





## Plano de Preços dos Serviços DOV / DOVNet Cliente



\* Campos de preenchimento obrigatório

### PLANO DE PREÇOS<sup>(1)</sup> E FIDELIZAÇÃO<sup>(2)</sup>: seleccionar o serviço pretendido\*

1. Serviços DOV / DOVNet (1 TPA e Internet) <sup>(3)</sup> Mensalidades	Fidelização		
	24 Meses	12 Meses	Sem fidelização
DOV (Acesso a MB - 1 TPA)	N.A.	<input type="checkbox"/> € 17,00	<input type="checkbox"/> € 17,00
DOVNet2 (Acesso a MB - 1 TPA e Internet - Débito Máximo: 2048/128 Kbps; 1:50; Tráfego Ilimitado) <sup>(4)</sup>	<input type="checkbox"/> € 36,00	<input type="checkbox"/> € 38,00	<input type="checkbox"/> € 39,00
DOVNet4 (Acesso a MB - 1 TPA e Internet - Débito Máximo: 4096/1024 Kbps; 1:50; Tráfego Ilimitado) <sup>(5)(6)</sup>	<input type="checkbox"/> € 38,00	<input type="checkbox"/> € 40,00	<input type="checkbox"/> € 43,00
DOVNet8 (Acesso a MB - 1 TPA e Internet - Débito Máximo: 8128/1024 Kbps; 1:50; Tráfego Ilimitado) <sup>(5)(7)</sup>	<input type="checkbox"/> € 44,00	<input type="checkbox"/> € 46,00	<input type="checkbox"/> € 50,00
DOVNet16 (Acesso a MB - 1 TPA e Internet - Débito Máximo: 16000/1024 Kbps; 1:50; Tráfego Ilimitado) <sup>(5)</sup>	<input type="checkbox"/> € 52,00	<input type="checkbox"/> € 54,00	<input type="checkbox"/> € 67,00

2. Serviços DOV Plus / DOVNet Plus (2 a 4 TPAs e Internet) <sup>(3)</sup> - Mensalidades	Fidelização		
	24 Meses	12 Meses	Sem fidelização
DOV Plus (Acesso a MB - 2 a 4 TPAs)	N.A.	<input type="checkbox"/> € 30,00	<input type="checkbox"/> € 30,00
DOVNet2 Plus (Acesso a MB - 2 a 4 TPAs e Internet - Débito Máximo: 2048/128 Kbps; 1:50; Tráfego Ilimitado) <sup>(4)</sup>	<input type="checkbox"/> € 48,00	<input type="checkbox"/> € 50,00	<input type="checkbox"/> € 51,00
DOVNet4 Plus (Acesso a MB - 2 a 4 TPAs e Internet - Débito Máximo: 4096/1024 Kbps; 1:50; Tráfego Ilimitado) <sup>(5)(6)</sup>	<input type="checkbox"/> € 50,00	<input type="checkbox"/> € 52,00	<input type="checkbox"/> € 55,00
DOVNet8 Plus (Acesso a MB - 2 a 4 TPAs e Internet - Débito Máximo: 8128/1024 Kbps; 1:50; Tráfego Ilimitado) <sup>(5)(7)</sup>	<input type="checkbox"/> € 56,00	<input type="checkbox"/> € 58,00	<input type="checkbox"/> € 62,00
DOVNet16 Plus (Acesso a MB - 2 a 4 TPAs e Internet - Débito Máximo: 16000/1024 Kbps; 1:50; Tráfego Ilimitado) <sup>(5)</sup>	<input type="checkbox"/> € 64,00	<input type="checkbox"/> € 66,00	<input type="checkbox"/> € 79,00

3. Instalação, Desligamento e Alterações	Fidelização		
	24 Meses	12 Meses	Sem fidelização
Instalação dos Serviços DOV e DOV Plus	N.A.	€ 100,00	€ 150,00
Instalação dos Serviços DOVNet e DOVNet Plus	€ 0,00	€ 100,00	€ 150,00
Alteração de Serviço DOV para DOVNet ou DOV Plus para DOVNet Plus	€ 0,00	€ 60,00	€ 150,00
Mudança de Linha de suporte	€ 100,00	€ 100,00	€ 125,00
Alteração de Modalidade (entre DOV e DOV Plus ou entre DOVNet e DOVNet Plus)		€ 60,00	
Reposição de Serviço		€ 60,00	
Desligamento		€ 63,00	

