

CONDIÇÕES DE OFERTAS DE SERVIÇOS

1.OBJECTO

1.1 O presente Contrato tem como objetivo a regulação das relações entre as partes, na sequência da subscrição pelo Cliente dos serviços de comunicações eletrónicas disponibilizados pela OTNETVTEL, Unipessoal Lda, identificados nas "Condições Particulares" e doravante designados por "Serviços" ou "Serviço", e que poderão corresponder, conjunta ou individualmente, ao acesso aos seguintes Serviços:

- Serviço de Internet e Dados – Doravante designado por NETVTEL-Net, disponibilizado através das redes de telecomunicações da OTNETVTEL por tecnologias em FIBRA e WLAN.

- Serviço de Distribuição de Sinal de Televisão – Doravante designado por NETVTEL-Tv, Serviço de distribuição de canais de televisão por FIBRA.

- Serviço de Voz – Doravante designado por NETVTEL-Tel, Serviço disponibilizado através das redes de telecomunicações da OTNETVTEL, que 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 telefónico em local fixo, devidamente autorizado.

1.2 O serviço de voz NETVTEL-Tel, é disponibilizado pela OTNETVTEL em parceria com o operador de serviço telefónico, no regime de revenda de serviço de voz, podendo o operador ser alterado, sem que se modifiquem as características técnicas do serviço contratado pelo cliente.

1.3 A Subscrição dos Serviços identificados no ponto anterior como "Serviço de Internet e Dados", e "Serviço de Voz" e "Serviço de Distribuição de Sinal de Televisão" não ficam condicionados à obrigatoriedade de subscrição de qualquer um dos outros serviços.

O presente contrato foi remetido para aprovação ao ICP-ANACOM, nos termos do disposto no nº4 do artigo 39º da Lei nº5/2004 de 10 de Fevereiro.

2. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1

a) A prestação dos serviços esta condicionada à verificação prévia de condições técnicas indispensáveis à prestação dos serviços solicitados, nomeadamente cobertura geográfica de rede, disponibilidade dos serviços na zona, bem como as demais condições técnicas necessárias no local de instalação.

b) O Cliente subscreva as "Condições Particulares" de Serviços disponibilizados pela OTNETVTEL, compatíveis com a tecnologia utilizada para a prestação do(s) serviço(s).

2.2 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.

2.3 Os Serviços serão prestados de forma regular e contínua, ao abrigo das condições do presente contrato, sobre as quais o cliente terá prévio conhecimento.

2.4 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.

2.5 O Serviço poderá cessar ou ser suspenso. Neste último caso, através de 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.

2.6 A OTNETVTEL assegura uma disponibilidade anual mínima do serviço de 347 dias (95%), contabilizados desde o momento em que eventuais avarias lhe sejam reportadas pelo Cliente.

2.7 Em caso de incumprimento do nível de serviço referido no número anterior por parte da OTNETVTEL, o Cliente terá direito, mediante solicitação escrita, ao reembolso do valor correspondente a 1/30 da mensalidade por cada dia completo de indisponibilidade, não compreendido no nível garantido.

3. NIVEIS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

3.1 Salvo qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à OTNETVTEL, ou motivo de força maior, a OTNETVTEL obriga-se a cumprir os níveis de qualidade do serviço fixados no presente contrato, nomeadamente nas cláusulas 2.7, 4.1, e 13.4.

3.2 A OTNETVTEL 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(S) SERVIÇO(S)

4.1 A OTNETVTEL 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. Qualquer impossibilidade técnica ou legal não imputável à OTNETVTEL, será objecto de informação ao Cliente no prazo de 15 dias, da data em que seja detectada a impossibilidade.

4.2 A prestação do(s) Serviço(s) poderá estar dependente de testes prévios no local da instalação. Findos os testes e/ou verificando-se a impossibilidade de prestar o serviço, a OTNETVTEL informará o Cliente dessa impossibilidade, no prazo de 15 dias, podendo o cliente neste caso rescindir o contrato, bastando para o efeito o envio de carta registada com aviso de recepção para a sede da empresa, referida no ponto 15.4 invocando a impossibilidade anunciada pelos serviços técnicos da OTNETVTEL, podendo igualmente solicitar por escrito o reembolso de quantias pagas em adiantamento, pela disponibilidade dos serviços contratados.

4.3 Cliente garantirá livre acesso dos técnicos da OTNETVTEL ou seus representantes quando devidamente identificados, aos locais de instalação e nas datas acordadas entre as partes, com agendamento prévio mínimo de 24 horas, para instalação, ligação ou assistência técnica aos serviços, e, em caso de cessação do contrato, para desmontagem e recolha dos equipamentos e matérias propriedade da OTNETVTEL.

