

Proposta de Contrato de Prestação do Serviço Vodafone Tv Net Voz

Preenchimento obrigatório dos campos assinalados com *



CONDIÇÕES GERAIS - SERVIÇO VODAFONE Tv Net Voz

A. Pressupostos

1. Nos termos da Lei, as presentes Condições Gerais destinam-se a regular as relações entre o Cliente e a Vodafone Portugal Comunicações Pessoais, S.A. ("Vodafone") no âmbito da prestação do Serviço VODAFONE Tv Net Voz, doravante designado por "Serviço", ou, quando oferecidos conjuntamente, por "Serviço(s)".
2. As presentes condições gerais regulam também a disponibilização, pela Vodafone ao Cliente, dos equipamentos (com todos os seus componentes e acessórios) necessários ao acesso e utilização do(s) Serviço(s), (doravante "Equipamento(s)"), bem como a prestação dos respectivos serviços de instalação e desinstalação.
3. Nos termos do artigo nº 2 do Decreto-Lei 269/98, de 1 de Setembro, a Vodafone considera que o Cliente se encontra domiciliado, para efeitos de realização da citação ou da notificação, em caso de litígio, bem como para efeitos de facturação, no endereço de facturação indicado no formulário desta Proposta de Contrato.
4. A alteração da morada de instalação e, conseqüentemente, da instalação do(s) Serviço(s) implica a rescisão do presente Contrato, nos termos previstos na Cláusula L, não sendo possível a transferência deste Contrato para a activação do(s) Serviço(s) em morada diferente da indicada no formulário desta Proposta de Contrato.
5. A Proposta de Contrato apenas será eficaz quando devidamente preenchida pelo Cliente, acompanhada pela documentação abaixo identificada e após aceitação da Vodafone. Excepto na venda porta a porta, é essencial a apresentação, no momento da subscrição da Proposta de Contrato, dos originais das cópias facultadas.
 - I) Pessoas Singulares:
 - a. Original e duplicado da Proposta de Contrato;
 - b. Cópia (frente e verso) do Bilhete de Identidade, do Cartão de Cidadão ou Passaporte;
 - c. Cópia do Cartão de Contribuinte;
 - d. Cópia do comprovativo da morada de facturação (recibo de água, electricidade ou telefone) com data de emissão inferior a três meses, quando a morada de instalação do serviço for diferente da morada de facturação;
 - e. Original e duplicado da Autorização de Débito em Conta Bancária (se optar por esta forma de pagamento).
 - f. Em caso de cidadão extra comunitário, cópia de documento de autorização de residência (válido e emitido há pelo menos 12 meses).
 - II) Quanto às Pessoas Colectivas acrescem os seguintes documentos:
 - a. Cópia do Pacto Social ou Certidão de Registo Comercial com data de emissão inferior a um ano e/ou disponibilização de link para a certidão permanente;
 - b. Declaração dos representantes legais que vinculam a Pessoa Colectiva, no caso da presente Proposta de Contrato ser subscrita por terceiros.
6. Ao Contrato que venha a resultar da aceitação pela Vodafone da Proposta subscrita pelo Cliente, aplicar-se-ão as presentes Condições Gerais e respectivos Anexos, que constituem para todos os efeitos parte integrante do presente Contrato. O Cliente pode, ainda, a todo o momento, comunicar à Vodafone a vontade de aderir a novos serviços ou serviços adicionais os quais, após a respectiva aceitação da Vodafone, ficam a fazer parte integrante do presente Contrato, alterando-o em conformidade.
7. Tratando-se de pessoas colectivas, em caso de inoponibilidade das declarações prestadas no acto de subscrição, considera(m)-se o(s) Serviço(s) subscrito(s) pela pessoa singular que tiver assinado a Proposta de Contrato.

B. Serviços Fornecidos

1. Pelo presente contrato são disponibilizados ao Cliente os seguintes Serviços, suportados na tecnologia IP ("Internet Protocol") via xDSL ou Fibra Óptica.
 - a. A prestação via fibra óptica é suportada pela Vodafone através de rede de fibra óptica, própria ou de parceiro de negócio, em tecnologia GPON (Gigabit Passive Optical Network), garantindo o acesso ao serviço de transmissão de dados sobre IP ("Internet Protocol"), televisão digital sobre IP (IPTV) e a chamadas telefónicas por IP (VOIP).
2. Serviço VODAFONE TV: Consiste na disponibilização do serviço de televisão, o qual permite o acesso a um pacote de canais de televisão, bem como a canais premium (canais que dependem de adesão específica para além do pacote base seleccionado), e o acesso a serviços interactivos, tais como o guia de programação electrónico, o gravador de vídeo, serviços de vídeo a pedido (Videoclube, Passou na TV, entre outros).
 - a. No âmbito deste Serviço, e consoante se trate de uma pessoa singular ou colectiva, o Cliente terá acesso à generalidade dos canais que, em cada momento, integrem o serviço contratado e que serão distribuídos enquanto o respectivo sinal estiver disponível para retransmissão podendo, no entanto, a Vodafone alterar os canais que compõem a oferta do serviço de televisão, bem como a sua ordenação, por motivos técnicos ou comerciais, mediante informação transmitida ao Cliente nos meios referidos e de acordo com a legislação aplicável.
 - b. O Cliente tem acesso aos canais de televisão que, em cada momento, integrem o pacote de canais do Serviço VODAFONE TV por si seleccionado. Aquando da adesão ao Serviço é disponibilizada ao Cliente informação sobre a grelha de canais em vigor podendo, também, esta informação ser consultada, a qualquer momento, nas lojas e agentes Vodafone e no site www.vodafone.pt.
 - c. Os produtos premium (canais que dependem de adesão específica para além do pacote seleccionado) apenas serão fornecidos a Clientes que adiram ao produto base de televisão e estão sujeitos a períodos mínimos de subscrição de (1) um mês, de acordo com o tarifário em vigor à data da sua aquisição.
 - d. Os canais serão disponibilizados ao Cliente tal como são emitidos e enquanto o respectivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que o Cliente disponha de equipamento de recepção adequado.

Proposta de Contrato de Prestação do Serviço Vodafone Tv Net Voz

Preenchimento obrigatório dos campos assinalados com *



- e. A disponibilização do Serviço VODAFONE TV pode implicar a utilização de um descodificador da Vodafone ("TV Box") por cada aparelho de televisão, sendo que cada descodificador apenas permite o acesso a um canal de televisão de cada vez. O Serviço só pode ser utilizado com equipamentos e/ou descodificadores disponibilizados pela Vodafone. O Cliente poderá solicitar a instalação de quantos descodificadores quiser por cada morada de instalação do Serviço. A disponibilização dos descodificadores é da responsabilidade da Vodafone e está dependente da verificação das condições técnicas da infra-estrutura que suportam o serviço.
- f. A Vodafone não poderá, em circunstância alguma, ser responsabilizada pelo conteúdo da programação, filmes ou obras televisivas visionadas, bem como pelas alterações à ordem e horário das emissões televisivas ou pelo cancelamento, interrupção ou adiamento dessas emissões da responsabilidade de terceiros, emissores dos canais televisivos.
- g. Videoclube
 - i. As condições de utilização do serviço e os preços que são aplicáveis ao aluguer dos filmes constam do tarifário em vigor à data da sua utilização e são disponibilizados ao Cliente no ecrã da televisão.
 - ii. Para controlo do Cliente é definido um limite mensal máximo de €75 para aluguer de vídeos. Atingido este limite, e caso o Cliente pretenda continuar a alugar vídeos deverá contactar o serviço de apoio a clientes da Vodafone. Atingido este limite, a Vodafone poderá exigir a realização do pagamento dos Vídeos alugados e não facturados, mediante solicitação efectuada através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas. A não realização do pagamento referido rege-se pelo aplicado no ponto E.14 das Condições Gerais do Serviço.
 - iii. À excepção de situações de comprovada anomalia técnica da responsabilidade da Vodafone que impossibilitem o visionamento dos filmes alugados, a partir do momento em que se inicie o processo de confirmação do aluguer do filme e o seu visionamento, ainda que parcial, a Vodafone não procederá ao reembolso das quantias dispendidas com o seu aluguer.
- 3. Serviço VODAFONE INTERNET (abreviadamente Internet): consiste no acesso genérico à Internet em que as velocidades indicadas no nome do tarifário subscreito são as velocidades máximas de download e de upload.
- 4. Serviço VODAFONE VOZ FIXA: consiste na possibilidade de efectuar e receber comunicações de voz através de um número ou de números incluídos num plano nacional de numeração telefónica nacional ou internacional, definidos nos termos da legislação aplicável, bem como de realizar e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder de forma ininterrupta e gratuita ao número de emergência europeu (112). Nas chamadas internacionais a Vodafone reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos e ou números de valor acrescentado. À excepção dos serviços de Televoto, o acesso aos Serviços de Audiotexto e aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, incluindo SMS (short message service) ou MMS (multimédia messaging service) encontra-se barrado por defeito, podendo o Cliente solicitar à Vodafone a sua activação, genérica ou selectivamente, mediante pedido efectuado por escrito. A Vodafone compromete-se a prestar o Serviço única e exclusivamente na morada de prestação do serviço declarada pelo Cliente na Proposta de Contrato.
- 5. Os preços aplicáveis ao Serviço a prestar pela Vodafone, bem como as tarifas e todas as suas características que constam no tarifário escolhido pelo Cliente, o qual faz parte integrante do presente Contrato e encontra-se disponível para consulta nas lojas e agentes Vodafone, no site www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes, 16912 (tarifa aplicável).

