



**BRAGATEL**  
PARFITEL

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS**

(Condições Particulares)

**ORIGINAL**

DATA: / /

**DADOS CLIENTE**

Nome: \_\_\_\_\_

B./PAS.: \_\_\_\_\_ Data: / / Arquivo: \_\_\_\_\_ NIF: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

N.º: \_\_\_\_\_ Andar: \_\_\_\_\_ Freguesia: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ Telf.: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

Cônjuge: \_\_\_\_\_ B.I.: \_\_\_\_\_

*Aprovado*  
*8.6.8*  
*AA*

*Alberto Sousa de Miranda*  
*Vice-Presidente do Conselho de Administração*

Comercial \_\_\_\_\_

Código \_\_\_\_\_

Célula \_\_\_\_\_

**TIPO DE CLIENTE**

Novo  U

Outro Operador

Cliente trata desistência c/Operador

Preto que os meus elementos pessoais figurem nas listas telefónicas e que sejam passíveis de divulgação através dos serviços informativos.

SIM  NÃO - Na ausência de preenchimento, os dados pessoais não figurarão nas listas telefónicas e não serão divulgados através dos serviços informativos.

**SERVIÇOS**

Alteração para: \_\_\_\_\_

btv50 2 2, 5 0 €

Btv29 2 0, 5 0 €

btv19 1 7, 5 0 €

MEGASPORTTV 3 2, 9 6 €

SPORTTV 2 1, 9 9 €

C.ADULTOS 6, 0 0 €

**PACOTES**

**TV Analógica**

DUPLEX Cabo: 50 canais+Fone 1 8, 0 0 €

DUPLEX 1: 33 canais+Net 1Mb(2Gb) 2 7, 5 0 €

DUPLEX 3: 50 canais+Net 3Mb(15Gb) 3 5, 5 0 €

DUPLEX 6: 50 canais+Net 6Mb(30Gb) 4 2, 0 0 €

DUPLEX 9: 50 canais+Net 9Mb(50Gb) 5 1, 0 0 €

DUPLEX 18: 50 canais+Net 18 Mb(50Gb) 5 3, 0 0 €

**TV Digital**

DUPLEX D Cabo: 55 canais+Fone 1 8, 0 0 €

DUPLEX 3 D: 55 canais+Net 3Mb(15Gb) 3 5, 5 0 €

DUPLEX 6 D: 55 canais+Net 6Mb(30Gb) 4 2, 0 0 €

DUPLEX 9 D: 55 canais+Net 9Mb(50Gb) 5 1, 0 0 €

DUPLEX 18 D: 55 canais+Net 18Mb(50Gb) 5 3, 0 0 €

**TV Analógica**

TRIPLEX 1: 33canais+Net 1Mb(2Gb)+Fone 2 7, 5 0 €

TRIPLEX 3: 50 canais+Net 3Mb(15Gb)+Fone 3 5, 5 0 €

TRIPLEX 6: 50 canais+Net 6Mb(30Gb)+Fone 4 2, 0 0 €

TRIPLEX 9: 50 canais+Net 9Mb(50Gb)+Fone 5 1, 0 0 €

TRIPLEX 18: 50 canais+Net 18 Mb(50Gb)+Fone 5 3, 0 0 €

**TV Digital**

TRIPLEX 3 D: 55 canais+Net 3Mb(15Gb)+Fone 3 5, 5 0 €

TRIPLEX 6 D: 55 canais+Net 6Mb(30Gb)+Fone 4 2, 0 0 €

TRIPLEX 9 D: 55 canais+Net 9Mb(50Gb)+Fone 5 1, 0 0 €

TRIPLEX 18 D: 55 canais+Net 18 Mb(50Gb)+Fone 5 3, 0 0 €

SILVER: 55canais+Net 3Mb(15Gb)+Fone+SportTV + Canal Adultos 6 0, 5 1 €

GOLD: 55canais+Net 6Mb(30Gb)+Fone+SportTV + Canal Adultos 6 7, 0 1 €

PLATINIUM: 55canais+Net 9Mb(50Gb)+Fone+SportTV + Canal Adultos 7 6, 0 1 €

NOTA: Preços p/ pacotes c/ pagamento p/débito em conta, DUPLEX/TRIPLEX (fidelização 18 meses), SILVER/GOLD/PLATINIUM (fidelização 24 meses). Ao serviço de telefone (Fone) acresce o valor das chamadas telefónicas. \* Velocidade máxima de download.

**SERVIÇOS ADICIONAIS**

<input type="checkbox"/> Segurança Limites 2, 5 0 €	<input type="checkbox"/> Barramento de chamadas de saída p/ 2, 5 9 €
<input type="checkbox"/> + Happy Hours 5, 0 8 €	<input type="checkbox"/> Conferência chamada 3 participantes 1, 2 7 €
<input type="checkbox"/> b Web 5, 0 0 €	<input type="checkbox"/> Restrição apresentação n.º chamador 0, 0 0 €
<input type="checkbox"/> Reen. chamadas incondicional - n.º 0, 0 0 €	<input type="checkbox"/> Pré-programação destinos 1, 2 7 €

**INSTALAÇÃO/ACTIVAÇÃO**

<input type="checkbox"/> Inst. TV 6 0, 0 0 €	<input type="checkbox"/> Instalação MTA/C.Modem 3 0, 0 0 €	<input type="checkbox"/> Act.Segur.Limites 5, 0 0 €	<input type="checkbox"/> Activ. Barramento chamadas saída 1 0, 2 6 €
<input type="checkbox"/> Inclui: até 30m cabo RG6, 1 ligação/interligação, 1 sintonia. Exclui amplificador.	<input type="checkbox"/> Activação MTA/C.Modem 2 9, 0 0 €	<input type="checkbox"/> Portabilidade 3 5, 0 0 €	<input type="checkbox"/> Activ. Conferência cham. 3 part. 1 0, 2 6 €
<input type="checkbox"/> Activação Set-top Box 3 5, 0 0 €	<input type="checkbox"/> Instalação PACKS D. 9 0, 0 0 €	<input type="checkbox"/> Portabilidade 2ª linha 3 5, 0 0 €	<input type="checkbox"/> Activ. Pré-prog. destinos 1 0, 2 6 €
<input type="checkbox"/> _____ €	<input type="checkbox"/> Activação PACKS D. 6 4, 0 0 €	<input type="checkbox"/> _____ €	<input type="checkbox"/> _____ €

**PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO**

12 meses  18 meses  24 meses  \_\_\_\_\_ meses

**EQUIPAMENTO**

Serial N.º Set-top Box: \_\_\_\_\_ MAC MTA: \_\_\_\_\_ MAC Modem: \_\_\_\_\_

Aluguer equi. Packs D. 5, 0 0 €/mês  Aluguer Set-top Box 2, 5 0 €/mês  Aluguer C. Modem 2, 5 0 €/mês  Aluguer MTA 5, 0 0 €/mês

Promoção \_\_\_\_\_ durante \_\_\_\_\_ meses Promoção \_\_\_\_\_ durante \_\_\_\_\_ meses Promoção \_\_\_\_\_ durante \_\_\_\_\_ meses Promoção \_\_\_\_\_ durante \_\_\_\_\_ meses

**MARCAÇÃO INSTALAÇÃO**

Data: / /

Hora: :

Equipa: \_\_\_\_\_

**COMPRA DE EQUIPAMENTO**

Router \_\_\_\_\_ €

Telefone \_\_\_\_\_ €

Telefone sem fios \_\_\_\_\_ €

MTA c/bateria 9 9, 5 4 €

**ALTERAÇÃO**

Titular \_\_\_\_\_ €

Serviço \_\_\_\_\_ €

Residência \_\_\_\_\_ €

\_\_\_\_\_ €

**OBSERVAÇÕES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nos pacotes, caso o pagamento não se processe por débito em conta, perderá as ofertas e os descontos, sendo os serviços facturados individualmente.