4.4 O Cliente deverá estar presente no local da instalação, na data e hora agendada, para 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.

4.5 A instalação dos Serviços contratados pode incluir o fornecimento de equipamentos e acessórios necessários à prestação do(s) serviço(s) contratados.

4.6 Em caso de incumprimento dos prazos estabelecidos em 4.1, o Cliente poderá rescindir o contrato sem haver lugar a qualquer penalização, bem como solicitar por escrito o reembolso do valor da instalação que tenha sido cobrado e ainda proceder á devolução de todo e qualquer material que lhe tenha sido entregue.

5. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 O Cliente obriga-se a fazer uma utilização adequada dos Serviços com respeito pelas leis, normas de segurança, políticas de utilização publicadas, bem como a não utilizar a rede e gama de numeração disponibilizada pela OTNETVTEL, designadamente, como forma de causar danos a terceiros, para 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. O Cliente obriga-se ainda a assegurar a utilização da numeração para os fins a que esta se destina e no âmbito dos serviços contratados, impedindo, nomeadamente, que a referida numeração venha a suportar os serviços de áudiotexto, cartão virtual de chamadas e serviços não geográficos. Em caso de violação do disposto neste numero, o Cliente poderá ser civil ou criminalmente responsabilizado.

6. EQUIPAMENTO TERMINAL

6.1 O acesso aos serviços subscritos, implica a utilização por parte do Cliente de equipamentos terminais, da propriedade da OTNETVTEL, ou vendidos ao Cliente, situação devidamente identificada nas "Condições Particulares", "Condições Empresariais" ou "Adendas" ao presente Contrato.

6.2 Os equipamentos, da propriedade da OTNETVTEL, 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.

6.2.1 Na qualidade de fiel depositário, o Cliente obriga-se a:

a) Não reparar ou proceder a qualquer tipo de intervenção no equipamento, ficando assistência e manutenção da responsabilidade exclusiva da OTNETVTEL;

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

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

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

6.3 Independentemente do motivo e do momento em que possa ocorrer a cessação de um serviço a que esteja associado o equipamento terminal, o Cliente será sempre responsável pela sua devolução, a efectuar directamente nas instalações da OTNETVTEL.

7 SERVIÇO DE ATENDIMENTO

7.1 A OTNETVTEL assegura ao Cliente, para participação de avarias, um serviço de atendimento, que funcionará nos termos divulgados, na documentação informativa das condições de prestação de serviços, folhetos informativos e no site (www.netvtel.pt).

7.2 O Cliente deve informar de imediato a OTNETVTEL sobre quaisquer avarias do(s) serviço(s).

7.3 A OTNETVTEL assegura a reparação de eventuais avarias que ocorram na prestação do(s) serviço(s), derivadas das suas redes e/ou equipamentos, no prazo máximo de 15 dias, da data da comunicação da avaria, salvo impossibilidade técnica, situação em que informará o Cliente num prazo máximo de 7 dias.

7.4 A OTNETVTEL obriga-se a acordar com o Cliente a data de reparação, sempre que para o efeito seja necessário aceder ao local da instalação.

8 PRAZOS

8.1 O presente contrato inicia a sua vigência na data da assinatura, indicada nas "Condições Particulares" ou "Condições Empresariais".

8.2 A menos que acordado de forma diferente nas "Condições Particulares" ou "Condições Empresariais" este contrato, respectivos anexos, ou adendas, é celebrado por tempo indeterminado.

8.3 O Cliente poderá denunciar o presente contrato a qualquer momento, devendo para tal avisar por escrito a OTNETVTEL, em carta registada com aviso de recepção, para a sede da empresa referida no ponto 15.4, com pelo menos 15 dias de antecedência, relativamente ao início do mês pretendido para a cessação da vigência, sem prejuízo do estabelecido nos pontos 10.3 alíneas a),b),c) e 10.4.

8.4 A OTNETVTEL 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.

8.5 Em caso de cessação da oferta de qualquer serviço, a OTNETVTEL informará o Cliente por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

9 PREÇOS, PAGAMENTO E CAUÇÃO

9.1 Os preços pela prestação do(s) serviço(s) são os constantes do tarifário em vigor em cada momento, disponível no site da empresa, e entrega ao Cliente na data de assinatura do contrato, e dele parte integrante.

9.2 A OTNETVTEL poderá alterar os preços praticados ou modificar as condições de prestação e oferta dos serviço(s) mediante comunicação dirigida ao Cliente com uma antecedência mínima de 30 dias, em relação à sua entrada em vigor, podendo o Cliente cessar a prestação do(s) serviço(s) sem haver lugar a qualquer penalidade, através da comunicação escrita à OTNETVTEL, registada com serviço de recepção, até 15 dias verificados após recepção da comunicação da alteração.