C. Condições de Activação do(s) Serviço(s)

- 1. A activação do Serviço será efectuada após a validação dos dados de subscrição do Serviço solicitados. A oferta do(s) Serviço(s) está condicionada à verificação prévia de determinadas condições técnicas. Antes da activação do(s) Serviço(s), o Cliente deverá assegurar-se que se encontram preenchidos os requisitos mínimos previstos, no Anexo I.
- 2. A Vodafone não poderá proceder à activação do(s) Serviço(s) quando não estejam reunidas as condições técnicas para o efeito, nomeadamente, quando não exista cobertura xDSL ou fibra óptica da Vodafone ou quando a infra-estrutura de suporte não permita a prestação do Serviço, o que pode acontecer, por exemplo, no caso do Serviço VODAFONE TV via xDSL, quando a distância entre a área geográfica de instalação do Serviço e a central telefónica afecta ao mesmo seja significativa. Findos os testes e/ou verificando-se a impossibilidade de prestar o serviço, a Vodafone informará o Cliente da impossibilidade da sua prestação, no prazo máximo de 5 dias.
- 3. Nas situações referidas nos números anteriores, a Vodafone procederá ao reembolso do valor dispendido na aquisição dos respectivos produtos e ou equipamentos necessários para utilização do Serviço, bastando que o Cliente proceda à sua devolução numa Loja Vodafone, no prazo de 14 dias após ter sido informado pela Vodafone da impossibilidade de proceder à activação do Serviço.
- 4. Para efeitos do disposto no número anterior, os equipamentos e respectivos acessórios devem ser devolvidos em bom estado de conservação e funcionamento, sob pena de a Vodafone não aceitar a sua devolução e cobrar o valor destes equipamentos, de acordo com o tarifário em vigor. O tarifário encontra-se disponível nas Lojas e Agentes Vodafone, bem como no site www.vodafone.pt.
- 5. O Cliente é responsável por assegurar o acesso dos técnicos da Vodafone, ou de terceiros por ela autorizados, aos locais de instalação do(s) Serviço(s) nas datas e pelos períodos de tempo previamente agendados entre as partes, para proceder à realização de testes ao(s) Serviço(s), à instalação e activação do(s) Serviço(s), à instalação de equipamentos e materiais necessários à ligação do Serviço na morada do Cliente, bem como, em caso de cessação do presente Contrato, para desmontagem dos equipamentos e respectivos acessórios, propriedade da Vodafone.
- 6. O Cliente deverá estar presente ou fazer-se representar por terceiros no local acordado e na data agendada para a instalação/desmontagem dos equipamentos, bem como para efeitos de prestação do serviço de assistência técnica, não constituindo, no entanto a sua ausência motivo impeditivo para a realização da intervenção acordada, caso o acesso ao local seja assegurado e tenha sido autorizado pelo Cliente.
- 7. A Vodafone não será responsável pelo atraso da instalação do Serviço, caso não seja possível aceder ao local de instalação nas datas acordadas, por causa que não lhe seja imputável.

Proposta de Contrato de Prestação do Serviço Vodafone Tv Net Voz

Preenchimento obrigatório dos campos assinalados com *



8. O acesso a serviços de televisão e vídeo em Alta Definição, bem como o número de televisores em que o Serviço Vodafone TV pode ser utilizado, estão dependentes de confirmação adicional, a ser efectuada na altura da instalação do Serviço pela Vodafone ou por terceiros por si autorizados, através de testes que permitem verificar se a linha telefónica tem a qualidade exigida para a prestação deste tipo de serviços, não sendo cobrado qualquer valor ao Cliente caso se confirme que não é possível usufruir do Serviço nas condições mencionadas na presente Cláusula.
9. Caso o Cliente desista do(s) Serviço(s), após ter sido iniciado o respectivo processo de activação e instalação, a Vodafone reserva-se o direito de exigir uma indemnização no valor de €100 (taxa de Instalação e Activação), valor este justificado pelos custos de instalação e activação do serviço.

D. Cobertura e Níveis de Qualidade

1. Salvo em casos fortuitos ou de força maior, a Vodafone compromete-se a prestar o(s) Serviço(s) de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura divulgadas e em cumprimento dos seguintes níveis de qualidade:
 - a. Tempo de admissão ao(s) Serviço(s): Prazo máximo de 60 dias a contar da data em que o Contrato se torna eficaz, nos termos da Cláusula A, ponto 5, salvo por impossibilidade técnica;
 - b. Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas directamente pelo Cliente: 30 dias, a contar da data da sua recepção.
2. A Vodafone não se obriga ao cumprimento de outros níveis de qualidade para além dos previstos no ponto anterior.
3. A Vodafone compromete-se a publicar e a disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade do(s) Serviço(s) que pratica, em observância do Regulamento n.º 46/2005, de 23 de Maio de 2005 e artigo 40º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.
4. A informação sobre as zonas de cobertura do Serviço encontra-se disponível nas Lojas e Agentes Vodafone e em www.vodafone.pt. O Cliente pode, ainda, obter esta informação através do número 808 91 91 91, ou através de contacto com o Serviço Permanente de Atendimento ao Cliente, 16912 (tarifa aplicável).

