

CONDIÇÕES GERAIS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS ZON Madeira

1. OBJECTO

- 1.1** As presentes Condições Gerais regulam, em conjunto com os seus Anexos e os demais elementos referidos nas mesmas (conjuntamente “Condições dos Produtos e Serviços ZON Madeira”) o fornecimento e a prestação, pela ZON TV CABO MADEIRENSE, S.A. (“ZON Madeira”) ao Cliente, dos produtos e serviços de (i) distribuição de programas televisivos, (ii) acesso à Internet em banda larga; (iii) serviços telefónicos acessíveis ao público em local fixo e serviços de voz suportados na tecnologia de voz sobre IP (“Serviços de Voz”) (conjuntamente designados por “Produtos” e “Serviços”) e melhor descritos no Anexo I às presentes Condições Gerais.
- 1.2** São igualmente regulados os termos e condições aplicáveis à disponibilização, pela ZON Madeira ao Cliente, de equipamentos (e respectivos componentes ou elementos acessórios) necessários para o acesso e utilização dos Produtos e Serviços, designadamente descodificadores, cartões e equipamentos terminais para ligação à rede da ZON Madeira (“Equipamentos”), bem como à prestação dos serviços de instalação e/ou activação dos Serviços e Equipamentos.
- 1.3** As presentes Condições estabelecem, também, as regras de utilização dos Serviços Netmadeira, nos termos previstos no Anexo II.
- 1.4** O Cliente poderá subscrever ao abrigo das presentes Condições Gerais e das condições específicas que lhes venham a ser aplicáveis outros produtos e serviços que a ZON Madeira tiver disponíveis no seu portfólio.
- 1.5** A utilização dos Produtos e Serviços pressupõe sempre o conhecimento integral das Condições dos Produtos e Serviços ZON Madeira, expressamente aceites pelo Cliente no momento da adesão aos referidos Produtos e Serviços.

2. INSTALAÇÃO, LIGAÇÃO E ACTIVAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

- 2.1** Após o pedido de adesão, a instalação, ligação e/ou activação dos Produtos e Serviços apenas terá lugar caso estejam verificadas as Condições Específicas descritas no Anexo I aplicáveis aos Produtos e Serviços.
- 2.2** Os Produtos e Serviços serão instalados, ligados e/ou activados no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do pedido inicial de adesão válido efectuado pelo Cliente, ou por terceiros devidamente mandatados por aquele para o efeito, e/ou do pagamento dos preços devidos pela instalação, ligação e ou activação dos mesmos, e desde que não existam situações de pagamentos em atraso referentes a Serviços ZON Madeira prestados ao Cliente, ainda que em outras moradas de instalação, salvo impossibilidade técnica ou outro motivo de força maior, devendo, nesse caso, a ZON Madeira informar o Cliente do facto, no referido prazo.
- 2.3** Em caso de incumprimento do tempo máximo previsto no número anterior para a instalação/ligação e/ou activação dos Produtos e Serviços, por motivos comprovadamente imputáveis à ZON Madeira, o Cliente terá direito a uma redução do montante correspondente ao preço de instalação/ligação ou activação em 50%. Sempre que a instalação não possa ser efectuada dentro do referido prazo máximo, por motivos imputáveis ao Cliente, a ZON Madeira poderá exigir uma sobretaxa correspondente a 50% do valor do preço da instalação/ligação e/ou activação.
- 2.4** Os Produtos e Serviços ZON Madeira solicitados pelo Cliente, nos termos do número 2.1, para a mesma morada de instalação, posteriormente ao primeiro pedido de adesão, mediante comunicação escrita ou telefónica, integrarão o portfólio de Produtos e Serviços do Cliente, o qual se considerará, conseqüentemente, modificado em conformidade.
- 2.5** O Cliente deverá obter de terceiros as autorizações eventualmente necessárias e assegurar o livre acesso do pessoal ao serviço da ZON Madeira, devidamente identificado, aos locais de instalação e estar presente (ou fazer-se representar por terceiro) no local e no momento de instalação ou em qualquer deslocação do pessoal da ZON Madeira, de modo a que o respectivo acesso ao local seja assegurado, de forma a ser possível (i) a instalação, ligação e/ou activação dos Produtos e Serviços; (ii) a manutenção e assistência técnica às infra-estruturas de rede, aos Produtos, Serviços e Equipamentos; e (iii) a desmontagem e remoção de materiais e Equipamentos propriedade da ZON Madeira, em caso de desactivação/desligamento dos Produtos e Serviços.
- 2.6** Os Serviços prestados sobre a rede de distribuição por cabo da ZON Madeira apenas estão disponíveis nas zonas geográficas cobertas pela referida rede (informação sobre cobertura geográfica disponível em www.zonmadeira.com ou através dos serviços de assistência ao cliente disponíveis através dos números [inserir contactos telefónicos] e, salvo disposição em contrário ou decorrente da natureza do Serviço e sem prejuízo do disposto nas Condições Específicas, (i) a sua instalação inclui o fornecimento e instalação do cabo necessário à rede de cliente e uma tomada e acessórios de instalação (se solicitada instalação com tomada) e respectiva ligação na morada de instalação; (ii) o cabo será instalado à vista, salvo se o local já dispuser de infra-estruturas de passagem (sendo as soluções especiais de instalação a pedido do Cliente objecto de orçamentação); (iii) às tomadas adicionais e outros equipamentos adicionais, além dos previstos nas Condições Específicas, são aplicáveis os preços e as condições de fornecimento específicos em vigor; e (iv) os materiais e equipamentos fornecidos para a rede de cliente, excepto tomadas adicionais, constituem propriedade da ZON Madeira ficando, durante o período de prestação dos Serviços, à disposição e sob guarda e responsabilidade do Cliente, para seu uso exclusivo.
- 2.7** A instalação/ligação e/ou activação dos Produtos e Serviços disponibilizados pela ZON Madeira poderá implicar a realização prévia de testes de conectividade. Se, após a realização de testes de conectividade, a ZON Madeira detectar que o Cliente não reúne as condições necessárias para a instalação/ligação e/ou activação dos Produtos e Serviços, a ZON Madeira reembolsará o mesmo, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, dos valores relativos à instalação/ligação e/ou activação que tenham, entretanto, sido facturados e pagos pelo Cliente.