4. Serviços Opcionais Mensalidades Adicionais	Fidelização		
	24 Meses	12 Meses	Sem fidelização
VPN <sup>(8)</sup>	<input type="checkbox"/> € 5,00	N.A.	N.A.
Videovigilância <sup>(9)</sup>	<input type="checkbox"/> € 0,00	N.A.	N.A.
VOIP <sup>(10)</sup>	<input type="checkbox"/> € 1,00	N.A.	N.A.
VOIP-24 <sup>(10)</sup>	<input type="checkbox"/> € 10,95	N.A.	N.A.
IP Fixo	<input type="checkbox"/>	€ 25,00	

## Plano de Preços dos Serviços DOV / DOVNet Cliente



<b>5. Equipamento Extraviado</b>	<b>Preços (€)</b>
Unidade DOV Terminal	€ 100,00
Unidade DOV Plus	€ 40,00
Switch Hub Standard de 5 portas	€ 12,36
Swtch Hub Standard de 8 portas	€ 14,12
Modem-Router Standard	€ 36,64
Modem-Router DrayTek DT-V2710 A/B	€ 94,55
Modem-Router DrayTek DT-V2820 A/B	€ 152,66

### Notas:

- (1) A estes valores deverá ser acrescido o IVA à taxa legal em vigor.
- (2) No caso de incumprimento do período de fidelização por parte do Cliente, a TELE LARM terá direito a receber uma indemnização calculada da seguinte forma: (Nº de meses do Período de Fidelização contratado – Nº de meses em que os Serviços estiveram activos) x (valor da mensalidade prevista no Plano de Preços).
- (3) A Internet é de âmbito empresarial. O Modem-Router é propriedade da TELE LARM.
- (4) Serviço DOVNet de Tecnologia de Acesso ADSL.
- (5) Serviço DOVNet de Tecnologia de Acesso ADSL2+. Limitação na cobertura nacional. Não é compatível com linha RDIS.
- (6) Em situação de restrição técnica ou de limitação de cobertura poderá ser instalado o Serviço DOVNet de Tecnologia de Acesso ADSL, com débito máximo de 4096/700 Kbps.
- (7) Em situação de restrição técnica ou de limitação de cobertura poderá ser instalado o Serviço DOVNet de Tecnologia de Acesso ADSL, com débito máximo de 8128/700 Kbps.
- (8) O preço adicional referenciado entende-se por ponto de acesso DOVNet. A VPN do serviço DOVNet tem capacidade máxima para 200 pontos de acesso. Acima desta capacidade poderá ser apresentada proposta específica.
- (9) Os equipamentos de videovigilância são fornecidos em regime de venda.
- (10) Consultar tarifário de chamadas em <http://www.telelarm.pt>.
- N.A. Não Aplicável.

**Tomei conhecimento e aceito o Plano de Preços e Fidelização.**

Data\*:

Cliente\*: \_\_\_\_\_

## Condições Gerais de Prestação do Serviço DOVNet Cliente

*Órdo e copiar*  
28.4.10  
*A*

### 1. LEI

O presente contrato rege-se pelo consignado neste documento, nos termos do disposto no nº 4 do artigo 39º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro e foi aprovado pelo ICP-ANACOM, sendo o serviço prestado nos termos da legislação em vigor anteriormente citada.

### 2. OBJECTO

**2.1. DOVNet Cliente** é um pacote de Serviços vocacionado para o comércio, de âmbito empresarial, que abrange o **Serviço DOV Cliente** para transacções de Multibanco e o **Serviço Prime ADSL @Internet** para acesso à Internet. Os serviços referidos são indissociáveis, integrados em pacote e não podem ser prestados separadamente. Existe nas modalidades **DOVNet**, para 1 POS e **DOVNet Plus** para 2 a 4 POS. Existem variantes do **Serviço DOVNet** consoante o débito e a contenção do acesso à Internet, bem como outros serviços opcionais disponibilizados pela **TELE LARM**.

**2.2.** A prestação do serviço **DOVNet Cliente** rege-se pelas presentes Condições Gerais e encontra-se caracterizado no respectivo Formulário de Adesão e no Plano de Preços, que das presentes Condições Gerais fazem parte integrante.

**2.3. DOV Cliente** é um serviço de comunicações que se apoia na linha telefónica, destinando-se à execução rápida de transacções, mantendo em permanência a disponibilidade do telefone. Terão acesso a este serviço todos os **Clientes** que disponham de linha telefónica, Equipamento Terminal de Multibanco (POS), ou equivalente e a sua área de central esteja coberta por este serviço, sem prejuízo das limitações técnicas do **Sistema DOV** (relacionadas com a qualidade da linha telefónica e possível incompatibilidade com outros serviços). O **Cliente** poderá optar pelas modalidades **DOV**, para 1 POS, ou **DOV Plus**, para ligação de 2 a 4 POS.