E. Uso do Serviço pelo Cliente

1. O(s) Serviço(s) prestado(s) no âmbito deste Contrato deve(m) ser utilizado(s) apenas para os fins a que se destina(m), obrigando-se o Cliente a utilizar o(s) Serviço(s) de acordo com as condições de exploração regulamentadas e acordadas, sendo responsável pelo bom e atempado cumprimento do presente Contrato. O Cliente compromete-se a não utilizar, nem deixar utilizar por terceiros, o(s) Serviço(s) prestado(s) para qualquer fim contrário à lei, nomeadamente para o envio de mensagens não solicitadas (SPAM), ou de forma abusiva, nomeadamente dando acesso indiscriminado ou massivo a terceiros, com ou sem contrapartida.
2. Os conteúdos disponibilizados ao Cliente ao abrigo do presente Contrato destinam-se ao seu uso pessoal e encontram-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, nomeadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização desses conteúdos fora do âmbito deste Contrato apenas poderá ocorrer mediante autorização expressa dos seus titulares.
3. O Serviço não poderá, em caso algum, ser utilizado de forma a pôr em causa a segurança da rede ou o seu bom funcionamento, assim como para o encaminhamento de tráfego para fins comerciais destinado a outro operador ou prestador de serviços de comunicações electrónicas. Está, de igual modo, vedada a utilização do Serviço para fins comerciais em equipamentos que não estejam em conformidade com as determinações do ICP-ANACOM.
4. No âmbito da prestação do(s) Serviço(s), a Vodafone atribuirá ao Cliente uma ou mais identificações perante os servidores da Vodafone e um ou mais códigos pessoais de acesso que legitimam o acesso e garantem a confidencialidade do mesmo.
5. No âmbito do Serviço Vodafone TV, o Cliente disporá ainda da possibilidade de proteger alguns conteúdos e de aceder a funcionalidades acrescidas, através da atribuição de um PIN disponibilizado pela Vodafone. O Cliente é responsável por proceder à activação do PIN, podendo este ser alterado nas condições técnicas indicadas pela Vodafone.
6. O Cliente obriga-se a manter de forma confidencial todas as palavras-chave ou códigos secretos referentes à utilização do(s) Serviço(s) que lhe sejam disponibilizados, não podendo transmiti-los a terceiros.
7. O Cliente deverá comunicar, imediatamente, à Vodafone a perda ou extravio de palavras-chave ou outros códigos secretos, através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável). O Cliente obriga-se, ainda, a comunicar, de imediato, à Vodafone o acesso a produtos e serviços que não tenham sido objecto de um pedido de adesão para o efeito. 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 Vodafone são puníveis nos termos da Lei, e, consequentemente, conferem à Vodafone o direito de acionar os mecanismos legais para fazer valer os seus direitos, como seja a comunicação de tais factos às autoridades judiciais competentes e o direito de ser indemnizada pelos danos decorrentes das referidas acções.
8. O Cliente compromete-se a não utilizar uma identificação de acesso ao(s) Serviço(s) de que não seja titular ou não contribuir para a perturbação ou degradação da qualidade de idênticos serviços contratados por terceiros.
9. Caso se verifique o acesso ao(s) Serviço(s) por terceiros, através da utilização da identificação de acesso do Cliente, devido a comportamento voluntário ou involuntário deste, será sempre da responsabilidade do Cliente essa utilização, nomeadamente, o pagamento das quantias em dívida à Vodafone pela utilização do(s) Serviço(s).
10. Na eventualidade de ser necessária a intervenção de técnicos especializados para regularização de uma situação em virtude da prática de qualquer dos actos acima descritos, o Cliente será responsável pelos custos resultantes dessa intervenção, bem como por garantir o acesso aos locais de instalação do serviço, caso se afigure necessário, sem prejuízo de qualquer outra responsabilidade que lhe possa ser imputável.
11. O Cliente não pode, de forma efectiva ou tentada, atacar ou utilizar ilicitamente a rede ou os sistemas da Vodafone ou de terceiros, por qualquer meio comprometendo-se também a não utilizar o(s) Serviço(s) para instalação de servidores na rede de serviços de conversação "chat" ou partilha de ficheiros, não podendo igualmente utilizar o Serviço para executar ataques automatizados (BOTS) ou acções de sobrecarga, combinadas, ou não, com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).

Proposta de Contrato de Prestação do Serviço Vodafone Tv Net Voz

Preenchimento obrigatório dos campos assinalados com *



12. O Cliente tem a liberdade de utilização, de expressão e de obtenção de informação através da Internet, devendo cumprir o estipulado na legislação aplicável, nomeadamente no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, no Código de Propriedade Industrial e na Lei da Criminalidade Informática.
13. A Vodafone reserva-se o direito de definir e aplicar limites de consumo às comunicações a realizar pelo Cliente, nas seguintes situações:
 - a. No momento da subscrição do presente Contrato: A Vodafone indicará na Proposta de Contrato o valor do limite de consumo a aplicar à Conta do Cliente;
 - b. No decurso da execução do Contrato: A Vodafone comunicará, através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas, o valor do limite de consumo a aplicar à conta do Cliente, com uma antecedência mínima de 8 dias sobre a data da sua entrada em vigor.
14. Na eventualidade do Limite de Consumo definido ser alcançado, a Vodafone poderá exigir a realização do pagamento das comunicações realizadas e não facturadas, mediante solicitação efectuada através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas.
15. A não realização do pagamento referido no número anterior, confere à Vodafone a faculdade de proceder à suspensão do Serviço, nos termos da Cláusula J.1. e de, posteriormente, rescindir o presente contrato, nos termos da cláusula L.4.

F. Equipamentos

1. O acesso ao(s) Serviço(s) subscrito(s) no âmbito do presente Contrato poderá implicar a utilização por parte do Cliente de equipamentos propriedade da Vodafone. Estes equipamentos podem ser disponibilizados de forma gratuita ou através de aluguer mensal, a título temporário ou durante todo o tempo de prestação do serviço. Os equipamentos poderão ainda ser vendidos ao Cliente, caso em que gozam de uma garantia de 2 anos contra defeitos de fabrico, em conformidade com o preceituado no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio.
2. A garantia de funcionamento não abrange os danos ou avarias causados por elementos externos ambientais, nomeadamente trovoadas e sobrecargas de corrente, não se responsabilizando, ainda, a Vodafone por qualquer incidente provocado pelo mau estado de conservação do(s) equipamento(s) usado(s) pelo Cliente.
3. Os equipamentos disponibilizados ao Cliente ficam, durante o período de utilização do(s) Serviço(s) para o qual foram disponibilizados, sob a guarda e responsabilidade do Cliente, devendo ser utilizados de forma lícita e para seu uso exclusivo. Os equipamentos disponibilizados ao Cliente, são os únicos permitidos para efeitos de acesso ao(s) Serviço(s), sendo proibido ao Cliente proceder a qualquer tipo de reparação, modificação ou outro tipo de intervenção sobre os mesmos com a finalidade de alterar as características e funcionalidades do(s) Serviço(s), de proceder à activação de funcionalidades ou de serviços fora dos procedimentos estabelecidos pela Vodafone, bem como aceder a serviços não contratados, sendo responsável perante a Vodafone e/ou terceiros por tais actos.
4. A assistência e a manutenção dos equipamentos referidos nos números anteriores são da exclusiva responsabilidade da Vodafone, nos termos definidos na Condição P do presente Contrato.
5. O Cliente fica obrigado a indemnizar a Vodafone pelo custo total do(s) equipamento(s) indicado no respectivo tarifário, em caso de extravio do(s) equipamento(s), quando no(s) mesmos se verificarem danos que não resultem de uma utilização normal, lícita e diligente ou que resultem de trabalhos de modificação ou intervenção que não tenham sido previamente autorizados pela Vodafone. Igual obrigação recai sobre o Cliente quando se verifique o incumprimento da obrigação de devolução do(s) equipamentos em perfeitas condições de funcionamento e estado de conservação no prazo de 30 (trinta) dias após a desactivação do(s) Serviço(s). O valor devido à Vodafone por não restituição de todos os equipamentos cedidos em regime de aluguer é de €300.
6. Em caso de avaria do(s) equipamento(s), o Cliente encontra-se obrigado a dar conhecimento imediato de tal facto à Vodafone através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).
7. O Cliente não pode mudar a morada da instalação do equipamento, não se responsabilizando a Vodafone pela prestação do(s) Serviço(s) fora da morada de instalação indicada no presente Contrato. O Cliente será responsável por todos os danos que se venham a verificar, em virtude da alteração efectuada em violação do disposto no presente Contrato, constituindo-se na obrigação de suportar na totalidade os prejuízos que daí resultem, não podendo à Vodafone ser exigida qualquer quantia seja a que título for.
8. O Cliente deverá comunicar à Vodafone e às autoridades competentes o furto do(s) equipamento(s) que lhe tenham sido disponibilizados em regime de cedência temporária gratuita.
9. A Vodafone não garante a totalidade dos acessos disponibilizados pelo(s) Serviço(s) se o Cliente não dispuser de equipamento de recepção adequado, nomeadamente, aparelhos de televisão, com as especificações e os requisitos técnicos necessários, para permitir o acesso ao Serviço conforme definido pela Vodafone, a qual se obriga a informar o Cliente sobre as possibilidades/limitações do seu equipamento, no acto da instalação do Serviço contratado.
10. A Vodafone não poderá garantir a prestação do(s) Serviço(s) se o Cliente não dispuser de equipamentos terminais de comunicações que tenham sido objecto de procedimento de avaliação de conformidade, estejam devidamente marcados pelo fabricante e satisfaçam os requisitos técnicos necessários definidos na legislação aplicável, ou se estes não estiverem em estado de conservação que permita o seu funcionamento regular e contínuo.
11. A Vodafone não poderá ser responsabilizada pelas alterações dos requisitos técnicos dos respectivos equipamentos que se verificarem em consequência da evolução do mercado e da tecnologia de suporte ao(s) Serviço(s) contratado(s) no âmbito do presente Contrato.

