a caso de força maior, caso fortuito, acção de terceiros ou de radiodifusores, da rede de origem do canal de televisão ou do operador da rede básica de telecomunicações ou ainda proveniente de facto imputável aos titulares de direitos de autor e ou direitos conexos.

14.4 A Cabovisão não é responsável pelo conteúdo e qualidade da programação de cada canal nem pelo cumprimento dos respectivos horários de emissão, limitando-se a proceder à sua transmissão ou retransmissão tal como na sua origem são emitidos, e sempre que o respectivo sinal estiver disponível para transmissão ou retransmissão.

14.5 A Cabovisão não pode garantir a qualidade técnica das condições de interligação da rede Cabovisão com outras redes, nacionais ou internacionais, que suportam o Serviço Telefónico ou serviços adicionais, quando estas sejam asseguradas através de equipamentos que não sejam controlados directa ou indirectamente pela Cabovisão.

14.6 O Cliente reconhece que a Cabovisão não exerce qualquer controlo sobre o conteúdo da informação transmitida através da sua rede. A utilização das informações obtidas através da rede da Cabovisão será efectuada por conta e risco do Cliente. A Cabovisão apenas será responsável pela informação constante das páginas de Internet de que seja proprietária, pelo que refuta expressamente qualquer responsabilidade pela veracidade ou qualidade de qualquer outra informação obtida através do Serviço de Internet.

14.7 O Cliente reconhece que todos os serviços obtidos através da Internet são da sua inteira responsabilidade, bem como os respectivos custos, reconhecendo ainda que executa este contrato em representação de todas as pessoas que utilizam o serviço através do seu computador ou da sua ligação de acesso.

14.8 O Cliente é responsável pela protecção de dados, ficheiros e software armazenados no seu computador, designadamente contra a contaminação de vírus, bem como contra tentativas de intrusão no seu sistema por terceiros.

15. UTILIZAÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

15.1 O Cliente deverá preencher com veracidade todos os dados de preenchimento obrigatório referidos nas Condições Particulares e demais documentos relacionados com os serviços prestados, sendo que a omissão ou inexactidão das informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade. O seu não preenchimento nos termos do disposto na Cláusula 3.1 alínea b) das presentes Condições Gerais poderá implicar a impossibilidade, total ou parcial, de prestação do serviço ou da execução de outras funcionalidades pela Cabovisão, que a esta não serão imputáveis.

15.2 A Cabovisão é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais indicados pelo Cliente nas Condições Particulares, bem como daqueles que venha a obter na execução do presente Contrato, garantindo a sua confidencialidade, só os podendo utilizar para os fins expressamente clausulados no presente Contrato.

15.3 O tratamento dos dados pessoais fornecidos pelo Cliente nas Condições Particulares destina-se a finalidades relacionadas com a execução do Contrato, nomeadamente à identificação do Cliente, à facturação e cobrança dos serviços prestados, à comunicação de alterações às condições de prestação do serviços contratados e ao cumprimento de obrigações legais a que a Cabovisão esteja sujeita; a Cabovisão poderá transmitir os dados pessoais referidos na presente cláusula a terceiros, desde que estes limitem o seu uso aos mesmos fins.

15.4 Para além das finalidades referidas no número anterior, se nas Condições Particulares do Contrato, o Cliente de forma expressa e inequívoca consentir no tratamento dos seus dados pessoais, a Cabovisão poderá:

a) Utilizar os dados pessoais acima referidos em acções de publicidade, marketing directo e promoção dos serviços que oferece, por carta, telefone, correio electrónico e distribuição directa,

b) Incluir o nome, a morada e o número de telefone do Cliente, por si própria ou através de terceiros, em listas de Clientes nacionais e proceder à sua divulgação através de um serviço informativo.

15.5 Os consentimentos descritos no número anterior deixarão de produzir quaisquer efeitos se o Cliente manifestar expressamente a sua vontade de manter a confidencialidade dos seus dados pessoais nas Condições Particulares ou posteriormente por qualquer dos meios previstos no Contrato para as comunicações entre as partes.