**2.4.** A prestação do Serviço de acesso à Internet, integrado no pacote **DOVNet**, utiliza o Serviço **Prime ADSL @Internet** da PT PRIME e rege-se pelas presentes Condições Gerais, encontrando-se caracterizado no respectivo Formulário de Adesão e no plano de preços. O serviço é suportado na mesma linha telefónica referida no ponto anterior, do operador do serviço fixo de telefone PT Comunicações, S.A.. Terão acesso todos os **Clientes** em que a sua área de central tenha cobertura do serviço **Prime ADSL @Internet**, sem prejuízo das limitações técnicas da linha telefónica de suporte, relacionadas com a sua qualidade técnica e possível incompatibilidade com outros serviços.

**2.5.** O **Cliente** deverá indicar sempre o número de telefone da linha que suportará o **Serviço DOVNet**, no formulário de adesão, com exactidão, uma vez que a prestação do serviço ficará exclusivamente associada a essa mesma linha.

**2.6.** A **TELE LARM** é a única entidade interlocutora perante o **Cliente**, no âmbito comercial, técnico, administrativo e financeiro.

**2.7.** O presente contrato dirige-se exclusivamente a pessoas colectivas ou equiparadas.

**2.8.** As informações sobre a disponibilização do Serviço, preços e outras condições comerciais, cobertura e possíveis incompatibilidades técnicas, formulários de adesão e condições gerais de prestação do Serviço, serão prestadas pelo **Departamento Comercial da TELE LARM**, ou poderão ser consultadas através do endereço <http://www.telelarm.pt>.

**2.9** As comunicações gerais entre as partes serão efectuadas através de email, fax ou carta, salvo as notificações específicas referenciadas nas presentes Condições Gerais, que serão efectuadas através de carta registada com aviso de recepção.

### 3. DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO

Em complemento do presente Contrato de Prestação de Serviço, o **Cliente**, titular da linha telefónica que servirá de suporte ao Serviço **DOVNet**, deverá fornecer à **TELE LARM** autorização escrita para a referida instalação.

### 4. EQUIPAMENTO TERMINAL

Para a prestação do serviço **DOVNet Cliente**, a **TELE LARM** instalará um equipamento **DOV Terminal** e um equipamento **DOV Plus** (no caso de opção por esta modalidade), bem como um equipamento **Modem-Router** e/ou **Switch** de sua propriedade, sendo responsável pela respectiva conservação. Estes equipamentos ficarão localizados nas instalações do **Cliente**, próximo dos POS. O **Cliente**, durante a vigência do presente contrato, será responsável por qualquer dano, não resultante da sua normal utilização, furto, roubo ou extravio que ocorra relativamente aos referidos equipamentos, devendo devolvê-los à **TELE LARM**, no termo do presente contrato. No caso de não haver devolução do referido equipamento, o **Cliente** pagará o montante estipulado no Plano de Preços para "Equipamento Extraviado".



## 5. INSTALAÇÃO

O **Cliente**, caso seja necessário, deverá adequar a sua instalação telefónica aos requisitos de instalação do Sistema DOV / DOVNet. A linha telefónica deverá ligar directamente ao equipamento **DOV / DOVNet Terminal** sem passar por qualquer outro dispositivo (fax, modem, fiscalizador, central privada, derivação, etc.). Todos estes dispositivos poderão ser ligados à saída do equipamento **DOV / DOVNet Terminal**. A tomada de linha deverá ficar próxima dos POS.

## 6. ACTIVACÃO DO SERVIÇO

A **TELE LARM** procederá à activação do **Serviço DOVNet**, na modalidade seleccionada pelo **Cliente**, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a data de recepção pela **TELE LARM** do referido contrato, devidamente assinado, juntamente com os documentos necessários à sua efectivação, salvo se ocorrerem razões de ordem técnica ou actos ou omissões imputáveis a terceiros.

## 7. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E PARTICIPAÇÃO DE AVARIAS

7.1. O **Cliente** compromete-se a utilizar o serviço **DOVNet Cliente** sempre na linha telefónica indicada no respectivo formulário de adesão. No caso do **Cliente** pretender proceder à alteração da linha telefónica de suporte, deverá solicitar previamente à **TELE LARM** uma **Mudança de Linha** de suporte do serviço **DOVNet Cliente**, de acordo com a cláusula 12; caso contrário poderá ficar impossibilitado de continuar a ter acesso aos serviços contratados.

7.2. O **Cliente** compromete-se igualmente a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de actos ilícitos ou ofensivos dos bons costumes, devendo ainda observar a **Política Aceitável de Utilização (PAU)** definida pela PT PRIME, cujo documento se encontra em anexo, fazendo parte integrante das presentes Condições Gerais. A versão actualizada da **PAU** encontra-se disponível no endereço <http://www.ptempresas.pt/empresaspt/ptprime/Pages/outrainformacao.aspx>.