G. Preços e Períodos de Utilização

1. Os preços aplicáveis ao(s) Serviço(s) a prestar pela Vodafone, bem como as tarifas, a duração dos períodos de utilização e todas as suas características constam do tarifário escolhido pelo Cliente, o qual lhe será entregue no momento da assinatura do presente Contrato, constituindo para todos os efeitos sua parte integrante.

Proposta de Contrato de Prestação do Serviço Vodafone Tv Net Voz

Preenchimento obrigatório dos campos assinalados com *



2. A alteração unilateral das presentes condições contratuais pela Vodafone, será comunicada ao Cliente através de documento escrito, de serviço de mensagens escritas ("SMS"), de inserção da informação na respectiva factura de Serviço, no ecrã da televisão ou de qualquer outro meio de comunicações electrónicas, com uma antecedência mínima de um mês sob a data da sua entrada em vigor. O Cliente poderá, ainda, obter informação actualizada sobre os preços aplicáveis e as novas condições contratuais nas lojas e agentes da Vodafone, bem como no site www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).
3. O disposto no número anterior não se aplica às alterações contratuais em que seja possível identificar uma vantagem objectiva para o Cliente nem afasta o regime das contrapartidas previstas para a rescisão antecipada de um compromisso de permanência na rede pelo Cliente.
4. Os preços podem ser sujeitos a alterações, as quais, em caso de agravamento de condições, serão previamente comunicadas aos Clientes nos termos do ponto anterior.
5. A Vodafone poderá, no âmbito de promoções, campanhas ou preços especiais temporários, devidamente divulgados nas Lojas e Agentes Vodafone, no site da Internet, em www.vodafone.pt, ou no ecrã da televisão, permitir o acesso a um ou mais serviços a título gratuito, sem que tal facto confira ao Cliente o direito de exigir a continuação desse acesso para além do tempo e das condições em que foram previamente divulgados.
6. Sem prejuízo da indemnização devida à Vodafone pelo eventual incumprimento de um compromisso de permanência na rede, a alteração das condições contratuais previstas nos pontos anteriores confere ao Cliente a faculdade de rescindir o presente Contrato sem qualquer penalidade, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone, feita com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias sobre a data da sua entrada em vigor.
7. A Vodafone poderá exigir o pagamento, em adiantado, de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável ao(s) Serviço(s), apurado em função do valor médio mensal dos consumos efectuados pelo Cliente, ou quando não exista, em função do valor previsto de consumo apresentado pelo Cliente à Vodafone, acrescido do investimento realizado pela Vodafone na celebração do contrato com o Cliente, designadamente, em equipamentos terminais a disponibilizar.
8. Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de Clientes particulares, a Vodafone pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço, nas situações de restabelecimento do Serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente, no valor que vier a ser fixado pelo ICP – ANACOM.
9. Sem prejuízo do disposto na cláusula J.1, a não realização do pagamento referido no Ponto 6 desta Cláusula, confere à Vodafone a faculdade de impedir, mediante pré-aviso adequado, a realização de comunicações (e.g. 760x) até que o respectivo pagamento seja efectuado.

H. Facturação

1. A facturação do Serviço será efectuada com uma periodicidade mensal devendo o Cliente efectuar o pagamento até à data indicada na factura como limite de pagamento.
2. A factura e o detalhe das comunicações serão disponibilizados no suporte escolhido pelo Cliente no formulário do presente Contrato.
3. A Vodafone compromete-se a disponibilizar gratuitamente o detalhe de encargos correntes e o detalhe das comunicações no site www.vodafone.pt na área My Vodafone. O tarifário escolhido pelo Cliente prevê um custo associado à disponibilização do detalhe de encargos correntes e do detalhe de comunicações em suporte de papel (consulte tarifa aplicável em www.vodafone.pt e no tarifário que lhe será entregue no momento de celebração do presente contrato).
4. O Cliente poderá, a qualquer momento, subscrever o Serviço de factura electrónica, em substituição da factura em papel, nos termos e condições descritos no site www.vodafone.pt, na área My Vodafone.
5. A factura e o detalhe referidos nos números anteriores contêm os seguintes elementos: identificação do serviço, plano de tarifas, data da realização da chamada, hora, número chamado e duração da chamada, tipo de tarifa cobrada, descrição do conteúdo adquirido, volume de dados transmitidos, custo de cada chamada e conteúdo adquirido, número total de minutos a cobrar para o período de contagem, bem como outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados.
6. O Cliente tem o direito de não receber o detalhe das comunicações, devendo, para o efeito, contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).
7. A informação sobre as modalidades de pagamento do Serviço consta da respectiva factura.
8. A Vodafone faculta, a pedido do Cliente, o acesso gratuito ao extracto informativo no site www.vodafone.pt na área My Vodafone, reservando-se o direito de cobrar o envio em papel (consulte a tarifa aplicável em www.vodafone.pt e no tarifário escolhido, o qual que lhe será entregue no momento da assinatura do presente contrato).
9. A primeira segunda via de factura em papel solicitada pelo Cliente em cada ano fiscal é enviada gratuitamente. A Vodafone reserva-se, assim, o direito de cobrar o envio das restantes segundas vias em papel que sejam solicitadas pelo Cliente no decorrer desse mesmo ano fiscal (consulte a tarifa aplicável em www.vodafone.pt e nas lojas Vodafone).

I. Cessação da Oferta

A Vodafone reserva-se o direito de, unilateralmente, e após pré-aviso enviado ao Cliente com uma antecedência mínima de 15 dias, cessar a oferta do(s) Serviço(s) ou de determinadas facilidades.

J. Suspensão do(s) Serviço(s)

1. O não pagamento pontual do Serviço por parte do Cliente, confere à Vodafone a faculdade de 1) suspender total ou parcialmente a prestação do Serviço no dia útil seguinte à data limite de pagamento, após pré – aviso constante na factura, efectuado com uma antecedência mínima de 10 dias, o qual indicará os motivos da suspensão do Serviço, os meios que o Cliente tem ao seu dispor para a evitar e, para a retoma do Serviço, bem como de 2) posteriormente, rescindir o Contrato nos termos do ponto L.5. infra, sem prejuízo da cobrança coerciva das quantias em dívida.
2. Nas situações previstas no número anterior, o Serviço não será suspenso em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, salvo se os serviços em causa forem funcionalmente indissociáveis.