15.6 É garantido ao Cliente, nos termos da lei, o direito de acesso, rectificação e actualização dos seus dados pessoais, e o de revogar o consentimento previamente concedido para os efeitos previstos nas alíneas a) e b) da cláusula 15.4 das presentes Condições Gerais, o que poderá ser feito mediante solicitação por escrito à Cabovisão.

15.7 A Cabovisão reserva-se o direito de proceder à inscrição dos dados do Cliente numa base de dados partilhada que venha a ser criada nos termos do disposto no Artigo 46.º da Lei 5/2004, de 10 de Fevereiro, em caso de incumprimento das obrigações de pagamento a que o Cliente se encontra adstrito em execução do presente Contrato. A Cabovisão obriga-se a informar o Cliente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, de que os seus dados foram incluídos na referida base de dados, bem como a promover a eliminação dos elementos relativos ao Cliente dessa lista imediatamente após o pagamento dos montantes em dívida.

15.8 No âmbito da prestação do Serviço Telefónico, a Cabovisão poderá proceder à anulação da eliminação da apresentação da linha chamadora, sendo registados os dados de localização do Cliente ou utilizador, de forma a disponibilizar esses dados às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, para efeitos de resposta a essas chamadas.

16. GRAVAÇÃO E REGISTO DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

16.1 Havendo autorização do Cliente, a Cabovisão poderá gravar e registar as comunicações electrónicas efectuadas por esta, bem como proceder à gravação de chamadas telefónicas efectuadas pelo Cliente, independentemente do suporte ou canal utilizados, para efeitos de transmissão, à Cabovisão, de quaisquer indicações ou instruções respeitantes aos Produtos e Serviços e de avaliação da qualidade do atendimento telefónico.

16.2 Nos termos da cláusula anterior a Cabovisão poderá utilizar as gravações e registos efectuados para comprovar e justificar as instruções dadas pelo Cliente e as transacções comerciais/operações realizadas.

16.3 No âmbito da prestação de serviços de promoção, informação e apoio ao Cliente através do centro telefónico de relacionamento a Cabovisão poderá proceder à gravação das chamadas telefónicas efectuadas, nos termos do Decreto-Lei 134/2009 de 2 de Junho.

16.4 O Cliente poderá solicitar à Cabovisão cópia ou transcrição das comunicações gravadas, mediante pedido por escrito dirigido à Cabovisão.

17. DURAÇÃO DO CONTRATO, SUSPENSÃO E CESSAÇÃO

17.1 O presente Contrato 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.

17.2 Quando convencionado entre a Cabovisão e o Cliente nas Condições Particulares a existência de um período mínimo de vigência contratual, de que decorram para o cliente condições especiais de preços ou descontos, como sejam oferta das instalações e ou activações, equipamentos, descontos nas mensalidades, entre outros, a cessação do presente Contrato por iniciativa do Cliente, ou a verificação de qualquer acto praticado pelo mesmo que impeça a prestação do Serviço por parte da Cabovisão antes do termo desse período implica o pagamento pelo Cliente dos valores correspondentes à diferença entre os preços e condições aplicáveis sem prazo de permanência e aqueles que lhe foram associados, deduzidas as amortizações mensais já efectuadas.

17.3 Sem prejuízo do estabelecido nos números precedentes desta cláusula, o presente Contrato pode ser denunciado integral ou parcialmente, a todo tempo, por qualquer das partes, mediante o envio de carta registada com aviso de recepção, devidamente assinada pelo titular do contrato ou pessoa com poderes para o acto, 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. O pedido de denúncia deverá ser acompanhado de cópia do documento de identificação do titular do contrato ou das pessoas que a representem e, neste caso, de documento que demonstre a capacidade de representação, salvo utilização de meios digitais substitutos.