7.3. O **Cliente** expressamente reconhece e aceita que a **TELE LARM** se limita, em exclusivo, a prestar os serviços **DOVNet**, não sendo responsável pelos conteúdos da informação, dados e software disponibilizados ou recebidos através do acesso à Internet, nem por qualquer dano e prejuízo daí resultante.

7.4. O **Cliente** compromete-se a não revender a quaisquer terceiros e a não permitir a utilização dos serviços em benefício directo ou indirecto de terceiros, sem a autorização prévia, por escrito, da **TELE LARM**.

7.5. A **TELE LARM** não poderá suspender a prestação do serviço **DOVNet Cliente** sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

7.6. A **TELE LARM** compromete-se a tratar os seus **Clientes** em termos de igualdade, no acesso à rede e na oferta dos seus serviços; assegurará a prestação do serviço **DOVNet Cliente** na modalidade contratada de forma regular e contínua e dentro dos padrões de qualidade que satisfaçam os interesses do **Cliente**, excepto quando tal não seja possível por razões de avaria ou devido a situações de força maior.

7.7. Em caso de interrupção do serviço por avaria, o **Cliente** deverá efectuar a respectiva participação ao **Centro de Atendimento da TELE LARM**, através do telefone 217940081/82, que o informará sobre o número de registo atribuído e desencadeará as acções necessárias para que a reposição do serviço se concretize no prazo máximo de 48 horas. Se, após participação efectiva do **Cliente** ao **Centro de Atendimento**, a avaria em causa permanecer para além do prazo de 48 (quarenta e oito) horas e havendo viabilidade na sua reparação, o **Cliente** terá direito a uma compensação diária equivalente a um trinta avos (1/30) do valor da respectiva mensalidade, após o terceiro dia da referida participação e do conhecimento do número de registo, enquanto o serviço não for novamente repostado. Se existirem limitações técnicas que impeçam a reposição do serviço, a **TELE LARM** cessará, de imediato, a oferta do serviço e a compensação anteriormente referida, apresentando a devida justificação em comunicação escrita ao **Cliente**.

7.8. A **TELE LARM** pode proceder à restrição ou suspensão dos serviços quando se verifique uma degradação dos mesmos, motivada por alterações da qualidade da linha telefónica de suporte, disponibilizada pelo operador do serviço fixo de telefone. A restrição ou suspensão prevista no presente número será comunicada ao **Cliente** com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação.

7.9. O **Centro de Atendimento da TELE LARM** funciona no horário das 09:00 às 23:00 horas, 7 dias por semana.

## 8. PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO

Os **Serviços DOVNet** e **DOVNet Plus**, consoante a opção do **Cliente**, podem estar sujeitos a períodos de fidelização de 12 (doze) ou de 24 (vinte e quatro) meses, a que o **Cliente** se compromete contratualmente. Neste caso, o período de fidelização referido justifica-se pela existência de custos de angariação, instalação e manutenção que não são cobrados, e que se traduz na concessão de benefícios na redução da Taxa de

Instalação e da mensalidade. Caso o **Cliente** tenha optado pela fidelização de 12 (doze) ou de 24 (vinte e quatro) meses e solicite o respectivo desligamento antes do termo do período de fidelização contratado, a TELE LARM terá direito a receber, para além da **taxa de desligamento** referida no ponto 19 deste contrato, uma indemnização calculada da seguinte forma:  $(N^{\circ}$  de meses do Período de Fidelização contratado –  $N^{\circ}$  de meses em que os Serviços estiveram activos) x (valor da mensalidade prevista no Plano de Preços) O **Cliente** que opte pelo serviço com fidelização de 12 (doze) ou de 24 (vinte e quatro) meses, sempre que pretender, será informado através do Departamento de Facturação da TELE LARM sobre a data de início e de termo do período de fidelização contratual, bem como sobre o valor da indemnização a pagar em caso de denúncia antecipada do presente contrato. Na factura mensalmente enviada ao **Cliente** consta a data de início e de termo do período de fidelização.

### 9. FACTURAÇÃO

A facturação será emitida mensalmente pela **TELE LARM**, em suporte de papel, até ao 5º (quinto) dia útil de cada mês, referindo-se ao serviço prestado no mês anterior. A **taxa de instalação** será incluída na primeira factura e será paga de uma única vez.