Proposta de Contrato de Prestação do Serviço Vodafone Tv Net Voz

Preenchimento obrigatório dos campos assinalados com *



3. Ao Cliente assiste a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da factura, caso em que, a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em mora.
4. A prestação do(s) Serviço(s) pela Vodafone não poderá ser suspensa sem pré-aviso adequado ao Cliente, salvo caso fortuito ou de força maior.
5. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar a activação ou o levantamento das restrições à utilização do(s) Serviço(s), nos termos definidos no respectivo tarifário.
6. Durante o período de suspensão do serviço e até à sua desactivação, a Vodafone garante ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu (112).
7. Durante o período em que a Vodafone impuser restrições à utilização do(s) Serviço(s), nos termos dos pontos anteriores, será cobrado ao Cliente apenas o valor mensal, de acordo com o tarifário escolhido.
8. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar ao Cliente juros moratórios, por cada mês ou fracção de mês em atraso, calculados com base na taxa legal anual supletiva em vigor para juros de mora.
9. A Vodafone retomar a prestação do serviço mediante o pagamento do preço de religação e/ou reactivação dos serviços, em vigor no momento, se o Cliente pagar as facturas vencidas ou rectificar a situação de incumprimento no prazo indicado para o efeito. Caso contrário, qualquer reinício da prestação do serviço, se aceite pela Vodafone, ficará sujeita ao pagamento do preço da instalação do serviço em vigor.
10. A Vodafone reserva-se o direito de suspender o(s) Serviço(s) ou rescindir o presente Contrato, nos termos do disposto no art.º 13º do Decreto-lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, designadamente, em cumprimento de determinações das autoridades competentes destinadas a prevenir ou a pôr termo a uma infracção, nomeadamente no sentido de remover ou impossibilitar o acesso a conteúdos ilícitos.
11. O não pagamento de outros valores em débito, designadamente dos equipamentos terminais, confere à Vodafone a faculdade de impedir a realização de comunicações, após pré-aviso efectuado com uma antecedência mínima de 8 dias e, posteriormente, de rescindir o Contrato nos termos do ponto L.4., sem prejuízo da cobrança coerciva das quantias em dívida.

L. Duração, Renovação e Rescisão do Contrato

1. O serviço Vodafone Tv Net Voz via xDSL ou via Fibra Óptica tem um período de fidelização de 24 meses, excepto se outro prazo resultar expressamente das condições de oferta do Serviço subscrito pelo Cliente. O período de permanência é exigido como contrapartida da concessão ao Cliente de condições especiais de preços ou descontos, designadamente, oferta de instalações e ou activação do(s) Serviço(s), descontos nas mensalidades e ou comunicações.
2. O Cliente poderá, a qualquer momento, obter informação sobre o valor da penalidade devida à Vodafone em caso de rescisão antecipada do presente compromisso de permanência, através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912 - tarifa aplicável), ou através do E-mail 16912@vodafone.pt.
3. Após o período de fidelização o presente contrato será renovado automaticamente de forma automática se não existir denúncia de qualquer das partes até 30 dias antes do seu termo.
4. A Vodafone poderá rescindir o presente Contrato, após pré-aviso com uma antecedência mínima de 8 dias, caso o Cliente não proceda ao pagamento pontual das respectivas facturas, sem prejuízo da cobrança coerciva dos valores em dívida.
5. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, a Vodafone reserva-se o direito de rescindir unilateralmente o presente Contrato ou suspender a prestação do(s) Serviço(s), com pré-aviso de 24 horas, sempre que, com excepção do não pagamento das facturas, o Cliente não cumpra as obrigações dele decorrentes, salvo se tal comunicação for incompatível com a natureza e gravidade da violação e.g. fraude, caso em que a rescisão precederá a comunicação, que será imediata.
6. A rescisão do presente Contrato por parte do Cliente, antes de decorrido o prazo referido no ponto 1 implicará a obrigação de pagar de imediato à Vodafone as facturas vencidas e não pagas e ainda uma penalidade de €200, se rescindir nos primeiros 12 meses, ou de €100 se rescindir entre o 13º e o 23º mês. Esta penalidade soma à penalidade referida em C9. O total de penalidade devesse aos benefícios recebidos pelo Cliente durante o período de fidelização.
7. Aplicar-se-ão igualmente as obrigações impostas no ponto anterior em caso de cessação do Contrato por qualquer razão que não tenha como fundamento o incumprimento da Vodafone, antes de decorrido o prazo referido no ponto 1 ou 2.
8. Os valores referidos nos pontos 7. e 8., a título de cláusula penal, visam impedir a cessação antecipada do compromisso de permanência e ressarcir a Vodafone dos prejuízos sofridos pelo eventual incumprimento do compromisso de permanência pelos seus Clientes, não afectando o direito da Vodafone de exigir o pagamento de eventuais valores vencidos e respectivos juros moratórios.
9. No caso de falta de pagamento dos montantes devidos, a Vodafone reserva-se o direito de recorrer a terceiros, legalmente habilitados, para a obtenção do pagamento desses montantes em dívida.
10. O Cliente dispõe ainda, nos contratos celebrados à distância, de um prazo de 14 dias a contar da data da sua assinatura, para proceder à resolução do contrato, nos termos previstos no Decreto – Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, considerando-se aquele direito exercido através da expedição, naquele prazo, de carta registada com aviso de recepção a comunicar o exercício daquele direito.
11. Nos casos previstos no ponto 10, e para fazer face às despesas no processo de cobrança extrajudicial dos montantes devidos pelo Cliente, a Vodafone reserva-se o direito de cobrar a este uma taxa que não poderá exceder 12% do valor da dívida vencida, sendo que neste caso não serão cobrados ao Cliente os respectivos juros de mora.

M. Responsabilidade da Vodafone

1. Sem prejuízo dos casos previstos na lei, a Vodafone não se responsabiliza pelo extravio de dados ou quaisquer prejuízos causados em virtude de falha ou deficiência no(s) Serviço(s) que lhe não sejam directamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, designadamente os que resultem de caso fortuito, de força maior ou relativos a lucros cessantes.

Proposta de Contrato de Prestação do Serviço Vodafone Tv Net Voz

Preenchimento obrigatório dos campos assinalados com *



2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, a Vodafone não se responsabiliza pelos actos, omissões ou erros na prestação do(s) Serviço(s) que resultem de actos dos seus representantes, agentes, auxiliares, ou de quaisquer outras pessoas que a Vodafone utilize para o cumprimento das suas obrigações, salvo em caso de dolo ou culpa grave.
3. A Vodafone não poderá, em circunstância alguma, ser responsabilizada pelo conteúdo da programação, filmes ou obras televisivas visionadas, bem como pelas alterações à ordem e horário das emissões televisivas ou pelo cancelamento, interrupção ou adiamento dessas emissões da responsabilidade de terceiros, emissores dos canais televisivos.
4. O não cumprimento do disposto no ponto 1 da Cláusula D, por facto imputável à Vodafone a título de dolo ou culpa grave, confere ao Cliente o direito de solicitar à Vodafone um crédito a título de indemnização calculada nos seguintes termos:
 - a. Tempo de admissão ao(s) Serviço(s): A cada período de 24 horas de atraso na ligação inicial do Serviço, em que o Cliente fique impossibilitado de realizar comunicações, ou aceder ao Serviço, corresponderá uma indemnização no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido;
 - b. Resposta às reclamações: Por cada dia útil de atraso na resposta à reclamação apresentada pelo Cliente, corresponderá uma indemnização no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido.
5. A Vodafone não se responsabiliza, ainda, por:
 - a. Qualquer contrato de prestação do serviço Vodafone Tv Net Voz celebrado entre o Cliente e empresas terceiras.
 - b. Situações que comprometam a disponibilização do Serviço (como por exemplo: falha de energia eléctrica, à qual a Vodafone é alheia).

N. Notificações e Comunicações

1. Salvo disposição contratual diversa, qualquer comunicação entre as partes a efectuar no âmbito deste Contrato deverá ser efectuada por telefone, correio, fax ou ecrã de televisão, podendo ainda a Vodafone efectuar quaisquer comunicações através de inserção da informação na respectiva factura do(s) Serviço(s), ou outro serviço de comunicações electrónicas.
2. O Cliente compromete-se a notificar a Vodafone através de carta registada com aviso de recepção, sempre que altere o seu domicílio, nos 30 (trinta) dias seguintes à data da referida alteração, enviando para o efeito o respectivo comprovativo da nova morada.
3. O Cliente poderá efectuar qualquer tipo de comunicação ou solicitar a renegociação das condições comerciais do presente contrato, bastando para o efeito enviar e-mail para o seu contacto comercial ou para o endereço electrónico apoiocliente@vodafone.com.