**FORMA DE PAGAMENTO**

CTT  Multibanco  RSF  Débito em Conta

Banco: \_\_\_\_\_ Agência: \_\_\_\_\_

N.º IBAN: \_\_\_\_\_

**PREENCHIMENTO OBRIGATORIO**

Autorizo a utilização dos dados pessoais para comercialização dos serviços oferecidos ou a oferecer pela BRAGATEL.

SIM  NÃO

Autorizo a transmissão de dados a terceiros para os mesmos fins. SIM  NÃO

Tomou conhecimento e aceito plenamente as Condições Particulares de utilização constantes das cláusulas anexas a este documento e que se encontram nas folhas anexas (1, 2 e 3).

**ASSINATURA**

Assinatura(s) idêntica(s) à(s) constantes na ficha do banco e/ou Bilhete de Identidade.





# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

(Condições Particulares)

# DUPLICADO

# BRAGATEL

PARFITEL

DATA: / /

### DADOS CLIENTE

Nome: \_\_\_\_\_

B./PAS.: \_\_\_\_\_ Data: / / Arquivo: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

N.º: \_\_\_\_\_ Andar: \_\_\_\_\_ Freguesia: \_\_\_\_\_ C.Postal: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ Telf.: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

Cônjuge: \_\_\_\_\_

Comercial: \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_

Célula: \_\_\_\_\_

### TIPO DE CLIENTE

Novo  U

Outro Operador

Cliente trata desistência c/Operador

**Alberto Souto de Miranda**  
 Vice-Presidente do Conselho de Administração



Pretendo que os meus elementos pessoais figurem nas listas telefónicas e que sejam passíveis de divulgação através dos serviços informativos.  
 SIM  NÃO - Na ausência de preenchimento, os dados pessoais não figurarão nas listas telefónicas e não serão divulgados através dos serviços informativos.

### SERVIÇOS

Alteração para: \_\_\_\_\_

btv50 2 2,50 €

Btv29 2 0,50 €

btv19 1 7,50 €

MEGASPORTTV 3 2,96 €

SPORTTV 2 1,99 €

C.ADULTOS 6,00 €

### PACOTES

**TV Analógica**

DUPLEX Cabo: 50 canais+Fone 1 8,00 €

DUPLEX 1: 33 canais+Net 1Mb(2Gb) 2 7,50 €

DUPLEX 3: 50 canais+Net 3Mb(15Gb) 3 5,50 €

DUPLEX 6: 50 canais+Net 6Mb(30Gb) 4 2,00 €

DUPLEX 9: 50 canais+Net 9Mb(50Gb) 5 1,00 €

DUPLEX 18: 50 canais+Net 18 Mb(50Gb) 5 3,00 €

**TV Digital**

DUPLEX D Cabo: 55 canais+Fone 1 8,00 €

DUPLEX 3 D: 55 canais+Net 3Mb(15Gb) 3 5,50 €

DUPLEX 6 D: 55 canais+Net 6Mb(30Gb) 4 2,00 €

DUPLEX 9 D: 55 canais+Net 9Mb(50Gb) 5 1,00 €

DUPLEX 18 D: 55 canais+Net 18Mb(50Gb) 5 3,00 €

**TV Analógica**

TRIPLEX 1: 33canais+Net 1Mb(2Gb)+Fone 2 7,50 €

TRIPLEX 3: 50 canais+Net 3Mb(15Gb)+Fone 3 5,50 €

TRIPLEX 6: 50 canais+Net 6Mb(30Gb)+Fone 4 2,00 €

TRIPLEX 9: 50 canais+Net 9Mb(50Gb)+Fone 5 1,00 €

TRIPLEX 18: 50 canais+Net 18 Mb(50Gb)+Fone 5 3,00 €

**TV Digital**

TRIPLEX 3 D: 55 canais+Net 3Mb(15Gb)+Fone 3 5,50 €

TRIPLEX 6 D: 55 canais+Net 6Mb(30Gb)+Fone 4 2,00 €

TRIPLEX 9 D: 55 canais+Net 9Mb(50Gb)+Fone 5 1,00 €

TRIPLEX 18 D: 55 canais+Net 18 Mb(50Gb)+Fone 5 3,00 €

SILVER: 55canais+Net 3Mb(15Gb)+Fone+SportTV + Canal Adultos 6 0,51 €

GOLD: 55canais+Net 6Mb(30Gb)+Fone+SportTV + Canal Adultos 6 7,01 €

PLATINIUM: 55canais+Net 9Mb(50Gb)+Fone+SportTV + Canal Adultos 7 6,01 €

NOTA: Preços p/ pacotes c/ pagamento p/débito em conta, DUPLEX/TRIPLEX (fidelização 18 meses), SILVER/GOLD/PLATINIUM (fidelização 24 meses).  
 Ao serviço de telefone (Fone) acresce o valor das chamadas telefónicas. \* Velocidade máxima de download.

### SERVIÇOS ADICIONAIS

Segurança Limites 2,50 €

+ Happy Hours 5,08 €

b Web 5,00 €

Reen. chamadas incondicional - nº 0,00 €

Barramento de chamadas de saída p/ 2,59 €

Conferência chamada 3 participantes 1,27 €

Restrição apresentação nº chamador 0,00 €

Pré-programação destinos 1,27 €

### INSTALAÇÃO/ACTIVAÇÃO

Inst. TV 6 0,00 € (Inclui: até 30m cabo RG6, 1 ligação/interligação, 1 sintonia. Exclui amplificador.)

Activação Set-top Box 3 5,00 €

Instalação MTA/C.Modem 3 0,00 €

Activação MTA/C.Modem 2 9,00 €

Instalação PACKS D. 9 0,00 €

Activação PACKS D. 6 4,00 €

Act. Segur. Limites 5,00 €

Portabilidade 3 5,00 €

Portabilidade 2ª linha 3 5,00 €

Act. Barramento chamadas saída 1 0,26 €

Act. Conferência cham. 3 part. 1 0,26 €

Act. Pré-prog. destinos 1 0,26 €

### PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO

12 meses  18 meses  24 meses  meses

### EQUIPAMENTO

Serial Nº Set-top Box: \_\_\_\_\_ MAC MTA: \_\_\_\_\_ MAC Modem: \_\_\_\_\_

Aluguer equi. Packs D. 5,00 €/mês  Aluguer Set-top Box 2,50 €/mês  Aluguer C. Modem 2,50 €/mês  Aluguer MTA 5,00 €/mês

Promoção durante \_\_\_\_\_ meses Promoção durante \_\_\_\_\_ meses Promoção durante \_\_\_\_\_ meses

### MARCAÇÃO INSTALAÇÃO

Data: / /

Hora: \_\_\_\_\_

Equipa: \_\_\_\_\_

### COMPRA DE EQUIPAMENTO

Router \_\_\_\_\_ €

Telefone \_\_\_\_\_ €

Telefone sem fios \_\_\_\_\_ €

MTA c/bateria 9 9,54 €

### ALTERAÇÃO

Titular \_\_\_\_\_ €

Serviço \_\_\_\_\_ €

Residência \_\_\_\_\_ €

### OBSERVAÇÕES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nos pacotes, caso o pagamento não se processe por débito em conta, perderá as ofertas e os descontos, sendo os serviços facturados individualmente.