### 10. MENSALIDADE FIXA

A primeira **mensalidade fixa** só será incluída na primeira factura no caso da activação se ter verificado até ao dia 15 (quinze), inclusive, do mês em que se inicia a prestação do serviço. Caso contrário, a **mensalidade fixa** será considerada a partir da segunda factura. No caso do **Cliente** solicitar o desligamento do serviço, a data considerada para esse efeito será a da recepção pela **TELE LARM** do respectivo pedido do **Cliente**. Se o desligamento se verificar até ao dia 15 (quinze), inclusive, a **mensalidade fixa** já não será devida nesse último mês. Só o será se o desligamento se verificar após o dia 15 (quinze). O pedido de desligamento deverá ser efectuado através de carta registada com aviso de recepção.

### 11. SERVIÇOS OPCIONAIS

Para acesso à Internet com IP fixo, bem como para os **serviços opcionais** disponibilizados pela **TELE LARM**, o **Cliente** pagará uma mensalidade adicional, de acordo com o preçário em vigor e seguindo a mesma regra de facturação da **mensalidade fixa**, referida no ponto 10 anterior.

### 12. SERVIÇOS ADICIONAIS

A alteração do serviço **DOV** para **DOVNet** está sujeita ao pagamento de uma **taxa de alteração de serviço** e será executada no tempo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a data de recepção pela **TELE LARM** do pedido do **Cliente**. A alteração de modalidade, de **DOVNet** para **DOVNet Plus**, ou vice-versa, está sujeita ao pagamento de uma **taxa de alteração de modalidade** e será executada no tempo máximo de 10 (dez) dias úteis após a data de recepção pela **TELE LARM** do pedido do **Cliente**. A mudança externa ou a mudança de linha telefónica de suporte está sujeita ao pagamento de uma **taxa de mudança de linha** e será executada no tempo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a data de recepção pela **TELE LARM** do pedido do **Cliente**. A mudança interna ou reinstalação do **Serviço DOVNet** no mesmo estabelecimento, a pedido do **Cliente**, bem como a reparação de avaria de sua responsabilidade ou reactivação do serviço por falta de pagamento, estão sujeitas ao pagamento de uma **taxa de reposição de serviço** e serão executadas no tempo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a data de recepção pela **TELE LARM** do pedido do **Cliente**.

### 13. PAGAMENTO

**13.1.** A **TELE LARM** disponibilizará o **Serviço DOV Cliente** na modalidade de pagamento **Sistema de Débito Directo (SDD)**. Esta operação de pagamento verificar-se-á mensalmente, a partir do dia 15 (quinze) e referir-se-á ao serviço prestado no mês anterior. Caso o **Cliente** opte por outra modalidade de pagamento, deverá efectuar o respectivo pagamento até final do mês de emissão da factura correspondente.

**13.2.** Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo **Cliente** à **TELE LARM**, esta cobrará sobre essas quantias e pelo período de duração da mora, os juros comerciais à taxa aplicável, podendo ainda, cumulativamente, suspender a prestação dos serviços, nos termos do ponto 14.1 da cláusula 14.

### 14. FALTA DE PAGAMENTO

**14.1.** Caso a operação de pagamento por transferência bancária não se concretize devido à falta de fundos na conta do **Cliente** ou o pagamento não se efective através de outra modalidade, na data prevista, a **TELE LARM** terá o direito, após comunicação escrita ao **Cliente**, com aviso de recepção e antecedência mínima

de 10 (dez) dias, à suspensão do Serviço e à rescisão do contrato com justa causa, bem como à cobrança das quantias devidas.

**14.2.** A prestação do Serviço só pode ser suspensa em consequência de falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis.

**14.3.** O **Cliente** tem o direito de pagar e obter quitação parcial da factura, caso em que a suspensão deve limitar-se ao Serviço em relação ao qual existem valores em dívida, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

#### **15. PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

A **TELE LARM**, através do seu **Departamento Comercial**, guardará confidencialidade sobre os dados do **Cliente** que lhe forem transmitidos e que serão utilizados exclusivamente para efeitos de gestão de contrato, facturação e cobrança, não podendo cedê-los nem fornecê-los a terceira entidade sem o seu consentimento, nos termos da Lei nº 41/2004, de 18 de Agosto. O **Cliente** terá a garantia do direito de acesso, rectificação e actualização dos seus dados, nos termos da Lei nº 67/98 de 26 de Outubro, devendo, para o efeito, contactar por escrito o referido **Departamento Comercial**. A **TELE LARM**, ao abrigo do artigo 46º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, relativamente aos **Clientes** que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamentos nos prazos estipulados contratualmente, poderá fornecer os respectivos dados para inscrição na Base de Dados Partilhada das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas. A falta de preenchimento dos dados nos campos obrigatórios ou dos documentos comprovativos para a efectivação do presente contrato, poderá ser motivo de impedimento da prestação do serviço. Caso o **Cliente** consinta na utilização dos seus dados pessoais para outros fins, nomeadamente acções de comunicação e marketing, deverá manifestar expressamente a sua vontade assinalando uma cruz no espaço seguinte: ----->

