

**Plano de Preços dos Serviços DOV / DOVNet Cliente**

* Campos de preenchimento obrigatório

PLANO DE PREÇOS⁽¹⁾ E FIDELIZAÇÃO⁽²⁾: seleccionar o serviço pretendido*

| 1. Serviços DOV / DOVNet (1 TPA e Internet) ⁽³⁾ 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) ⁽⁴⁾ | <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) ⁽⁵⁾⁽⁶⁾ | <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) ⁽⁵⁾⁽⁷⁾ | <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) ⁽⁵⁾ | <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) ⁽³⁾ - 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) ⁽⁴⁾ | <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) ⁽⁵⁾⁽⁶⁾ | <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) ⁽⁵⁾⁽⁷⁾ | <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) ⁽⁵⁾ | <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 ⁽⁸⁾ | <input type="checkbox"/> € 5,00 | N.A. | N.A. |
| Videovigilância ⁽⁹⁾ | <input type="checkbox"/> € 0,00 | N.A. | N.A. |
| VOIP ⁽¹⁰⁾ | <input type="checkbox"/> € 1,00 | N.A. | N.A. |
| VOIP-24 ⁽¹⁰⁾ | <input type="checkbox"/> € 10,95 | N.A. | N.A. |
| IP Fixo | <input type="checkbox"/> | € 25,00 | |

**Plano de Preços dos Serviços DOV / DOVNet Cliente**

| 5. Equipamento Extraviado | Preços (€) |
|-----------------------------------|-------------------|
| 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*: _____

Lido e aprovado
28.4.10
A

Condições Gerais de Prestação do Serviço DOV Cliente

Alberto Sousa de Miranda

Vice-Presidente do Conselho de Administração

1. LEI

O presente contrato rege-se pelo consignado neste documento, nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 39.º da Lei n.º 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. 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 **Cientes** 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** deverá indicar sempre o número de telefone da linha que suportará o **Sistema DOV**, no formulário de adesão, com exactidão, uma vez que a prestação do serviço ficará exclusivamente associada a essa linha. O **Cliente** poderá optar pelas modalidades **DOV**, para 1 POS, ou **DOV Plus**, para ligação de 2 a 4 POS.

2.2. A prestação do serviço **DOV 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. O presente contrato dirige-se exclusivamente a pessoas colectivas ou equiparadas.

2.4. 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>.

2.5 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. EQUIPAMENTO TERMINAL

Para a prestação do serviço **DOV Cliente**, a **TELE LARM** instalará um equipamento **DOV Terminal** e um equipamento **DOV Plus** (no caso de opção por esta modalidade), de sua propriedade, sendo responsável pela respectiva conservação. Para além destes equipamentos, caso seja necessário, a **TELE LARM** poderá instalar um equipamento **Modem-Router** e/ou **Switch**, de sua propriedade, sendo também responsável pela sua 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 dos referidos equipamentos, o **Cliente** pagará o montante estipulado no Plano de Preços para "Equipamento Extraviado".

4. INSTALAÇÃO

O **Cliente**, caso seja necessário, deverá adequar a sua instalação telefónica aos requisitos de instalação do Sistema DOV. A linha telefónica deverá ligar directamente ao equipamento **DOV 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 Terminal**. A tomada de linha deverá ficar próxima dos POS.

5. ACTIVAÇÃO DO SERVIÇO

A **TELE LARM** procederá à activação do **Serviço DOV**, 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.

6. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E PARTICIPAÇÃO DE AVARIAS

6.1. O **Cliente** compromete-se a utilizar o serviço **DOV 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 **DOV Cliente**, de acordo com a cláusula 10; caso contrário poderá ficar impossibilitado de continuar a ter acesso aos serviços contratados.

6.2. O **Cliente** compromete-se igualmente a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de actos ilícitos.

6.3. 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**.

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

6.5. 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 **DOV 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.

6.6. 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**.

6.7. 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.

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

7. PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO

Os **Serviços DOV e DOV Plus**, consoante a opção do **Cliente**, podem estar sujeitos a um período de fidelização de 12 (doze) 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) 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 17 deste contrato, 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). O **Cliente** que opte pelo serviço com fidelização de 12 (doze) 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.

8. 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.

9. 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.

10. SERVIÇOS ADICIONAIS

A alteração de modalidade, de **DOV** para **DOV 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 DOV** 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**.

11. PAGAMENTO

11.1. 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.

11.2. 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 12.1 da cláusula 12.

12. FALTA DE PAGAMENTO

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

13. 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: ----->

14. 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.

15. 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.

16. 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.



17. 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 DOV**, 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 7 deste contrato, caso tenha optado e ainda se encontre dentro do período de fidelização acordado. O pedido de desligamento do **Serviço DOV**, 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**.

18. 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.