### FORMA DE PAGAMENTO

CTT  Multibanco  RSF  Débito em Conta

### PREENCHIMENTO OBRIGATORIO

Autorizo a utilização dos dados pessoais para comercialização dos serviços oferecidos ou a oferecer pela BRAGATEL.  
 SIM  NÃO   
 Autorizo a transmissão de dados a terceiros, para os mesmos fins. SIM  NÃO

Banco: \_\_\_\_\_ Agência: \_\_\_\_\_

N.IB.: \_\_\_\_\_

Tomei conhecimento e aceito plenamente as Condições Particulares de utilização constantes das cláusulas anexas a este documento e que se encontram nas folhas anexas (1,2 e 3).

### ASSINATURA

Assinatura(s) idêntica(s) à(s) constantes na ficha do banco e/ou Bilhete de Identidade.

## CONDIÇÕES PARTICULARES

### 1 – OBJECTO DO CONTRATO

1.1 - O presente contrato tem por objecto regular e definir entre as partes, as condições de prestação dos Serviços de Televisão, de Internet em banda larga e de Voz através da Tecnologia por Cabo nas modalidades escolhidas pelo CLIENTE e comercializados e distribuídos pela BRAGATEL – Companhia de Televisão por Cabo de Braga, S.A.

1.2 - Entende-se por CLIENTE, a pessoa singular, colectiva ou equiparada, e que enquanto tal, é parte na relação de prestação de Serviços com a BRAGATEL – Companhia de Televisão por Cabo de Braga, S.A., para efeitos de acesso e utilização dos equipamentos terminais e dos Serviços:

1.2.1 - Serviço de distribuição de sinal de Televisão;

1.2.2 - Serviços adicionais ao Serviço base de Televisão, os quais apenas serão prestados a CLIENTES que já disponham deste Serviço ou que a ele adiram;

1.2.3 - O Serviço de Internet em banda larga (abreviadamente Internet) disponibiliza o acesso à rede, correio electrónico, transferência de ficheiros e entrada em modo terminal em computadores remotos ligados à rede Internet através de protocolos TCP/IP;

1.2.4 - O Serviço de Voz através das redes de comunicações electrónicas da BRAGATEL, permite fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder aos números de emergência incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional, disponibilizados por um operador de serviço fixo de telefone (OSTAPLF) devidamente autorizado. O serviço de voz BRAGATEL é disponibilizado pela BRAGATEL em parceria com o operador (OSTAPLF), no regime de revenda de serviços de voz, podendo o operador ser alterado, sem que se modifiquem as características técnicas do serviço contratado, salvo se o CLIENTE não concordar com o novo operador, podendo neste caso desistir do serviço contratado.

### 2. CONTRATO

2.1 - O contrato é pessoal, ficando o CLIENTE responsável pela utilização do serviço, o qual, ainda que efectuado por terceiros, com ou sem autorização do CLIENTE, se presume, para todos os efeitos contratuais e legais, efectuado por este.

### 3 - NÍVEIS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

3.1 - Salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à BRAGATEL ou motivo de força maior, a BRAGATEL obriga-se a cumprir os níveis de qualidade de serviço fixados no presente contrato, nomeadamente nas cláusulas 6.6 e 9.8.

3.2 - A BRAGATEL obriga-se a publicar e disponibilizar ao CLIENTE, informações claras, completas e actualizadas sobre a qualidade dos serviços praticados, em conformidade com o artigo 40º da Lei nº5/2004, de 10 de Fevereiro.

### 4. INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 - A instalação das infra-estruturas adequadas é da responsabilidade e propriedade da BRAGATEL.

4.2 - A BRAGATEL procederá à instalação e ligação dos Serviços contratados no prazo máximo de 60 dias a contar da data de recepção do Contrato subscrito pelo CLIENTE, salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à BRAGATEL, devendo nesse caso informar o CLIENTE do facto no prazo de 15 dias, contados desde a data em que seja detectada a impossibilidade.

4.3 - A prestação do (s) Serviço (s) poderá estar dependente de testes prévios, situação em que o CLIENTE permitirá a sua realização e colaborará com a BRAGATEL. Findos os testes e/ou verificando-se a impossibilidade de prestar o serviço, a BRAGATEL informará o CLIENTE da impossibilidade da sua prestação, no prazo de 15 dias, invocando a impossibilidade de prestação dos serviços, procedendo igualmente ao reembolso de todas as quantias eventualmente pagas pelo CLIENTE.

4.4 - Cabe ao CLIENTE assegurar o livre acesso dos técnicos da BRAGATEL, ou seus representantes, devidamente identificados, aos locais de instalação, nas datas acordadas entre as partes, não só para instalação e ligação dos Serviços, como também para assistência, com agendamento prévio mínimo de 24 horas, e em caso de cessação do contrato, para desmontagem dos equipamentos e materiais propriedade da BRAGATEL.

4.5 - O CLIENTE deverá estar presente no local acordado e no momento agendado para a instalação/desmontagem dos equipamentos, ou para assistência técnica. Não obstante, a sua ausência não constituirá motivo impeditivo da realização da intervenção acordada, caso o acesso ao local seja assegurado.

4.6 - A instalação dos Serviços contratados pode incluir o fornecimento de equipamentos e acessórios necessários à prestação do (s) serviço (s) podendo parte desse equipamento e/ou acessórios serem objecto de facturação ao CLIENTE mediante acordo prévio e correspondente orçamento.

4.7 - Em caso de incumprimento do prazo estabelecido em 4.2, o CLIENTE poderá rescindir o contrato sem haver lugar a qualquer penalização, bem como a BRAGATEL procederá ao reembolso do valor da instalação que tenha sido cobrado, e ainda procederá à recolha de todo e qualquer material que tenha sido entregue ao CLIENTE e que seja propriedade da mesma.

### 5 - EQUIPAMENTO TERMINAL

5.1 - O acesso aos serviços subscritos, poderá implicar a utilização por parte do CLIENTE de equipamentos terminais, da propriedade da BRAGATEL, ou vendidos ao CLIENTE, e devidamente identificados nas "Condições Particulares". Quando vendidos, os equipamentos têm garantia de 2 anos contra defeitos de fabrico. A garantia não cobre danos ou avarias causados por agentes atmosféricos (trovoadas, picos corrente, etc.) ou outros. A garantia não cobre as despesas de transporte dos equipamentos entre CLIENTE, BRAGATEL e fabricante.

5.2 - A BRAGATEL não se responsabiliza por qualquer incidente, motivado pelo mau estado de conservação do equipamento terminal que o CLIENTE usa.

5.3 - A BRAGATEL não garante a totalidade dos acessos disponibilizados pelo Serviço, se o CLIENTE não dispuser de equipamento terminal de recepção adequado como por exemplo, aparelhos de televisão, telefone ou equipamento informático (hardware) e software com as especificações e os requisitos técnicos necessários para permitir o acesso ao Serviço ou Serviços conforme definido pela BRAGATEL, obrigando-se no entanto esta última, a informar o CLIENTE sobre as possibilidades / limitações do seu equipamento, no acto da instalação do Serviço contratado.

5.4 - A evolução do mercado e da tecnologia de suporte ao Serviço ou Serviços contratados poderá determinar a alteração dos requisitos técnicos dos equipamentos terminais, não podendo a BRAGATEL ser responsabilizada por este facto.