#### **16. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

A **TELE LARM** pode alterar as presentes Condições Gerais. Qualquer alteração às condições estipuladas neste contrato será obrigatoriamente comunicada ao **Cliente**, através de carta registada com aviso de recepção, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Após a sua recepção, caso não aceite as novas condições, o **Cliente** tem o direito de rescindir o contrato, sem qualquer penalidade, notificando a **TELE LARM** no prazo máximo de 15 (quinze) dias, por meio de carta registada com aviso de recepção. Todas as notificações da **TELE LARM** ao **Cliente** serão efectuadas para a morada referida no formulário de adesão, ficando o **Cliente** obrigado a comunicar por escrito qualquer alteração.

#### **17. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

Qualquer reclamação por parte do **Cliente** deverá ser dirigida por escrito ao **Departamento Comercial da TELE LARM**, no prazo de 8 (oito) dias, a contar da data da ocorrência em causa. A referida reclamação, depois de devidamente registada e analisada, será objecto de resposta no prazo máximo de 8 (oito) dias após a data da sua recepção pela **TELE LARM**. Caso as partes não cheguem a acordo por esta via, a resolução dos litígios emergentes deste contrato será decidida pelo Tribunal competente face à lei processual do País.

#### **18. RESOLUÇÃO**

Em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, qualquer uma das partes pode proceder à resolução da relação contratual, após pré-aviso adequado de 8 (oito) dias, através de carta registada com aviso de recepção, a qual deverá indicar expressamente as causas que a fundamenta, sem prejuízo da indemnização a que o referido incumprimento possa dar lugar.

#### **19. CESSAÇÃO DA OFERTA, DENÚNCIA E DESLIGAMENTO**

Em caso de cessação da oferta de qualquer serviço e do contrato, a **TELE LARM** compromete-se a notificar o **Cliente**, com a devida justificação, em carta registada com aviso de recepção e com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias. O **Cliente** poderá denunciar o referido contrato, solicitando o desligamento do **Serviço DOVNet**, através de carta registada com aviso de recepção e que produzirá efeitos na data da sua recepção na **TELE LARM**, sem prejuízo das penalizações referidas no ponto 8 deste contrato, caso tenha optado e ainda se encontre dentro do período de fidelização acordado. O pedido de desligamento do **Serviço DOVNet**, por iniciativa do **Cliente**, está sujeito ao pagamento de uma **taxa de desligamento**, mesmo para além do período de fidelização. A **taxa de desligamento** destina-se a custear a deslocação ao **Cliente** no final do contrato, para reposição das condições técnicas anteriores à instalação, bem como a desactivação das infra-estruturas de rede a nível central, o que deverá verificar-se no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a data de recepção pela **TELE LARM** do pedido de desligamento por parte do **Cliente**. O desligamento por motivos ou razões alheias ao **Cliente** não está sujeito ao pagamento de **taxa de desligamento**.

A

**20. VALIDADE**

*Este contrato entra em vigor na data da sua assinatura e é válido por período indeterminado, caducando na data de cessação do serviço contratado pelo **Cliente**.*

*Imposto de selo a cargo do **Cliente**, pago nos termos legais.*

Data:

A **TELE LARM**

O **CLIENTE**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Documentos necessários para efectivação do contrato: Comprovativo de morada, fotocópia do nº de contribuinte, da certidão do registo comercial e do B.I. de quem tem poderes para assinar.*



## **POLÍTICA ACEITÁVEL DE UTILIZAÇÃO (PAU)**

A PT PRIME como prestadora de serviços de acesso à Internet, alojamento de páginas web e outros serviços da sociedade da informação relacionados, oferece aos seus clientes os meios necessários para adquirirem e disseminarem informação pública, privada, comercial ou não comercial.

Sendo certo que, existem interesses divergentes relativamente a este assunto, a PT PRIME reserva-se o direito de tomar determinadas acções preventivas ou correctivas.

Para tanto, e por forma a proteger todos estes interesses, foi criada a Política Aceitável de Utilização (doravante PAU), com o intuito de definir os direitos e deveres dos clientes que usam os nossos serviços.

Assim, a PT PRIME reserva-se o direito de, sempre que exista violação das regras constantes do presente Anexo, proceder, de imediato, à remoção ou impossibilitar o acesso aos conteúdos ilegais ou quaisquer outros que, da mesma forma, constituam uma violação da PAU ou que obstem ao normal funcionamento dos serviços prestados.