O. Resolução de Litígios

1. Sem prejuízo do disposto no ponto 4 da presente cláusula, o Cliente poderá apresentar à Vodafone reclamações resultantes de actos ou omissões por ela praticadas que violem a Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, ou o presente Contrato, no prazo de 30 dias a contar do conhecimento dos factos.
2. O Cliente poderá apresentar reclamações à Vodafone através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável) para o endereço electrónico apoiocliente@vodafone.com e ainda para o endereço postal: Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A., Avenida D. João II, Lote 1.04.01 - E2 E202, Parque das Nações - 1998 - 017 Lisboa.
3. As reclamações apresentadas são tratadas pelo Gabinete de Apoio à Qualidade da Vodafone, por ordem cronológica de registo de entrada, sendo conservado registo das mesmas.
4. Para a resolução dos conflitos de consumo resultantes da prestação do Serviço pela Vodafone, é competente o Tribunal Arbitral de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo a que a Vodafone tenha aderido, actualmente sitos em Lisboa, Faro, Vale do Ave (Guimarães), Porto, Vale do Cávado (Braga), Coimbra e Madeira, nos termos dos respectivos regulamentos, sem prejuízo do recurso aos Tribunais Judiciais, nos termos da lei.

P. Serviços de Manutenção Oferecidos

1. A Vodafone assegurará a reparação de avarias que ocorram na prestação do(s) Serviço(s), assim como a conservação e reparação de infra-estruturas e equipamentos da Vodafone utilizados na prestação desse(s) Serviço(s).
2. Para efeitos do número anterior, o Cliente compromete-se a garantir o acesso ao local de instalação, sempre que necessário, devendo a Vodafone comunicar ao Cliente o período de tempo espectável para proceder à reparação e, bem assim, acordar com o Cliente a data em que tal acesso poderá ter lugar.
3. A Vodafone esclarece o Cliente sobre dúvidas de utilização do Serviço, através da disponibilização on-line das informações técnicas detalhadas sobre o(s) Serviço(s), através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável), podendo ainda o Cliente enviar as suas dúvidas para o endereço electrónico apoiocliente@vodafone.com.

Q. Recolha de Dados Pessoais e Protecção da Privacidade

1. Os dados pessoais indicados no formulário deste Contrato como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do Serviço. Na eventualidade de falta ou de fornecimento incorrecto dos dados exigidos, a Vodafone não aceitará a celebração do Contrato com o Cliente.
2. Os dados recolhidos no formulário, bem como os dados gerados em resultado da utilização do Serviço incluindo os dados de tráfego e de localização, serão processados automaticamente, nos termos da legislação aplicável e das condições definidas pela Comissão Nacional de Protecção de Dados ("CNPD).
3. A Vodafone compromete-se a respeitar a legislação relativa à protecção da privacidade dos dados dos Clientes e a tratar estes dados apenas para os fins identificados neste Contrato, assim como a garantir que estes dados são tratados com adequados níveis de segurança. Nas situações em que os dados dos Clientes sejam transferidos ou alojados noutras empresas do Grupo Vodafone, os níveis de segurança e protecção não serão inferiores aos prestados pela Vodafone.
4. De acordo com a autorização expressa do Cliente, mediante a aposição da sua assinatura no formulário do presente Contrato, os dados identificados nos pontos anteriores, incluindo os dados de tráfego, destinam-se à prestação e facturação do Serviço, à avaliação de crédito e à gestão da relação contratual com o Cliente, à adaptação do Serviço às necessidades e preferências do Cliente, à realização de perfis de tráfego

Proposta de Contrato de Prestação do Serviço Vodafone Tv Net Voz

Preenchimento obrigatório dos campos assinalados com *



- e de consumo, designadamente para fins de marketing, ao pagamento das interligações, a acções de informação, resolução de reclamações e pedidos de esclarecimentos, bem como, em caso de não oposição do Cliente, a acções de marketing ou telemarketing da Vodafone relativas a produtos, serviços, ofertas e descontos que consideremos poderem ser do seu interesse. A Vodafone poderá, ainda, enviar comunicações comerciais sobre produtos e serviços que sejam análogos aos serviços e produtos contratados à Vodafone, mediante a utilização de aparelhos de chamada automática, correio electrónico, SMS ou MMS.
5. Em caso de autorização adicional do Cliente, que pode ser prestada no formulário deste Contrato, os seus dados pessoais poderão ainda ser utilizados para comunicações comerciais ou telemarketing, incluído mediante a utilização de aparelhos de chamada automática ou correio electrónico, de empresas associadas ou em relação de domínio ou de grupo com a Vodafone e de terceiros.
 6. Em caso de autorização do Cliente, que é prestada quando o Cliente descarrega ou utiliza serviço em causa, os seus dados de tráfego e de localização poderão ser utilizados para efeitos de prestação de serviços de valor acrescentado, pela Vodafone ou quando se afigurar necessário para a prestação do serviço, por terceiros, na medida e pelo tempo necessários à finalidade do tratamento. Para mais informações sobre os serviços de valor acrescentado, consulte as respectivas condições em www.vodafone.pt.
 7. De forma a garantir a segurança do Serviço e da rede, a Vodafone reserva-se o direito de monitorizar a performance e a qualidade deste mesmo serviço e rede, de modo a detectar eventuais falhas técnicas, erros de transmissão, ameaças, vírus, pirataria informática e outras vulnerabilidades de segurança, não exercendo, porém, através de meios humanos, qualquer controlo sobre o conteúdo da informação transmitida através da sua rede.
 8. Os dados pessoais, incluindo os dados de tráfego, as bases de dados, as plataformas de serviços e outras operações, poderão, nos termos e condições legalmente definidos, ser alojados, partilhados e comunicados a outras empresas do Grupo Vodafone.
 9. A Vodafone reserva-se o direito de recorrer a subcontratantes para efeitos de tratamento total ou parcial dos dados pessoais recolhidos e gerados ao abrigo deste Contrato, incluindo os dados de tráfego e de localização, nos termos permitidos pela legislação sobre o tratamento de dados pessoais, ficando estas entidades obrigadas a guardar sigilo e a garantir a segurança relativamente aos dados dos Clientes da Vodafone a que, para o efeito, tenham acesso, não devendo utilizar esses dados para quaisquer outros fins, nem relacioná-los com outros dados que possuam.
 10. Na eventualidade de o Cliente não cumprir a obrigação de pagamento constante do presente Contrato, a Vodafone reserva-se o direito de inscrever os seus dados pessoais na base de dados criada nos termos do artigo 46º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, salvo se o Cliente estiver a cumprir um acordo destinado ao pagamento dos valores em dívida, tiver apresentado comprovativo da inexistência ou inexigibilidade da dívida, tiver invocado excepção de não cumprimento do Contrato ou tiver reclamado ou impugnado a facturação apresentada.
O montante a partir do qual o Cliente pode ser incluído na base de dados não pode ser inferior a 20% da remuneração mínima mensal garantida sendo o Cliente notificado da inclusão dos seus dados no prazo de 5 dias.
 11. Os dados de tráfego poderão ser conservados até ao final do período durante o qual a factura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado, ou pelos períodos que venham a ser legalmente definidos para fins de investigação e acções judiciais de natureza penal. Os dados de tráfego tratados ao abrigo deste Contrato compreendem os dados necessários para efeitos do envio de uma comunicação ou facturação da mesma, nomeadamente, a identificação do serviço, data, hora, número chamado e duração da chamada, volume de dados transmitidos, tipo de tarifa cobrada, IMEI (International Mobile Equipment Identity), a identificação da célula de rede em que o equipamento móvel do Cliente está localizado em determinado momento e a descrição do conteúdo adquirido ou do serviço subscrito. Nas chamadas recebidas em roaming, e salvo por razões de ordem técnica, os dados de tráfego incluem ainda o número chamador, que será apresentado com os últimos dígitos cifrados.
 12. Caso opte por autorizar a inclusão dos seus dados nas listas telefónicas ou nos serviços informativos da Vodafone ou de terceiros, incluindo do Prestador de Serviço Universal, deve preencher o formulário "Listas Telefónicas e Serviços Informativos" que para o efeito lhe será facultado pela Vodafone. O Serviço Lista Telefónica Vodafone (1891) é um serviço meramente informativo que permite obter um número de telefone Vodafone através do nome do Cliente.
 13. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente o direito de acesso aos dados que lhe digam directamente respeito, podendo solicitar a sua correcção ou aditamento. O Cliente pode, ainda, a qualquer momento, opor-se ao tratamento dos seus dados para fins de comunicações comerciais ou telemarketing ou retirar as autorizações anteriormente prestadas, sem prejuízo de, ainda assim, a Vodafone proceder ao seu tratamento para efeitos de facturação e cobrança do Serviço. Para o efeito, o Cliente deve contactar a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A., Avenida D. João II, Lote 1.04.01 – Piso 8º Sul, Parque das Nações - 1998 - 017 Lisboa. As questões relativas ao tratamento de dados pessoais podem ser consultadas na Declaração de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais, disponível para consulta em www.vodafone.pt podendo, ainda, ser dirigidas à Vodafone para a mesma morada ou para o endereço privacidade@vodafone.com.
 14. A Vodafone pode monitorizar e gravar as chamadas do Cliente para os Serviços de Atendimento a Clientes, para efeitos de avaliação da qualidade deste serviço e para cumprimento da legislação aplicável.
 15. Nos termos da Lei, a Vodafone poderá anular a eliminação da apresentação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização dos Clientes ou utilizadores do Serviço às entidades com competência legal para receber chamadas de emergência, em todas as chamadas realizadas para o número único de emergência europeu (112), para efeitos de resposta a essas chamadas.
 16. De acordo com a legislação em vigor, é oferecida a identificação da linha chamadora e da linha conectada. No que toca à identificação da linha chamadora, é garantida a possibilidade de impedir, linha a linha, aos Clientes que efectuem chamadas e, em cada chamada, aos demais utilizadores, através de um meio simples e gratuito, a apresentação da identificação da linha chamadora. É, de igual modo, garantido ao Cliente chamado a possibilidade de rejeitar, através de um meio simples, chamadas de entrada não identificadas. Quando for facultada a identificação da linha conectada, é garantido ao cliente chamado a possibilidade de impedir, através de um meio simples e gratuito, a apresentação da identificação da linha conectada ao utilizador que efectua a chamada. A restrição à apresentação da linha chamadora e da linha conectada não será oferecida no serviço de mensagens escritas (SMS) ou no serviço MMS.
 17. O responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.