3. CÓDIGOS DE ACESSO

- 3.1** Para efeitos de acesso a determinados Serviços e/ou configuração das funcionalidades/facilidades associadas aos mesmos, a ZON Madeira poderá disponibilizar ao Cliente, ou aos utilizadores que este autorize, códigos de identificação pessoal (Nome do Utilizador/“Username”) e códigos de acesso (Códigos de Acesso/“Passwords”). Os Códigos de Acesso/“Password” têm carácter pessoal e intransmissível, são para conhecimento e uso exclusivo do Cliente/Utilizador, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente, não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e/ou cópia. A ZON Madeira não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos que lhe não sejam directamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.
- 3.2** A eventual utilização de Serviços por terceiros com recurso aos Códigos de Acesso/Passwords disponibilizados ao Cliente para o acesso aos mesmos, com ou sem autorização do Cliente, considera-se realizada por este último, designadamente para efeitos de facturação ou de indemnização pelos danos sofridos pela ZON Madeira ou por terceiros, salvo prova em contrário por parte do Cliente. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos em simultâneo, com o mesmo Nome de Utilizador e Código de Acesso.

4. EQUIPAMENTOS

- 4.1** A ZON Madeira disponibilizará ao Cliente, mediante venda, aluguer ou cedência temporária a título gratuito, os Equipamentos necessários para o acesso e utilização dos Produtos e Serviços. Nos casos em que os Equipamentos sejam disponibilizados em regime de aluguer ou de cedência temporária gratuita, os mesmos permanecem propriedade da ZON Madeira. Os preços devidos pela disponibilização de Equipamentos em regime de aluguer constam do Preçário ZON Madeira.

4.2 Os Equipamentos disponibilizados ao Cliente em regime de aluguer ou de cedência temporária gratuita e que constituem propriedade da ZON Madeira ficam, durante o período de utilização dos Produtos e Serviços para os quais foram disponibilizados, sob a guarda e responsabilidade do Cliente, apenas devendo ser utilizados de forma lícita e para seu uso exclusivo, ficando aquele obrigado a indemnizar a ZON Madeira pelos prejuízos sofridos em caso de perda e de furto, e, em geral, por danos não resultantes de utilização normal, lícita e diligente ou resultantes de trabalhos de modificação da instalação que não tenham sido previamente autorizados pela ZON Madeira. O Cliente deverá comunicar à ZON Madeira e às autoridades competentes o furto dos Equipamentos disponibilizados em regime de aluguer ou de cedência temporária gratuita. Sem prejuízo do direito de indemnização da ZON Madeira pelos danos sofridos, a comunicação do furto de Equipamentos não desvincula o Cliente do pagamento do preço devido pela não restituição dos mesmos previsto no Preçário ZON Madeira. Por razões técnicas ou de evolução tecnológica, a ZON Madeira poderá substituir os Equipamentos disponibilizados ao Cliente, o qual se compromete a dar acesso ao local de instalação pelo pessoal credenciado pela ZON Madeira para a realização dos trabalhos que sejam necessários.