5.5 - Os equipamentos, da propriedade da BRAGATEL, ficarão à guarda do CLIENTE na qualidade de fiel depositário, para seu uso exclusivo, sendo a sua utilização facturada nos termos e condições referidas no (s) tarifário (s) em vigor, e que fazem parte integrante do presente contrato.

5.5.1 - Na qualidade de fiel depositário, o CLIENTE obriga-se a:

a) Não tentar reparar, modificar ou proceder a qualquer tipo de intervenção sobre todo e qualquer equipamento instalado, bem como inserir na rede qualquer tipo de interferência, ficando responsável perante a BRAGATEL e/ou terceiros por tais actos, pois a assistência e manutenção desses equipamentos é da responsabilidade exclusiva da BRAGATEL;

b) Não mudar em circunstância alguma a morada da Instalação do equipamento. Qualquer alteração de morada de instalação



deverá ser comunicada por escrito e em carta registada à BRAGATEL, com antecedência mínima de 7 dias. A BRAGATEL não se responsabiliza pela prestação do (s) serviço (s) fora da morada de instalação registada, sendo o CLIENTE responsável por todos e quaisquer danos, morais, patrimoniais ou quaisquer outros que se venham a verificar em virtude da alteração efectuada, constituindo-se o CLIENTE na obrigação de os suportar na totalidade, não podendo à BRAGATEL ser exigida qualquer quantia seja a que título for;

c) Avisar de imediato a BRAGATEL, caso se verifique uma avaria do equipamento;

d) Indemnizar a BRAGATEL pelo custo total do equipamento, em caso de extravio ou danos resultantes de utilização anormal.

5.5.2 - Quando os equipamentos terminais forem da propriedade da BRAGATEL, independentemente do motivo e do momento em que possa ocorrer a cessação, corte de um serviço, em caso de perda, extravio, furto, roubo ou qualquer outra situação que danifique, destrua ou impeça a recolha do equipamento terminal em perfeito estado de conservação ou perfeitas condições de funcionamento, o CLIENTE fica obrigado a pagar €450 (quatrocentos e cinquenta euros) pelo descodificador, e €150 (cento e cinquenta euros) pelo MTA/Cable Modem.

5.5.3 - Ao CLIENTE é dado um prazo de 5 (cinco) dias úteis para efectuar a devolução dos equipamentos terminais em perfeitas condições de funcionamento e estado de conservação, findo o qual e não acontecendo o descrito neste ponto, implicará o descrito no ponto 5.5.2.

## 6 - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 - A prestação do Serviço está sujeita às seguintes condições:

a) Sempre que o serviço esteja disponível na zona, e que se verifiquem as condições técnicas necessárias à prestação do serviço;

b) O CLIENTE subscreva as "Condições Particulares" de Serviços disponibilizados pela BRAGATEL, parte integrante do presente Contrato;

c) Que os equipamentos terminais, quer os fornecidos pela BRAGATEL, quer os de propriedade do CLIENTE e devidamente aprovados pela BRAGATEL, sejam compatíveis com a tecnologia utilizada para a prestação do (s) Serviço (s);

d) Os Serviços de Internet, Telefone e Complementares apenas serão fornecidos a CLIENTES que possuam o Serviço Base de Televisão da rede de cabo da BRAGATEL, em termos a definir por esta;

6.2 - É garantido ao CLIENTE o acesso aos Serviços em termos de igualdade, transparência e não discriminação, de acordo com a legislação aplicável, mediante o pagamento dos preços aplicáveis em conformidade com as condições comerciais estabelecidas, com as condicionantes técnicas de cada tipo de serviço e acesso.

6.3 - Os Serviços serão prestados de forma regular e contínua, ao abrigo das condições do presente contrato, sobre as quais o CLIENTE teve prévio conhecimento.

6.4 - No âmbito do serviço de distribuição de sinal de televisão, o CLIENTE terá acesso à generalidade dos canais que em cada momento integram o serviço contratado, canais esses que serão distribuídos enquanto o respectivo sinal estiver disponível para retransmissão, podendo no entanto a BRAGATEL alterar a grelha de programação por motivos técnicos ou comerciais, desde que a substituição desses canais seja por outros de idêntico conteúdo, mediante informação transmitida ao CLIENTE, utilizando para tal os seus meios habituais de divulgação.

6.5 - O Serviço poderá ser suspenso ou cessar, mediante comunicação dirigida ao CLIENTE com 8 dias de antecedência, caso se verifiquem situações de necessidade de manutenção ou melhoramento da rede ou observância de requisitos essenciais, designadamente de integridade da rede, respeito pelos planos de ordenamento do território, defesa do meio ambiente ou, a protecção de dados pessoais.

6.6 - A BRAGATEL assegura uma disponibilidade mensal mínima do serviço de 672 horas (93,3%), contabilizada desde que eventuais avarias sejam reportadas pelo CLIENTE. A contagem da disponibilidade mensal inicia-se no dia 01 de cada mês.

6.7 - Em caso de incumprimento do nível de serviço referido no número anterior por parte da BRAGATEL, o CLIENTE terá direito ao reembolso do valor correspondente a 1/30 da mensalidade por cada dia completo de indisponibilidade, não compreendido no nível garantido. Este reembolso será feito por meio de um crédito na factura mensal imediatamente emitida a seguir ao referido incumprimento, podendo ainda o CLIENTE, se não satisfeito, proceder à desistência do serviço e consequente resolução do contrato sem que por este facto fique obrigado ao pagamento da penalidade por resolução do contrato.

6.8 - O serviço de telefone é fornecido através de um equipamento de ligação designado por MTA. Este equipamento pode ser fornecido opcionalmente com bateria incorporada, restando ao CLIENTE a possibilidade de optar por um MTA com bateria ou não. No caso do CLIENTE optar pelo MTA sem bateria, este ficará plenamente ciente de que o equipamento não funciona na ausência de energia eléctrica na rede eléctrica ao qual está ligado. Permanecendo assim desligado e não garantindo a prestação de qualquer serviço, de Internet ou de telefone, nomeadamente o acesso ao número de emergência europeu – 112. No entanto e para que o acesso aos referidos serviços e nomeadamente o acesso ao número de emergência europeu – 112 seja garantido, o CLIENTE deverá solicitar, aquando da contratação dos respectivos serviços, e em adenda a este contrato, um MTA com bateria, o qual e conforme já referido possibilita o fornecimento do serviço de telefone, mesmo em ausência de energia eléctrica na rede eléctrica a que está ligado. Quando contratado o MTA com bateria, e aquando duma falha de energia na rede eléctrica, este em funcionamento tem uma autonomia de 2 horas em conversação ou 3,5 horas em standby. A BRAGATEL assegura ao CLIENTE a garantia de acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112 – desde que o CLIENTE opte por um MTA com bateria e se encontre numa situação de CLIENTE activo ou suspenso.

6.9 - Sem prejuízo dos parâmetros de qualidade que sejam especificamente estabelecidos para a prestação dos Serviços, a BRAGATEL compromete-se a prestar os mesmos de forma regular e contínua, excepto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível das redes de distribuição e/ou dos sistemas informáticos em que os mesmos se suportam, ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à BRAGATEL e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a BRAGATEL poderá não garantir o seu funcionamento a 100% e durante as 24 horas do dia, comprometendo-se ainda, em caso de interrupção, a regularizar a situação com a celeridade possível.