Proposta de Contrato de Prestação do Serviço Vodafone Tv Net Voz

Preenchimento obrigatório dos campos assinalados com *



Anexo I

Requisitos mínimos para acesso ao serviço Tv Net Voz

1. Para efeitos de elegibilidade, a prestação do Serviço só será possível em zonas com cobertura de rede da Vodafone (xADSL ou fibra óptica) e respectivos parceiros. A informação sobre as zonas de cobertura do Serviço encontra-se disponível nas Lojas e Agentes Vodafone e em www.vodafone.pt. O Cliente pode, ainda, obter esta informação através do número 808 91 91 91 (custo de chamada local).
2. Software: Windows 2000/XP/Vista ou Macintosh 10.3.9 ou superior
3. Hardware:
 - a. Processador Pentium, equivalente ou superior
 - b. Leitor de CD-ROM Porta Ethernet
 - c. Memória RAM: 64MB
 - d. 50 MB de espaço livre em disco
4. Tomadas telefónicas do tipo RITA

Requisitos mínimos para acesso aos serviços de TV e Vídeo

1. Linha telefónica com qualidade compatível com serviços de TV e Vídeo
2. Televisões com entrada SCART, HDMI ou vídeo composto.

Anexo II

Condições Específicas do Serviço Vodafone TV

1. Direitos de Propriedade Intelectual
 - a. Os conteúdos disponibilizados ou acedidos ao abrigo do Serviço VODAFONE TV estão protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos.
 - b. Os conteúdos são exclusivamente para uso privado do Cliente e apenas na morada de instalação indicada no pedido de adesão. Qualquer outra utilização desses conteúdos fora do uso referido, nomeadamente a sua comunicação pública, para além de sujeita ao cumprimento das Condições dos Produtos e Serviços aplicáveis, apenas poderá ocorrer mediante:
Autorização expressa da Vodafone e
Autorização expressa, a assegurar pelo Cliente, dos titulares de direitos, nomeadamente através de entidades de gestão colectiva de direitos e pagamento da correspondente remuneração que seja devida.
 - c. O preço devido à Vodafone pela prestação do Serviço VODAFONE TV não inclui qualquer remuneração devida aos titulares dos direitos como contrapartida de autorização para qualquer outra utilização que não se inclua no uso privado do Cliente.
 - d. O Cliente deverá respeitar na íntegra os direitos referidos nesta Cláusula, designadamente abstendo-se de, salvo autorização em contrário dos respectivos titulares, utilizar os conteúdos aos quais acede no âmbito do Serviço VODAFONE TV para fins não autorizados e de praticar quaisquer actos susceptíveis de violar a lei ou os referidos direitos, tais como a reprodução, a comercialização, a transmissão ou a colocação à disposição do público desses conteúdos ou quaisquer outros actos não autorizados que tenham por objecto os referidos conteúdos.

Anexo III

Código de Conduta - Regras de Utilização do Serviço

1. Responsabilidade da Vodafone
 - a. A responsabilidade da Vodafone é limitada ao Serviço. A Vodafone não é responsável pelas falhas, cortes de linha, má configuração do material e dos equipamentos, entre outros, que não estejam sob o seu controlo directo ou que a Vodafone não forneceu, nomeadamente as ligações de todo o tipo asseguradas por outros fornecedores de acesso.
 - b. A Vodafone não garante os tempos de resposta das informações que circulam na Rede.
 - c. A Vodafone reserva-se o direito de interromper o fornecimento do Serviço no caso do Cliente fazer uma utilização que possa prejudicar a Vodafone ou qualquer outro utilizador da Internet ou dos serviços da Vodafone.
2. Responsabilidade do Cliente
 - a. É responsabilidade do Cliente assegurar a sua própria segurança informática.
 - b. É responsabilidade do Cliente tomar medidas apropriadas para proteger os seus próprios dados e/ou software armazenados no seu equipamento informático.
 - c. O Cliente deve abster-se de qualquer ataque a qualquer pessoa ou entidade, fundado, entre outros, na raça, nacionalidade, origem étnica, religião e sexo.
 - d. O Cliente assume a responsabilidade editorial do conteúdo da informação que inserir na rede. Dada a natureza do Serviço, é impossível à Vodafone assumir a responsabilidade sobre os conteúdos que percorrem a sua rede.