9.3 A OTNETVTEL enviará ao cliente uma fatura cujo valor será correspondente à prestação do(s) serviço(s) contratado(s). A periodicidade da fatura é mensal, podendo a OTNETVTEL acordar com o cliente o tipo de periodicidade.

9.4 Os Serviços serão facturados única e exclusivamente a partir da data efectiva da instalação.

9.5 A fatura é detalhada e contém a descrição individual de cada elemento que compõe o conjunto dos serviços subscritos, conforme apresentado no tarifário, bem como os dados associados aos consumos (aonde for aplicável), nomeadamente:

a) Internet: volume de tráfego e valor faturado;

b) Serviço de Televisão (Base e serviços complementares);

c) Voz: Data, hora de início da chamada, origem, destino, duração e valor faturado.

9.6 O pagamento dos serviços será efectuado em regime de pré-pagamento.

9.7 O pagamento poderá ser efectuado directamente à OTNETVTEL ou entidades por esta contratada para o efeito, referenciadas na documentação enviada ao Cliente.

10 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

10.1 O Cliente é responsável pelo cumprimento das obrigações contraídas neste contrato, ainda que o Serviço seja usufruído por terceiros.

10.2 O Cliente deve preencher com veracidade os dados que lhe forem solicitados neste contrato e em outros documentos relacionados com o(s) Serviço(s),

10.3 O incumprimento do Cliente de alguma disposição deste contrato, anexos, adendas e demais condições aplicáveis, implicam o pagamento pelo Cliente, de:

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

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

c) Valor do equipamento terminal, propriedade da OTNETVTEL, caso o Cliente não o devolva nos termos do presente contrato.

10.4 Quando existam períodos mínimos de vigência, 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 vencidas e vincendas até ao final do período de vigência.

10.5 O Cliente é responsável pela segurança da sua Rede e dos seus Sistemas.

11 RESPONSABILIDADE DA OTNETVTEL

11.1 A OTNETVTEL é responsável por procurar em cada momento prestar o melhor serviço ao Cliente.

11.2 A OTNETVTEL não será responsável designadamente por danos causados por culpa do Cliente em cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades competentes, 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.

11.3 A OTNETVTEL assegurara 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.

11.4 Excepto quando o contrário resultar expressamente da lei, a OTNETVTEL não será responsável por quaisquer danos ou lucros cessantes sofridos pelo Cliente em caso de atrasos, falhas, ou erros de transmissão, interrupções ou degradação do serviço, deficiente recepção ou de não recepção de determinada emissão, ou outras que tenham implicado na recepção e emissão de sinais, sempre que tal se ficar a dever a falhas de energia eléctrica no abastecimento das suas redes, falhas de energia eléctrica no local da instalação dos equipamentos de recepção dos Serviços, ou em circunstâncias de força maior ou caso fortuito.

11.5 A OTNETVTEL não será responsável pelo conteúdo da informação recebida através da internet, ou pela programação de cada canal de televisão.

11.6 A OTNETVTEL obriga-se a garantir aos assinantes o direito de figurar na lista completa posta a disposição do publico pelos prestadores do serviço universal.

11.7 A OTNETVTEL obriga-se a tratar os dados de tráfego exclusivamente para efeitos de facturação, pelo período durante o qual a factura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado. A OTNETVTEL poderá disponibilizar a terceiros os dados de tráfego apenas para efeitos de facturação de serviços de áudiotexto, tal como definidos na alínea f) do artigo 2º da Lei 41/2004 de 18 de Agosto.

12 SUSPENÇÃO, RESTRIÇÃO E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

12.1 Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas no presente contrato, e em particular, o disposto em 10.3 e 10.4, a OTNETVTEL pode recusar, suspender, limitar a oferta de Serviço, bem como resolver o contrato em caso de incumprimento do contrato pelo cliente, caso se verifiquem as seguintes situações:

a) O Cliente viole as condições de acesso e de utilização do Serviço, ou qualquer utilizador o faça a partir do equipamento instalado no cliente;

b) A infra-estrutura de suporte não permita a prestação do Serviço nos padrões de qualidade exigidos pela OTNETVTEL;

c) O Cliente forneça dados falsos, incompletos, ou incorretos no preenchimento dos documentos relativos a prestação do Serviço;

d) Se verifique uma degradação do Serviço, motivada designadamente por uma alteração das condições de acesso;

e) O Cliente utilize os serviços e respectivas ligações de forma e para fins abusivos ou ilícitos;

f) O Cliente não tiver efectuado o pagamento das faturas relativas a prestação do(s) serviço(s) no prazo estipulado.