6.10 - Os dados pessoais do CLIENTE recolhidos neste contrato, bem como os dados de tráfego e ou localização geográfica relativos às suas comunicações assim como os dados necessários à prestação de Serviços de Valor Acrescentado, indicados na alínea f) do nº 1 do artigo 2º da Lei nº 41/2004, serão processados automaticamente e armazenados pela BRAGATEL, entidade responsável pelo seu tratamento, com vista à gestão de Clientes e do serviço e ainda, em caso de autorização do cliente, à promoção de acções de marketing de produtos e serviços da BRAGATEL ou de empresas associadas à BRAGATEL, a qual poderá tratá-los directamente ou através de terceiros.

6.11 - É garantido ao CLIENTE, nos termos da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, o direito de acesso aos respectivos dados pessoais, podendo este solicitar junto da sede da BRAGATEL ou por escrito, a sua actualização, correcção ou eliminação e, bem assim, opor-se ao seu tratamento para efeitos de marketing directo.

6.12 - A BRAGATEL reserva-se no direito de tratar dados de tráfego relativos às chamadas efectuadas pelo CLIENTE e dados

de tráfego relativos ao acesso à internet, designadamente os indicados nas alíneas a), b), c) e d) do n.º2 do artigo 6.º da Lei n.º 41/2004, para efeitos de facturação do Serviço ou pagamento de interligações, até ao final do período durante o qual a factura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado.

6.13 - De acordo com o disposto no n.º3 e na alínea b) do n.º5 do artigo 10.º da Lei n.º41/2004, a BRAGATEL poderá anular a eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do CLIENTE quando este realize chamadas, para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir esses dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

#### 7 - RECUSA, SUSPENSÃO, RESTRIÇÃO, CESSAÇÃO OU LIMITAÇÃO DO SERVIÇO

7.1 - Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas no presente contrato, e em particular, o disposto em 12.4 e 12.5, a BRAGATEL pode recusar, suspender, limitar a oferta do serviço, bem como resolver o contrato em caso de incumprimento do mesmo pelo CLIENTE, caso se verifiquem as seguintes situações:

- a) A infra-estrutura de suporte não permita a prestação do Serviço nos padrões de qualidade exigidos pela BRAGATEL;
- b) Para garantir a segurança do funcionamento da rede, designadamente em situações de emergência ou de força maior;
- c) Caso se verifique uma degradação do Serviço, motivada designadamente por uma alteração das condições de acesso;
- d) O CLIENTE forneça dados falsos, incompletos, ou inexactos no preenchimento dos documentos relativos à prestação do Serviço;
- e) Caso o CLIENTE viole as condições de acesso e de utilização do Serviço, ou qualquer utilizador o faça a partir do equipamento instalado no CLIENTE;
- f) Para assegurar a manutenção da integridade da rede, nomeadamente no que concerne aos equipamentos e suportes lógicos da rede e aos dados armazenados;
- g) Para garantir a funcionalidade entre os serviços;
- h) Para assegurar a conformidade com os planos de ordenamento de território e respeito de condicionantes inerentes à protecção do ambiente e do património;
- i) Para assegurar a utilização efectiva e eficiente das frequências atribuídas, bem como a necessidade de evitar interferências prejudiciais entre sistemas de radiocomunicações e outros sistemas técnicos espaciais ou terrestres;
- j) Para salvaguardar a observância das normas relativas à protecção de dados pessoais e da vida privada;
- l) Violação pelo CLIENTE das condições de acesso e utilização do serviço para fins abusivos ou ilícitos;

7.2 - Na situação referida na alínea b) do número anterior, a BRAGATEL informará imediatamente o CLIENTE do prazo previsível para o restabelecimento do serviço.

7.3 - Nas situações descritas nas alíneas a) a l) do número 1 desta Condição e no que se refere à violação da condição de utilização de equipamento terminal prevista na alínea f), a BRAGATEL informará o CLIENTE com a antecedência mínima de 24 horas.

7.4 - O processo de corte dos serviços implica o efectivo desligamento da rede da BRAGATEL ao CLIENTE e a automática anulação do contrato. Desde que o serviço é suspenso e até ao processo de corte do serviço, é garantido o acesso ao serviço de chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente ao número de emergência europeu – 112.

7.5 - Caso o CLIENTE não tenha efectuado o pagamento das facturas relativas à prestação do (s) Serviço (s) no prazo estipulado, far-se-á a comunicação ao CLIENTE do corte ou extinção do serviço por falta de pagamento de facturas, e esta terá lugar mediante informação escrita com antecedência de 15 dias sobre a data da sua verificação, podendo o CLIENTE evitá-la mediante o pagamento do valor em dívida.

7.6 - O desligamento efectivo do serviço é efectuado no prazo máximo de 360 horas, após cumprimento do definido nos pontos 10.3 e 10.4

#### 8 - UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

8.1 - O CLIENTE obriga-se a fazer uma utilização adequada dos Serviços, com respeito pelas leis, normas de segurança, políticas de utilização publicadas, bem como não utilizar a rede e gama de numeração disponibilizada pela BRAGATEL, designadamente, como forma de causar danos a terceiros, para a difusão de mensagens impróprias ou difamatórias, para a colocação de conteúdos ilícitos, ou em violação dos princípios de Ordem Pública e Bons Costumes ou de qualquer Direito fundamental vigente na Ordem Jurídica, como ainda em desrespeito de qualquer norma relativa a direitos de propriedade intelectual, propriedade industrial e protecção de dados pessoais. Em caso de violação do disposto neste número, o CLIENTE poderá ser civil ou criminalmente responsabilizado, bem como nestes casos a BRAGATEL reserva-se no direito de suspender sem aviso prévio, o (s) Serviço (s) contratado (s) e no (s) qual ou quais ocorreu a violação do disposto.

8.2 - O serviço destina-se ao uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem utilizado para exploração directa ou indirecta dos serviços para uso público com ou sem benefício financeiro do contratante.

8.3 - O CLIENTE é o único e exclusivo responsável pela utilização que faça dos programas das emissões cujo acesso é disponibilizado pela BRAGATEL, nomeadamente no que respeita a direitos de autor e conexos.

8.4 - Para efeitos de acesso a determinados Serviços e/ou configuração das funcionalidades/facilidades associadas aos mesmos, será atribuído ao CLIENTE, com carácter pessoal e intransmissível, um código de identificação pessoal (Password), um código de entrada na rede Internet (Login) e um endereço de correio electrónico (Endereço), elementos que constituem a identificação do CLIENTE para aceder ao Serviço. Não sendo a BRAGATEL responsável por perdas ou danos causados ao CLIENTE ou a terceiros por utilização indevida ou abusiva de qualquer um dos elementos e dados referidos neste ponto, salvo se tal utilização resultar de facto que lhe possa ser imputado. O Login referido neste ponto, é para conhecimento e uso exclusivo do CLIENTE, o qual deverá manter a sua confidencialidade em qualquer circunstância, nomeadamente não o divulgando a terceiros ou permitindo a sua cópia. A perda ou extravio dos códigos referidos anteriormente e atribuídos ao CLIENTE, deverá ser imediatamente comunicada à BRAGATEL, devendo esta proceder ao respectivo cancelamento, no prazo de 24 horas após a comunicação efectuada pelo CLIENTE. Este cancelamento determina a substituição dos códigos inicialmente atribuídos ao CLIENTE.

8.5 - O contrato poderá ser denunciado na sua globalidade ou apenas em relação a algum dos serviços contratados. No entanto, a denúncia do Serviço base de televisão implica a denúncia dos contratos dos restantes Serviços.

8.6 - A eventual utilização de Serviços por terceiros com recurso aos Códigos de Acesso/Passwords disponibilizados ao CLIENTE para o acesso aos mesmos, com ou sem autorização do CLIENTE, considera-se realizada por este último, nomeadamente para efeitos de facturação ou de indemnização pelos danos sofridos pela BRAGATEL ou por terceiros, salvo prova em contrário por parte do CLIENTE.