Pelo incumprimento de quaisquer dos direitos e deveres decorrentes da PAU o CLIENTE incorre na obrigação de indemnização da PT PRIME, nos termos gerais de direito.

A PT PRIME não poderá ser responsabilizada pelo incumprimento, por parte dos seus clientes, de quaisquer direitos ou deveres previstos na PAU.

A PAU tem carácter extra contratual e será revista periodicamente, pela PT PRIME, sem aviso prévio aos clientes, estando, porém, permanentemente disponível em linha, versão actualizada da PAU, no endereço <http://www.ptempresas.pt/empresaspt/ptprime/Pages/outrainformacao.aspx>.

### **Regras sobre Conteúdos**

A PT PRIME reserva-se o direito de remover quaisquer aplicações ou restringir a prestação dos Serviços quando tenha conhecimento da existência de actividades ilegais, desenvolvidas através desses meios, nomeadamente:

a) Violação de qualquer lei de qualquer jurisdição aplicável, incluindo leis sobre os conteúdos ou publicidade que podem ser difundidos na Internet, ligadas, designadamente a: álcool, concorrência,

protecção de menores, substâncias ilícitas, exportação, armamento, importação, privacidade, títulos de crédito, telecomunicações e tabaco;

b) Prática de actos desonestos ou de qualquer forma injustos, incluindo a divulgação ou comunicação de informação difamatória, escandalosa, ameaçadora, injuriosa ou privada sem a permissão das pessoas afectadas, ou a divulgação de informação de tal forma que cause danos morais, quer devido à informação em si ou à frequência da sua divulgação;

c) Promoção, encorajamento ou defesa de violência contra qualquer estado, organização, grupo, indivíduo ou propriedade, ou divulgação de informação, formação ou apoio na concretização da referida violência;

d) Divulgação, envio ou recepção de informação que viole direitos de "copyright", patentes, "trademarks", marcas comerciais, segredos comerciais, acordos de licenciamento de software ou outros direitos de propriedade intelectual de terceiros;

e) Exposição pública da PT PRIME ou do Grupo PT, das suas subsidiárias, dirigentes, empregados e/ou accionistas ao desprezo ou ridículo;

f) Programas, Scripts ou Aplicações que coloquem em causa o normal funcionamento dos serviços disponibilizados;

g) Participar ou permitir a realização de jogos de fortuna ou azar.

### **Regras sobre Segurança de Rede e Sistema Regras Sistemas**

1. Não é permitido ao CLIENTE ou utilizador dos Serviços a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:

a) Acesso não autorizado a dados alheios (quebra de privacidade);

b) Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente detecção sistemática de resposta a serviços (Scan);

c) Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In);

2. Não é permitido ao utilizador interferir intencionalmente no bom funcionamento de utilizadores, servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:

a) Acções de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de



sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços, (Denial of Service);

b) Envio massivo de pacotes (Flooding);

c) Quaisquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes;

d) Instalação, Utilização e Disponibilização de PROXYS de uso da conectividade disponibilizada para outros fins que não os da utilização do serviço contratado;

e) A manutenção de servidores OPEN RELAY;

f) Introdução de vírus informáticos, "worms", código prejudicial e/ou "cavalos de Tróia".

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

4. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os receptores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem se limitarem a isso:

a) Alteração de endereços IP (IP Spoofing);

b) Alteração da identificação de mensagens de Correio Electrónico ou New.

#### **Regras sobre Segurança de Serviços**

##### **Correio Electrónico**

A utilização abusiva do correio electrónico pode causar transtornos e prejuízos aos restantes utilizadores da rede, quer directamente, quer indirectamente, ao pôr em causa o normal funcionamento dos sistemas de suporte ao serviço. Assim sendo, não é permitido:

a) O envio de mensagens de correio electrónico a quem tenha (expressamente) declarado não as desejar receber;

b) A difusão de uma mensagem ou de mensagens de teor igual ou idêntico para um número total de destinatários superior a 100, excepto em situações especiais devidamente reconhecidas como tal pela PT PRIME;

c) O envio de mensagens de dimensão superior a 20 MB, sem o acordo dos respectivos destinatários;

d) A utilização de outros servidores de correio electrónico que não os disponibilizados pela PT PRIME para esse efeito, sem autorização (expressa) dos respectivos responsáveis;

e) A propagação de cartas em cadeia ou expedientes em pirâmide, quer o receptor aceite ou não o seu envio;

f) O cancelamento ou revogação de publicações ("postings") efectuados por outrem, com excepção dos cancelamentos ou revogações efectuados pelos moderadores de

"newsgroups" ou "bulletin boards" quando no exercício das suas funções.

##### **News**

1. A PT PRIME não controla o conteúdo dos vários grupos disponíveis para os seus utilizadores. A responsabilidade do conteúdo de qualquer mensagem enviada é inteira e exclusivamente do respectivo remetente.