17.4 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 Cabovisão, nos termos da alínea a), da cláusula 3.1 e que, não estando a nova morada de instalação abrangida pela rede da Cabovisão, há uma impossibilidade técnica para se proceder à alteração, caso em que se aplica o disposto nas cláusulas 4.2 e 18.

17.5 A Cabovisão poderá recusar, suspender ou limitar a prestação dos serviços, bem como rescindir o Contrato, nomeadamente nos seguintes casos:

a) O Cliente não cumpra com os requisitos indicados no Contrato para a instalação e ligação dos Serviços prestados pela Cabovisão;

b) O Cliente tenha indicado dados falsos, incompletos ou inexatos no preenchimento

das Condições Particulares ou entregue cópia de documentos falsos ou com indicações desactualizadas;

c) Violação grave ou reiterada das obrigações contratuais, nomeadamente por falta de pagamento da factura até à data limite nela indicada ou se o meio de pagamento utilizado for recusado pela instituição bancária respectiva;

d) Situações de emergência ou de força maior, nomeadamente estado de sítio, catástrofe natural, actos de guerra, de subversão, alteração da ordem pública e incêndio.

17.6 A suspensão ou extinção da prestação de serviço nos termos do número anterior, com excepção da alínea d) apenas pode ter lugar após comunicação escrita ao Cliente com a antecedência mínima de 10 (dez) dias sobre a data da sua verificação, sendo o Cliente advertido do motivo da suspensão ou extinção e dos meios que tem ao seu dispor para a evitar ou para a sua retoma. No caso da alínea d) da Cláusula 17.5, a Cabovisão procederá à informação do Cliente ou à retoma dos serviços com a maior brevidade possível que a situação permitir.

17.7 No Serviço Telefónico, durante o período de suspensão e até à extinção deste serviço em particular, será garantido ao Cliente o acesso ininterrupto a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu (112).

17.8 Salvo caso de incumprimento grave ou reiterado das obrigações decorrentes do Contrato, a Cabovisão retomará a prestação do serviço mediante o pagamento do preço aplicável ao restabelecimento dos serviços em vigor no momento se o Cliente pagar as facturas vencidas ou rectificar a situação de incumprimento no prazo para tal indicado. Se não forem pagas as facturas vencidas ou rectificadas a situação de incumprimento nos prazos indicados, a retoma da prestação do serviço, se aceite pela Cabovisão, ficará sujeita ao pagamento do preço da instalação inicial do serviço em vigor.

17.9 Em caso de cessação da oferta do serviço, a Cabovisão notificará por escrito o Cliente com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

17.10 O disposto no dausaludo do presente Contrato sobre alteração e cessação não prejudica a aplicação de regras especialmente fixadas para os casos de alteração e cessação do contrato decorrentes da portabilidade, pré-selecção e desagregação do lacete local.

17.11 No caso de o contrato ter sido celebrado à distância ou no domicílio, o Cliente poderá exercer o direito de livre resolução, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da celebração do Contrato ou a partir do dia em que tenha tido início a prestação, mediante o envio, no mencionado prazo, de carta registada com aviso de recepção, comunicando à Cabovisão a vontade de resolver o contrato de acordo com o previsto no Decreto-Lei 143/2001 de 26 de Abril, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei 57/2008 de 26 de Março e Decreto-Lei 82/2008 de 20 de Maio.

17.12 O Cliente não dispõe do direito de livre resolução caso a adesão às Condições Gerais e ou às Condições Particulares seja realizada à distância e a prestação do serviço tenha tido início, com o seu acordo, antes do decurso do prazo de 14 (catorze) dias a que se refere o número anterior.

18. DESMONTAGEM DA INSTALAÇÃO E RECOLHA DE EQUIPAMENTO

18.1 No prazo de 30 (trinta) dias após a extinção do serviço contratado, seja qual for a razão ou fundamento, o Cliente obriga-se a permitir o acesso dos técnicos da Cabovisão ou ao seu serviço, devidamente identificados, ao local de instalação para procederem à desmontagem da instalação e recolha do material e equipamento propriedade da Cabovisão, devendo a Cabovisão e o Cliente acordar, com uma antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, a data e o período de tempo de realização dos respectivos trabalhos.