#### 9 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO

9.1 - A BRAGATEL assegura um serviço de atendimento telefónico ao CLIENTE (chamada de custo normal para a rede fixa), que funciona das 09:00 horas às 23:00 horas 365 dias por ano, ou outro serviço de atendimento prestado nas suas instalações, funcionando este último das 9:00 horas às 19:00 todos os dias úteis.



9.2 - No caso da avaria do(s) serviço(s) ser detectada pelo CLIENTE, deve este informar, de imediato, a BRAGATEL, ou no caso de ser detectada em primeiro lugar pela BRAGATEL, esta deverá no prazo de 24 horas após seu conhecimento, cumprir os compromissos relativos à presença de técnicos nas datas acordadas com o CLIENTE.

9.3 - A BRAGATEL assegura a reparação de avarias que ocorram na prestação do (s) serviço (s), derivadas das suas redes e ou equipamentos, no prazo máximo de 72 horas contados desde a hora da participação da avaria.

9.4 - A BRAGATEL obriga-se a acordar com o CLIENTE a data de reparação, sempre que para o efeito seja necessário aceder ao local da instalação, não esquecendo que os equipamentos avariados, e propriedade da BRAGATEL, deverão ser substituídos no prazo máximo de 48 horas após a comunicação pelo CLIENTE da referida avaria.

9.5 - O CLIENTE, desde que informado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir e a assegurar o acesso do pessoal ao serviço da BRAGATEL, devidamente identificado, a fim de efectuar a conservação e reparação das infra-estruturas, materiais e equipamentos.

9.6 - Caso o CLIENTE não permita, não assegure o acesso referido no ponto anterior, ou não compareça no local na data e hora previamente acordadas, será facturado o valor da deslocação do pessoal ao serviço da BRAGATEL.

9.7 - Em caso de impossibilidade, por motivo de força maior por parte do CLIENTE não for possível assegurar o acesso do pessoal ao serviço da BRAGATEL ao local da instalação, este deverá informar a BRAGATEL com uma antecedência de 24 (vinte e quatro) horas.

9.8 - A BRAGATEL assegura a resposta a pedidos de informação / reclamações do CLIENTE, no prazo máximo de 7 dias, contados desde a data de apresentação à BRAGATEL do pedido.

## 10 - PRAZOS

10.1 - O presente contrato, celebrado na data indicada na folha de rosto do mesmo ("Condições Particulares"), inicia a sua vigência a partir da data da sua instalação.

10.2 - Este contrato é celebrado pelo período indicado nas "Condições Particulares", decorrido o qual renovar-se-á, sucessiva e automaticamente por períodos iguais ao período de pagamento, salvo acordado de forma diferente no mesmo, ou em anexos ou adendas ao mesmo.

10.3 - O CLIENTE poderá denunciar o presente contrato a qualquer momento, devendo para tal avisar por escrito a BRAGATEL, em carta registada com aviso de recepção, para a sede da empresa, com pelo menos 30 dias de antecedência, relativamente ao início do mês pretendido para a cessação da vigência, sem prejuízo do estabelecido nos pontos 12.4 alíneas b), c) e 12.5, anexando a esta uma cópia do bilhete de identidade.

10.4 - A BRAGATEL poderá denunciar o presente contrato a qualquer momento, devendo para tal avisar por escrito o CLIENTE, através de carta enviada para a morada de recepção de facturas, com pelo menos 30 dias de antecedência, relativamente ao início do mês pretendido para a cessação da vigência.

10.5 - Em caso de cessação de ofertas, caso tenham sido auferidas no início da vigência do contrato de qualquer serviço, a BRAGATEL informará o CLIENTE por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

10.6 - O CLIENTE poderá reclamar (telefonicamente através dos números de assistência técnica ou por fax, ou pela internet através de e-mail, ou ainda pessoalmente nas instalações da BRAGATEL) de actos ou omissões que considere violadoras do presente contrato, devendo fazê-lo no prazo de 30 dias após o seu conhecimento do facto.

## 11 - PREÇOS, PAGAMENTO E CAUÇÃO

11.1 - Os preços pela prestação do (s) Serviço (s) são os constantes no presente contrato e de acordo com o tarifário em vigor em cada momento, actualizados durante o período de vigência do mesmo.

11.2 - A BRAGATEL poderá alterar qualquer das condições contratuais, mediante informação ao CLIENTE, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência até à data em que estas alterações passarão a vigorar, considerando-se tais alterações aceites pelo CLIENTE se este não rescindir o contrato através de uma comunicação por escrito com um prazo de 30 dias.

11.3 - Pela prestação do Serviço o CLIENTE pagará até ao dia 10 de cada mês a taxa de assinatura correspondente à mensalidade dos serviços contratados para esse mesmo mês, enviando a BRAGATEL ao CLIENTE, uma factura com valor do serviço prestado. A periodicidade da factura é por regra mensal, podendo a BRAGATEL, por razões de ordem técnica, agrupar períodos de mais de um mês em cada factura informando atempadamente o CLIENTE.

11.4 - A assinatura será devida a partir da data de ligação efectiva do serviço, sendo a taxa de assinatura relativa ao mês de ligação, correspondente ao número de dias que decorrem entre a ligação e o final do mês na proporção de 1/30 por cada dia.

11.5 - Caso o CLIENTE solicite facturação detalhada, a mesma ficará gratuitamente disponível através do site: [www.bragatel.pt](http://www.bragatel.pt), através dos mecanismos previstos em 8.4. A factura detalhada em suporte papel será facultada gratuitamente ao CLIENTE.

11.6 - A factura detalhada conterá a descrição individual de cada elemento que compõe o conjunto dos serviços subscritos, conforme apresentado no tarifário, bem como os dados associados aos consumos (onde for aplicável), nomeadamente:

a) Voz: Data, hora de início da chamada, origem, destino, duração e valor facturado;

b) Internet: Volume de tráfego quando ultrapassado o limite estabelecido no presente contrato, e valor facturado.

c) Serviço de Televisão (serviço base e serviços complementares).

11.7 - O pagamento dos Serviços será efectuado até à data de vencimento de cada factura sendo esta emitida e enviada ao CLIENTE no prazo máximo de 30 dias, deixando 5 dias no mínimo até à sua data de vencimento, caso contrário a BRAGATEL reserva-se o direito de debitar ao CLIENTE uma taxa adicional a título de juros e custos administrativos no valor de 2,00 Euros por cada serviço contratado, podendo cumulativamente suspender e/ou extinguir a prestação do Serviço. Mais se acrescenta que a BRAGATEL não se responsabiliza por todo e qualquer atraso na distribuição das suas facturas no domicílio de facturação de cada um dos seus CLIENTES.

11.8 - Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo CLIENTE no âmbito da prestação dos Serviços, a BRAGATEL cobrará, sobre essas quantias e pelo período de duração da mora, uma penalização, podendo cumulativamente suspender e/ou extinguir a prestação do Serviço, mediante informação escrita prestada ao CLIENTE, com uma antecedência mínima de 15 dias sobre a data da verificação da causa que lhe serviu de fundamento. Essa penalização tem o valor de € 2 (dois euros) por cada mensalidade em atraso e por cada serviço contratado.

11.9 - Eventuais reclamações do CLIENTE não dão lugar à suspensão do pagamento de facturas, sendo essas reclamações resolvidas nos termos descritos no ponto 14.