2. As mensagens enviadas para cada grupo devem estar de acordo com o tema de discussão desse grupo. É da responsabilidade do utilizador, averiguar qual é esse tema, o que poderá obter da leitura das "Perguntas Frequentes" (FAQ) do grupo ou pergunta directa a outros utilizadores do grupo.

3. Não é permitido o envio simultâneo de mensagens para mais de 5 grupos (Cross Posting).

4. Não é permitido o envio de ficheiros binários fora dos grupos criados para esse fim.

5. Não é permitido o cancelamento de mensagens enviadas por outrem.

6. Não é permitido solicitar ou incentivar o envio de mensagens para o endereço de outrem sem o seu consentimento expresso.

##### **IRC (Internet Relay Chat)**

1. A PT PRIME participa na Rede Portuguesa de IRC - Ptnet. As regras de conduta da Ptnet foram acordadas por todos as entidades que a constituem e encontram-se disponíveis em URL AUP PTnet.

2. Os utilizadores deste serviço deverão respeitar as regras de conduta da Ptnet.

##### **Regras do Serviço de Alojamento**

###### **Regras Alojamento**

1. A PT PRIME coloca ao dispor dos seus Clientes espaço (Mbytes) para alojamento nos seus servidores e um endereço personalizado, com ou sem domínio próprio, para acesso às páginas alojadas.

2. O conteúdo das páginas alojadas é da exclusiva responsabilidade do CLIENTE e não deverá, de modo algum, conter informação que:

a) viole os direitos de autor, nomeadamente, contenha, software "pirata", ficheiros de áudio (música) e vídeo (filmes) "piratas". Esta restrição estende-se ao alojamento, instalação, execução, utilização e/ou disponibilização deste tipo de conteúdos e/ou aplicações;

b) seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica, pedófila ou discriminatória com base em religião, sexo ou raça;

c) incite à prática de actos criminosos;

16

- d) promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;
- e) explore ou incite a exploração de menores.

**Propriedade dos endereços IP**

A PT PRIME mantém, controla e administra as gamas de endereços IP que lhe são atribuídos pelo RIPE, durante o período contratual acordado. Assim, e com vista à correcta utilização dos Serviços, a PT PRIME reserva-se o direito de alterar ou remover os referidos endereços IP, sempre que se verifique uma utilização incorrecta dos mesmos.

**Lista Negras de domínios e IP'S (Blacklist's)**

A PT PRIME compromete-se a prestar os serviços de acesso à Internet, mail relay e correio electrónico de uma forma plenamente funcional, naquilo que depende da sua infra-estrutura de rede e de acordos estabelecidos com os seus parceiros e prestadores de serviços.

O CLIENTE aceita e reconhece que existem situações em que o serviço prestado pela PT PRIME poderá ser afectado pelo registo dos endereços IP, ou domínios, em nome próprio ou em nome dos seus clientes, em listas negras públicas anti-spam, (também designadas "blacklists").

Estas ocorrências não são específicas nos serviços prestados pela PT PRIME, ocorrendo igualmente com qualquer outro Internet Service Provider - ISP, tanto nacional como internacional.

A inscrição de um domínio ou endereço IP, numa dada lista negra pode ter na sua origem vários motivos, mas, na maioria dos casos, deve-se a:

- a) Spam originado através de acessos Internet de clientes da PT PRIME; ou
- b) Configuração errónea de servidores de mail que permitam fazer spam (normalmente designados por open relay).

O spam (também conhecido por "unsolicited mail") consiste no envio de comunicações de cariz comercial ou outro, por via electrónica, não solicitadas pelo destinatário.

As listas negras de domínios ou endereços IP, são predominantemente geridas por instituições ou grupos, internacionais que pretendem evitar que o fenómeno de spam se alastre de uma forma incontrolada a uma escala global.

Neste tipo de situações o cliente titular do domínio ou endereço IP afectado, ou seja, inscrito numa dada lista negra, terá problemas,

designadamente, no envio ou recepção de emails.

Nestes casos, a PT PRIME envidará todos os esforços para proceder à remoção dos endereços IP ou domínios das listas negras em que se encontram inscritos.

No entanto, por não existir qualquer obrigação ou enquadramento legal, dos gestores das listas negras de domínios e IP's, no sentido de acatarem as solicitações da PT PRIME, poderá não ser possível, em alguns casos, garantir a reposição do serviço.

Para os clientes eventualmente afectados, a PT PRIME, desde já, se compromete a estudar soluções alternativas conjuntas, visando a reposição total do serviço, ou minimizar os impactos negativos entretanto provocados.