Proposta de Contrato de Prestação do Serviço Vodafone Tv Net Voz

Preenchimento obrigatório dos campos assinalados com *



- e. O Cliente reconhece que as transmissões de dados em rede apenas beneficiam de uma fiabilidade técnica relativa, tratando-se de redes heterogéneas, de características e capacidades técnicas diversas, que estão, por vezes, saturadas em determinados períodos do dia.
 - f. O Cliente reconhece que alguns dos dados que circulam em Rede podem ser objecto de uma apropriação privativa beneficiando de protecção por leis de propriedade intelectual, cabendo-lhe a total responsabilidade pela utilização e armazenamento no seu equipamento informático dos dados acessíveis na rede.
 - g. O Cliente é responsável pela configuração adequada de quaisquer acessos sem fios ao equipamento terminal fornecido pela Vodafone, devendo para o efeito, garantir que os acessos são efectuados de forma segura e sem qualquer possibilidade de acesso indevido por terceiros. A Vodafone não se responsabiliza por qualquer configuração dos equipamentos terminais que facultem acesso indevido a serviços Internet, à rede local ou equipamentos informáticos e dados que sejam propriedade do Cliente, ou danos daí resultantes.
 - h. Não é permitido ao utilizador interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes, nomeadamente:
 - I) Acção de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).
 - II) Envio em massa de pacotes (Flooding).
 - III) Quaisquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes.
 - i. Não é permitida a interceptação de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
 - j. 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:
 - k. Alteração de endereços IP (IP Spoofing).
 - l. Alteração da identificação de mensagens de Correio Electrónico ou News.
 - m. Ao utilizador não é permitido utilizar computadores remotos como “proxies” para fins de encaminhamento de tráfego.
3. Respeito pela propriedade intelectual
- a. A utilização de qualquer conteúdo a que o Cliente tenha acesso através do Serviço é da responsabilidade estrita do Cliente, mas este deve respeitar os direitos de autor, de propriedade industrial ou qualquer outro direito, sendo a sua utilização regida por esses direitos, salvo menção explícita em contrário.
 - b. O Cliente da Vodafone abster-se-á da utilização de “metatags” (meta dados) em prejuízo da Vodafone.
 - c. A Vodafone reserva-se o direito de aderir a protocolos em vigor, para a defesa dos direitos de propriedade intelectual, celebrados por entidades idóneas, devendo dar conta de tal adesão aos seus Clientes.
4. Serviços de Alojamento
- a. A Vodafone poderá colocar ao dispor dos seus Clientes, através do presente Serviço, um espaço (Mbytes) para alojamento de páginas pessoais nos seus servidores
 - b. O conteúdo das páginas alojadas é da exclusiva responsabilidade do Cliente e não deverá conter informação que:
 - I) Viole os direitos de autor;
 - II) Seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica ou discriminatória com base na religião, sexo ou raça;
 - III) Instigue à prática de actos criminosos;
 - IV) Promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;
 - c. Caso o Cliente opte por publicar páginas e conteúdos no seu computador pessoal através do acesso fornecido pela Vodafone:
 - I) Essas páginas e conteúdos são, também eles, da exclusiva responsabilidade do Cliente e deverão obedecer aos termos gerais de alojamento.
 - II) A Vodafone não prestará suporte a equipamentos terminais que tenham a configuração de fábrica alterada para permitir esse tipo de Publicação.
 - III) A Vodafone não prestará qualquer suporte nem se responsabilizará pela segurança de qualquer tipo de servidores alojados nas instalações do Cliente.
 - IV) A Vodafone não fornecerá qualquer tipo de endereço personalizado para os mesmos, excepto se este estiver incluído no plano de tarifário optado e que inclua a funcionalidade de IP fixo ou DNS dinâmico.
5. Utilização de Correio Electrónico
- O E-mail não deve ser utilizado de forma abusiva, não sendo permitido:
- I) O envio de mensagens de correio electrónico a quem tenha declarado não as desejar receber.
 - II) Utilização de outros servidores de correio electrónico que não os disponibilizados pela Vodafone para esse efeito, sem autorização expressa dos respectivos destinatários.
6. Autenticação de Serviços
- a. Dado que o Serviço contém informação pessoal do utilizador, por este facto e por razões de segurança, o utilizador para aceder a esta informação poderá ter de proceder à sua autenticação, introduzindo o seu “Username” e “Password”.
 - b. O Cliente poderá optar por proceder à autenticação sempre que aceda a esses serviços ou, por outro lado, tem a possibilidade que a autenticação seja feita automaticamente pelo sistema, através de informação que é guardada no próprio computador. Esta informação é denominada por “cookie”.
 - c. Desta forma, se o utilizador pretender que a sua autenticação seja feita automaticamente deverá escolher a opção guardar “cookie” (ou guardar informação de autenticação/identificação) e não deverá abandonar o Serviço que está a utilizar com a opção “Sair” ou “Logout”, uma vez que eliminará o referido “cookie”.

Proposta de Contrato de Prestação do Serviço Vodafone Tv Net Voz

Preenchimento obrigatório dos campos assinalados com *



- d. O utilizador, por questões de segurança, poderá optar, para aceder aos ditos serviços, que a introdução dos dados de autenticação (Username e Password) seja sempre requerida. Neste caso, não deverá escolher a opção de “guardar cookie “ e deverá sempre sair destes serviços com a opção “Sair” ou “Logout”, de forma a eliminar o “cookie”, caso este exista no computador.
- e. Não é permitido ao utilizador 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:
 - I) Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade).
 - II) Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer detecção sistemática de resposta a serviços (Scan).
 - III) Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis.

Anexo IV

Condições de Adesão à Factura Electrónica

I. Adesão à factura Electrónica

- 1) No âmbito da prestação do(s) Serviço(s) o Cliente poderá subscrever a factura electrónica. Para tal deverá preencher o campo “e-mail p/ factura electrónica”, constante no formulário desta proposta de Contrato.
- 2) Ao aderir à factura electrónica, o Cliente passará a receber a factura no endereço de e-mail acima indicado.
- 3) A subscrição da Factura Electrónica não implica qualquer custo acrescido para o Cliente.
- 4) À disponibilização da Factura Electrónica aplica-se o disposto no Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado.

II. Factura Electrónica

- 1) A Vodafone compromete-se a enviar periodicamente a factura de comunicações, em formato pdf, com uma assinatura electrónica avançada, para o endereço de e-mail fornecido pelo Cliente no formulário de adesão.
- 2) Esta factura contém todos os elementos legalmente exigidos para a factura em suporte de papel e é emitida e enviada através de um sistema que garante a autenticidade da origem, a integridade e acessibilidade do seu conteúdo, sendo, assim, para os devidos efeitos, equiparada à factura em suporte de papel.
- 3) Sem prejuízo do disposto no ponto III.1, a Factura Electrónica considerar-se-á enviada para o endereço de e-mail indicado pelo Cliente no formulário de adesão.
- 4) A primeira página da Factura Electrónica enviada ao Cliente ficará também disponível para consulta, na área My Vodafone do site www.vodafone.pt, pelo período de 12 meses. O detalhe de comunicações ficará, igualmente, disponível para consulta na área My Vodafone do site www.vodafone.pt, pelo período de 6 meses.

III. Utilização do Serviço pelo Cliente

- 1) O Cliente compromete-se a zelar pelo bom funcionamento da sua caixa de correio electrónico e a comunicar, por escrito ou através do My Vodafone, à Vodafone qualquer alteração ou irregularidade relacionada com a mesma.
- 2) O Cliente poderá solicitar a alteração do seu endereço de e-mail mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone ou através do My Vodafone.
- 3) O Cliente poderá solicitar a todo o momento a desactivação do serviço factura electrónica, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone ou através do My Vodafone.
- 4) A Vodafone desactivará o serviço factura electrónica no período de facturação imediatamente seguinte à recepção do respectivo pedido de alteração do formato da factura de pdf para suporte de papel.
- 5) O Cliente deverá tomar as medidas de segurança adequadas para que a factura electrónica disponibilizada no seu e-mail não seja indevidamente acedida por terceiros. A Vodafone não será responsável pelo acesso não autorizado à factura electrónica depositada no e-mail do Cliente.

IV. Extracto Detalhado

- 1) Excepto na situação prevista no ponto IV.2, ao aderir à Factura Electrónica o Cliente receberá o detalhe de comunicações por e-mail, em conjunto com a factura de comunicações.
- 2) Caso o detalhe de comunicações tenha mais de 20 páginas não será enviado em conjunto com a factura electrónica. Nesta situação, a Vodafone informará o Cliente, mediante comunicação enviada para o endereço de e-mail indicado no formulário de adesão, que poderá consultar o referido detalhe na área My Vodafone do site www.vodafone.pt.
- 3) A Vodafone faculta, gratuitamente, o detalhe das comunicações na área My Vodafone do site www.vodafone.pt.
- 4) O detalhe de comunicações referido no número 1 contém os seguintes elementos: identificação do Serviço, plano de tarifas, hora, acesso, volume de dados transmitidos após o tráfego incluído no tarifário do plano escolhido, custo, bem como outras informações relativas a pagamentos.
- 5) O Cliente tem o direito de escolher o tipo de factura (detalhada/agregada), devendo, para o efeito, contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável) ou para o endereço electrónico apoiocliente@vodafone.com.