11.10 - O pagamento poderá ser efectuado directamente à BRAGATEL ou à (s) entidade (s) por esta contratada (s) e referenciadas para o efeito.

11.11 - Poderá ser exigida, a todo o tempo, ao CLIENTE, a prestação ou o reforço de garantias, sempre que se verificar o incumprimento dos prazos de pagamento das facturas.

## 12 - RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

12.1 - O CLIENTE autoriza a BRAGATEL a realizar todos os procedimentos necessários para a correcta instalação dos

equipamentos, designadamente e no caso da contratação adicional do Serviço de Internet, a instalação de Hardware e Software no seu computador, mesmo que este esteja no respectivo período de garantia, com vista a permitir o perfeito e normal acesso aos Serviços contratados. A BRAGATEL não poderá ser responsabilizada por quaisquer danos nos equipamentos, Hardware e Software do CLIENTE, após a assinatura do termo de aceitação da instalação pelo CLIENTE, salvo se decorrerem dos trabalhos realizados pela BRAGATEL.

12.2 - O CLIENTE é responsável pelo cumprimento das obrigações contraídas neste contrato e por si assinado, ainda que o Serviço seja usufruído por terceiros.

12.3 - O CLIENTE deve preencher com veracidade os dados que lhe forem solicitados neste contrato e noutros documentos relacionados com o (s) Serviço (s) contratados.

12.4 - O incumprimento pelo CLIENTE de alguma disposição deste contrato, anexos, adendas e demais condições aplicáveis, implicam o pagamento pelo CLIENTE, de:

a) Valor total da Instalação e Activação, caso as mesmas tenham sido objecto de promoção ou oferta, bem como a retirada de equipamentos instalados;

b) Eventuais débitos pendentes e demais encargos associados e demais danos sofridos pela BRAGATEL;

c) Valor do equipamento terminal, propriedade da BRAGATEL, caso o CLIENTE não o devolva nos termos estabelecidos no presente contrato.

12.5 - Considerando que o CLIENTE usufruiu, ao aceitar o período de fidelização, de várias promoções (ofertas das instalações e ou activações, descontos nas mensalidades, etc.) a cessação deste contrato, ou qualquer acto do CLIENTE que impeça a prestação do Serviço antes do fim desses períodos, implica ainda por parte do CLIENTE, o pagamento de todas as mensalidades referentes a cada um dos serviços contratados até ao final do período mínimo de vigência do contrato, ou o pagamento dos valores respeitantes às ofertas concedidas – instalações e activações – considerando-se para o efeito o valor mínimo entre as duas opções.

12.6 - O CLIENTE é responsável pela segurança da sua Rede e dos seus Sistemas, assim como no caso particular da Internet (se contratada) ficará também responsável pela protecção de dados, ficheiros e software armazenados no seu computador, nomeadamente contra a contaminação de vírus, bem como contra tentativas de intrusão no seu sistema por terceiros, e eventuais prejuízos que daí possam advir.

12.7 - No caso particular da contratação adicional pelo CLIENTE, do Serviço de Internet, este aceita que a instalação, bem como qualquer reparação ou intervenção de assistência ao equipamento instalado pela BRAGATEL poderão provocar a perda de dados, ficheiros ou programas no seu computador, assumindo a obrigação de realizar o backup (cópia de segurança) de todos os ficheiros aí existentes. A BRAGATEL não poderá ser responsabilizada pela perda, eliminação ou modificação de quaisquer dados, ficheiros ou programas informáticos no computador do CLIENTE, decorrente da instalação e assistência ao equipamento instalado pela BRAGATEL ou da utilização do Serviço, salvo se apurar que tal se ficou a dever à sua acção e que o CLIENTE efectuou o referido Backup.

12.8 - A BRAGATEL contabiliza todo o tráfego gerado pelo equipamento terminal (Cable modem/MTA) associado a este contrato. A totalidade desse mesmo tráfego é da responsabilidade do próprio CLIENTE, independentemente de o ter gerado voluntária e conscientemente ou se esse tráfego foi originado por motivos alheios, tais como vírus informáticos, pirataria informática ou outros. Como tráfego a BRAGATEL considera a soma dos Downloads e Uploads feitos pelos equipamentos terminais que permitem o acesso à Internet associados a este contrato. Para melhor compreensão passa-se a descrever os tipos de tráfego contabilizado pela BRAGATEL e que são:

12.8.1 - Downloads: Toda a informação proveniente da Internet, recebida pelo equipamento terminal de acesso à Internet e que faz a ligação à rede de cabo da BRAGATEL.

12.8.2 - Uploads: Toda a informação enviada via Internet e com recurso ao equipamento terminal que faz a ligação à rede de cabo da BRAGATEL.

12.9 - Caso o limite mensal de tráfego seja ultrapassado pelo CLIENTE o excesso de tráfego será facturado ao valor de 2,03 Euros, por cada 100 Mb. O tráfego mensal, quando não utilizado na sua totalidade, não acumula para o mês seguinte.

12.10 - O CLIENTE não poderá efectuar, directamente ou por intermédio de terceiros, intervenções, reparações ou modificações ou, em geral, actuar sobre a infra-estrutura, materiais e Equipamentos instalados propriedade da BRAGATEL, provocar na rede da BRAGATEL perturbações de qualquer natureza ou actuar sobre outros materiais e equipamentos a ela ligados, visando ou possibilitando, designadamente alterar ou modificar as características e/ou funcionalidades dos Serviços e/ou Equipamentos fornecidos, activar ou tentar a activação em desconformidade com os procedimentos estabelecidos pela BRAGATEL, bem como aceder a Serviços não solicitados à BRAGATEL, sendo directamente responsável perante esta ou terceiros pelos danos decorrentes da sua actuação ou de terceiros que autorize para o efeito.

12.11 - O CLIENTE expressamente aceita e reconhece que apenas deverá aceder aos Produtos e Serviços aos quais tenha efectivamente aderido. Se o CLIENTE detectar que tem acesso a Produtos e Serviços fornecidos/prestados pela BRAGATEL sem que tenha efectuado um pedido de adesão para o efeito, aquele deverá avisar imediatamente a BRAGATEL deste facto. As acções do CLIENTE, ou de terceiros que actuem com o seu consentimento, destinadas a possibilitar o acesso a Produtos e Serviços não solicitados à BRAGATEL pelo CLIENTE são puníveis nos termos da Lei, e, conseqüentemente, conferem à BRAGATEL o direito de comunicar as mesmas às autoridades judiciais competentes, sem prejuízo do direito da BRAGATEL ser indemnizada pelos danos decorrentes das referidas acções.

12.12 - Sem prejuízo dos direitos que assistem à BRAGATEL nos termos do número anterior, nos casos de acesso indevido, a BRAGATEL poderá exigir ao CLIENTE, a título de penalidade, o pagamento de um valor correspondente à utilização, por um período de 6 (seis) meses, dos Produtos e Serviços em causa, de acordo com o Preço BRAGATEL.

12.13 - Ainda que solicite a desactivação e/ou o desligamento dos Produtos e Serviços, o CLIENTE expressamente aceita permanecer vinculado à obrigação de não aceder indevidamente aos Produtos e Serviços BRAGATEL. Esta obrigação mantém-se em vigor pelo período de 2 (dois) anos a contar da data de desactivação/desligamento. Se, no referido período, a BRAGATEL detectar o acesso indevido pelo CLIENTE aos Produtos e Serviços, o CLIENTE fica obrigado ao pagamento de uma penalidade correspondente ao valor devido pela utilização, por um período de 12 (doze) meses, dos Produtos e Serviços em causa.