12.2 A suspensão ou extinção do serviço por falta de pagamento de faturas, acima mencionado na alínea f), apenas poderá ter lugar mediante comunicação escrita ao cliente com uma antecedência mínima de 8 dias sobre a data da sua verificação.

12.3 Durante o período de suspensão do serviço de voz e até a suspensão do serviço base de televisão, será garantido ao cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente para o número único de emergência europeu até que o serviço de voz seja extinto.

13 RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E RECLAMAÇÕES

13.1 Para eventuais reclamações relativamente à prestação de serviços, o Cliente poderá dirigir-se por escrito à OTNETVTEL, fundamentado a reclamação.

Para as questões emergentes de interpretação do clausulado, o cliente poderá dirigir-se à entidade reguladora do sector, a ANACOM.

13.2 A OTNETVTEL considerará a reclamação a partir da data da recepção, e responderá ao Cliente no prazo máximo de 30 dias.

13.3 Para a resolução de eventuais conflitos emergentes da interpretação e execução do contrato, a OTNETVTEL recorrerá sempre, que necessário, ao regulador do sector de forma a obter parecer sobre o diferendo em causa.

14 DIREITO AO ARREPENDIMENTO

Caso se verifiquem os termos e condições previstas no Decreto-Lei nº 143/2001 de 26 de Abril, nomeadamente nos arts, 6º e 18º do citado Decreto-Lei, contratos à distância, contratos ao domicílio e equiparados, o Cliente dispõe de um prazo de 14 dias para resolver o presente contrato sem pagamento de qualquer indemnização ou necessidade de indicar o motivo, sem prejuízo do estabelecido no ponto 9, relativo a serviços prestados nesse período.

15 DADOS PESSOAIS

15.1 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.

15.2 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.

15.3 Nos termos do disposto no artigo 46º da Lei nº 5/2004 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.

15.4 Nos termos da Lei nº 67/98, 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 através de carta registada com A.R.) à OTNETVTEL, entidade responsável pelo tratamento de dados: OTNETVTEL, Unipessoal Lda, com sede na Avenida Capitão Correia de Campos, Edifício NETVTEL 1º Andar, 3650-212 – Vila Nova de Paiva, NIPC: 510646654.

15.5 Ao abrigo do citado preceito legal, o Cliente tem o direito de se opor, ao 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.

16 COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

16.1 Todas as comunicações e notificações da OTNETVTEL ao Cliente serão efectuadas para morada de facturação indicada na "Condições Particulares" ou "Condições Empresariais".

16.2 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 nº 269/98 de 1 de Setembro, as partes convencionam as moradas constantes do presente contrato, incluindo as constantes nas "Condições Particulares", "Condições Empresariais/Empresa".

16.3 O Cliente obriga-se a comunicar à OTNETVTEL, 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.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET
ANEXO I – versão em vigor a partir de 01-01-2024

VELOCIDADES DO ACESSO À INTERNET

1. As velocidades do acesso à internet (download e upload) dependem do serviço a instalar (Fibra Ótica ou ADSL), do serviço contratado, do equipamento (computador, tablet, smartphone, entre outros) e dos interfaces de rede local que sejam utilizados. Em cada momento, esta velocidade dependerá ainda de outros fatores de congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder.

2. As velocidades do acesso local à Internet (em Mbps) em acessos com a tecnologia de fibra ótica são as apresentadas na tabela seguinte:

Velocidade Máxima	Velocidade Disponível	Velocidade Mínima	Velocidade Anunciada
50 / 5	50 / 5	45 / 5	50 / 5
100 / 20	100 / 20	80 / 20	100 / 20

Valores apresentados em megabits

Velocidade máxima - Valor máximo da velocidade de transmissão de dados que o utilizador final, pode esperar em condições ótimas de utilização, atendendo às condicionantes específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet.

Velocidade normalmente disponível - Valor da velocidade de transmissão de dados que é expectável que o utilizador atinja, quando utiliza o serviço de acesso à Internet, tecnicamente aferido nas condições específicas de utilização/medição do serviço de acesso à Internet.

O valor da velocidade normalmente disponível é igual ao valor da velocidade máxima entre as instalações do cliente e a nossa central de distribuição, ou seja dentro da nossa própria rede.

Velocidade mínima - Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados disponibilizado ao utilizador, exceto em situações de interrupção do serviço ou de congestão excepcional e pontual da rede.

Velocidade Anunciada - A velocidade anunciada é a velocidade máxima possível contratada. No tarifário de 100 Mbits é conseguida com o Router disponibilizado com portas de 1 Gbit nas condições ideais de utilização.