18.2 No caso de impossibilidade de proceder à desmontagem e recolha de equipamento na data e período de tempo acordados, por facto imputável ao Cliente, o mesmo será sempre responsável pela sua restituição, a efectuar em qualquer estabelecimento da Cabovisão no prazo fixado no número precedente. Igual obrigação recai sobre o Cliente, independentemente do motivo, quando ocorrer a cessação de um serviço a que esteja associado um equipamento terminal da propriedade da Cabovisão.

18.3 Caso o Cliente não proceda à restituição do equipamento propriedade da Cabovisão, nos termos desta cláusula, considerar-se-á a desmontagem como efectuada, ficando este obrigado a indemnizar a Cabovisão no montante equivalente ao valor de substituição desse mesmo equipamento.

18.4 Se a impossibilidade de desmontagem e recolha do equipamento, no prazo fixado, for imputável à Cabovisão, esta será responsável pelos prejuízos comprovadamente sofridos pelo Cliente.

19. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES/CITAÇÕES JUDICIAIS

19.1 Quaisquer comunicações a realizar no âmbito do presente Contrato para a Cabovisão e para o Cliente deverão ser obrigatoriamente efectuadas sob a forma escrita, respectivamente para o endereço da sua sede, e para o endereço indicado nas Condições Particulares, podendo ainda a Cabovisão efectuar tais comunicações através da inserção da informação na própria factura ou para um do(s) endereço(s) de correio electrónico registados em nome do Cliente, se existente(s), comprometendo-se o mesmo a assegurar a respectiva manutenção para o efeito.

19.2 As citações e notificações judiciais ao Cliente serão realizadas no domicílio convencionado, para o efeito, nas respectivas Condições Particulares.

19.3 O Cliente obriga-se a comunicar à Cabovisão, por escrito, qualquer alteração de morada e do domicílio mencionados nos números anteriores, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, sob pena de o Cliente se considerar citado ou notificado no endereço inicialmente convencionado.

20. RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

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

20.2 As reclamações apresentadas pelo Cliente serão registadas informaticamente pela Cabovisão.

20.3 A Cabovisão 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 a que se refere a cláusula 20.1. Se, decorridos 5 (cinco) dias úteis sobre este prazo, ainda não houver decisão da reclamação, a Cabovisão compromete-se a contactar o Cliente para informar do ponto da situação relativo à situação reclamada.

20.4 As reclamações sobre facturação, desde que apresentadas por escrito, até à data limite de pagamento constante da factura, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da factura reclamada até à sua decisão por parte da Cabovisão.

20.5 No caso de ser constituída a Provedoria de Clientes, todas as reclamações, queixas por acções ou omissões apresentadas pelo Cliente, no âmbito do Contrato, serão apreciadas pelo Provedor de Cliente. O Cliente será informado do registo daquela entidade e do respectivo Regimento que regerá o seu desempenho na

defesa, promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos do Cliente, bem como formas de contacto e encaminhamento das reclamações, assegurando sem rigidez de procedimentos a regularidade das relações do Cliente com a Cabovisão.

21. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

21.1 O presente Contrato rege-se pela Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro e pela legislação que a venha substituir, modificar ou complementar, pela Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, por estas Condições Gerais, pelas Condições Particulares, pelo tarifário aplicável em cada momento aos serviços subscritos, pelas regras de conduta e recomendações de utilização dos serviços, respectivos anexos e adendas.

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

21.3 Sem prejuízo do disposto no número anterior, todos os litígios emergentes da interpretação ou execução do Contrato poderão ser dirimidos pelos tribunais, nos termos do Código de Processo Civil.

22. APROVAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato foi aprovado pelo ICP - Autoridade Nacional de Comunicações, nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 39.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.