### 13 - RESPONSABILIDADES DA BRAGATEL

13.1 - A BRAGATEL é responsável por procurar em cada momento prestar o melhor serviço ao CLIENTE e otimizar as condições de acesso ao Serviço.

13.2 - A BRAGATEL não será responsável designadamente por danos causados:

i) Por culpa do CLIENTE;

ii) Em cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades competentes;

iii) Por situações de força maior que não possa controlar, como incêndios, cortes de energia, explosões, tumultos, insurreições



civis, decisões governamentais, greves, cataclismos naturais, ou outras situações que não controle e que impeçam ou prejudiquem o cumprimento deste contrato.

13.3 - A BRAGATEL assegurará a qualidade técnica das condições de interligação da sua rede com outras redes, com as limitações estabelecidas no presente contrato e previamente conhecidas pelo CLIENTE.

13.4 - Excepto quando o contrário resultar expressamente da lei, a BRAGATEL não será responsável pelos atrasos, falhas ou erros de transmissão, interrupções ou degradação do serviço, deficiente recepção ou de não recepção de determinada emissão, ou outras que tenham implicação na recepção e emissão de sinal, sempre que tal se ficar a dever a falhas de energia eléctrica no abastecimento das suas redes, falhas de energia eléctrica no local de instalação dos equipamentos de recepção dos Serviços ou ainda circunstâncias de força maior ou caso fortuito, resultando daí um reembolso a efectuar ao CLIENTE em função do valor da mensalidade que o mesmo paga, e a creditar na factura imediatamente a emitir após a averiguação da situação.

13.5 - A BRAGATEL não será responsável pelo conteúdo da informação recebida através da Internet ou pela programação de cada canal de televisão, nem pelo incumprimento dos respectivos horários.

13.6 - A BRAGATEL não é responsável pelo extravio de dados, suspensão, interrupção ou qualquer outra anomalia do Serviço que não lhe sejam imputáveis.

13.7 - A BRAGATEL obriga-se e garante o sigilo e privacidade das comunicações do CLIENTE, nomeadamente nos casos da contratação adicional pelo CLIENTE dos serviços de Internet e Telefone, salvo no caso de pedidos de informações solicitadas pelas autoridades nos termos da lei, obrigando-se a manter a confidencialidade da informação a que tenha acesso nestes termos.

13.8 - A BRAGATEL no caso da contratação adicional do Serviço de Internet, obriga-se a disponibilizar para consulta por parte do CLIENTE, todo o tráfego do equipamento terminal do mesmo. Para tal, o CLIENTE deverá aceder, através da Internet, à sua página de suporte usando os dados de acesso que foram fornecidos na altura da instalação do Serviço, ou em alternativa dirigir-se pessoalmente às instalações da BRAGATEL. O mês corrente e os dois anteriores são sempre guardados para consulta do CLIENTE.

#### 14 - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E RECLAMAÇÕES

14.1 - Caso tenha reclamações relativamente à prestação do Serviço, o CLIENTE deverá dirigir-se por escrito à BRAGATEL e apresentar a referida reclamação.

14.2 - A BRAGATEL considerará a reclamação a partir da data de recepção, e responderá ao CLIENTE no prazo máximo de 30 dias.

14.3 - Para resolução de qualquer litígio relativo aos Produtos e Serviços fornecidos/prestados pela BRAGATEL, à interpretação ou à validade das Condições dos Produtos e Serviços BRAGATEL, as partes escolhem como competente o tribunal da comarca da morada de instalação dos Produtos e Serviços.

#### 15 - DIREITO AO ARREPENDIMENTO

Caso se verifiquem os termos e condições previstas no Decreto-Lei nº 143/2001 de 26 de Abril, nomeadamente nos artigos 6º e 18º do citado Decreto-Lei, o CLIENTE dispõe de um prazo de 14 dias para resolver o presente contrato, celebrado à distância, domicílio ou equivalente, sem pagamento de qualquer indemnização ou necessidade de indicar o motivo.

#### 16 - DADOS PESSOAIS

16.1 - Os dados pessoais do CLIENTE são de fornecimento obrigatório, salvo quando assinalado que são de fornecimento facultativo, pelo que o CLIENTE dá o seu expresso consentimento ao tratamento dos mesmos para as finalidades previstas no número seguinte.

16.2 - Os dados pessoais destinam-se à identificação do CLIENTE, à facturação e cobrança e a acções de informação legalmente obrigatórias, bem como à divulgação de alterações aos produtos e Serviços subscritos.

16.3 - Nos termos do disposto no artigo 46º da Lei nº5/2004 de 10 de Fevereiro, os dados do CLIENTE poderão ser inscritos na base de dados de assinantes que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento.

16.4 - Nos termos da Lei nº67/98, de 28 de Outubro, é garantido o acesso do CLIENTE aos seus dados pessoais, para efeitos da sua respectiva correcção ou aditamento. Para tal, o CLIENTE deverá dirigir-se (pessoalmente ou por escrito) à BRAGATEL, entidade responsável pelo tratamento de dados: BRAGATEL – Televisão por Cabo de Braga, S.A., com sede na Avenida 31 de Janeiro, número 177, Mat. C.R.C.Braga nº 4038, Contribuinte 503 078 220, telefone nº 253 616 600; fax nº 253 616 998.

16.5 - Ao abrigo da mesma legislação, o CLIENTE tem o direito de se opor, a seu pedido e gratuitamente, ao tratamento dos dados pessoais que lhe digam respeito, para efeitos de marketing directo ou qualquer outra forma de prospecção, ou de ser informado antes de os dados serem comunicados a terceiros para os mesmos fins.

#### 17 - COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

17.1 - Todas as comunicações e notificações da BRAGATEL ao CLIENTE serão efectuadas para morada de facturação indicada nas "Condições Particulares".

17.2 - Para efeitos de realização de citação no âmbito de acção especial judicial destinada ao cumprimento de obrigações pecuniárias emergentes deste contrato, nos termos do Decreto-Lei nº269/98 de 1 de Setembro, as partes convencionam a morada de facturação indicada nas "Condições Particulares".

17.3 - O CLIENTE obriga-se a comunicar à BRAGATEL, por escrito, qualquer alteração de morada indicada nas Condições Particulares, no prazo máximo de 15 dias, sob pena de o CLIENTE se considerar citado no endereço inicialmente indicado.

#### 18 - GRAVAÇÃO E REGISTO DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

18.1 - O CLIENTE desde já autoriza a BRAGATEL a gravar e registar as comunicações electrónicas efectuadas por este, independentemente do suporte ou canal utilizados, para efeitos da transmissão à BRAGATEL, de quaisquer indicações ou instruções respeitantes aos Produtos e Serviços. Estas gravações são do foro estritamente interno e exclusivamente para fins de melhoria do sistema de atendimento técnico ou comercial. A BRAGATEL poderá, neste âmbito, proceder à gravação de chamadas telefónicas efectuadas pelo CLIENTE.

18.2 - O CLIENTE autoriza a BRAGATEL a utilizar as gravações e registos efectuados para comprovar e justificar as instruções dadas por este e as transacções comerciais/operações realizadas.

18.3 - O CLIENTE poderá solicitar à BRAGATEL cópia ou transcrição escrita das comunicações gravadas, mediante pedido dirigido à BRAGATEL e o pagamento de uma comissão determinada por esta entidade.

19 - APLICAÇÃO DO CONTRATO: Nos termos legais, o presente contrato foi aprovado pelo ICP-ANACOM.