4.3 Os Equipamentos adquiridos pelo Cliente à ZON Madeira beneficiam de uma garantia de funcionamento nos termos da garantia concedida pelo fabricante dos Equipamentos e entregue ao Cliente juntamente com os mesmos, aplicando-se aos Equipamentos o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, respeitante à conformidade dos bens de consumo.

5. CONDIÇÕES TÉCNICAS E MANUTENÇÃO

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

5.2 Após o conhecimento ou a detecção de avarias ou anomalias, a ZON Madeira contactará o cliente no prazo de 24 horas informando-o desse facto, e assegurará a reparação de avarias e a conservação e reparação das infra-estruturas, materiais e Equipamentos de que seja proprietária ou que utilize na prestação dos Serviços no prazo de 4 (quatro) dias úteis após a detecção de avaria ou anomalia ou após comunicação do Cliente.

5.3 Sempre que, para efeitos do disposto no número anterior, seja indispensável aceder às instalações do Cliente, a ZON Madeira acordará com este a data e período de tempo em que realizará as acções de conservação ou reparação.

5.4 A ZON Madeira não poderá ser responsabilizada por eventuais danos resultantes de avarias nas infra-estruturas, materiais e Equipamentos se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação dos mesmos não forem efectuadas por causa imputável ao Cliente, designadamente quando não for possível o acesso às instalações do Cliente pelo pessoal ao serviço da ZON Madeira. Caso a avaria ou anomalia verificada seja, directa ou indirectamente, imputável ao Cliente, o custo da intervenção realizada será suportado pelo Cliente, de acordo com o Preçário ZON Madeira em vigor.

5.5 Em caso de necessidade de intervenções em infra-estruturas, materiais e Equipamentos, após assinatura da ordem de trabalho pelo Cliente, a ZON Madeira não poderá ser responsabilizada por quaisquer danos nos Equipamentos, salvo se os danos decorrerem directamente dos trabalhos realizados pela ZON Madeira.

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

6. GARANTIAS

6.1 Para salvaguarda do cumprimento das obrigações decorrentes da adesão aos Produtos e Serviços, designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, a ZON Madeira, sempre que tal se mostre necessário, poderá exigir aos Clientes a prestação de garantia nos termos da presente Cláusula.

6.2 A ZON Madeira poderá exigir a prestação de garantia quando se verifique incumprimento, pelo Cliente, no âmbito da adesão aos seus Produtos e Serviços ou no âmbito de contratos anteriormente celebrados com outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, motivado por mora no pagamento do serviço.

6.3 A ZON Madeira poderá, ainda, exigir a prestação de garantia, nos seguintes casos:

- (a) Quando os Produtos e Serviços são prestados por um período de tempo limitado, em virtude da realização de um evento específico;
- (b) Sempre que o local de instalação/activação e ou ligação dos Produtos e Serviços indicado pelo Cliente, não integre o conceito legal de bem imóvel;
- (c) Sempre que o CLIENTE não disponha de título legítimo, do direito de ocupação, instalação/activação e ou ligação dos Produtos e Serviços;
- (d) Sempre que o volume de tráfego realizado no âmbito dos serviços de acesso à Internet ou de voz ultrapassar limites de utilização razoáveis dos mesmos, conforme previsto na Cláusula 4.2. da Secção C. das Condições Específicas e no Ponto 5 da Política de Utilização Aceitável do Serviço NetMadeira (Anexo II).

6.4 Não será exigida a prestação da garantia referida no número 6.2 se, regularizada a dívida objecto do incumprimento, o Cliente optar pela modalidade de débito directo como forma de pagamento dos Produtos e Serviços.

6.5 O valor da garantia a que se refere o número 6.2 corresponderá a 100% do valor da dívida à ZON Madeira ou a 50% do valor da dívida a outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, consoante o caso.

6.6 O valor da garantia nos casos previstos no número 6.3 corresponderá à soma de doze mensalidades dos Produtos e Serviços a que o Cliente aderir, de acordo com o tarifário em vigor. Quando o valor da garantia respeite à utilização dos serviços de acesso à Internet ou de voz, o mesmo será apurado em função dos consumos efectuados pelo Cliente e não pagos até à data da prestação da garantia em causa, ou caso não existam consumos, em função do valor decorrente da previsão de consumos apresentada pelo cliente na data em que for solicitada, pela ZON Madeira, a prestação da garantia.

6.7 A garantia, bem como os respectivos reforços, podem ser prestados em numérico, cheque, transferência electrónica, garantia bancária ou seguro-caução.

6.8 Nos casos em que já tenha sido prestada garantia nos termos previstos nos números 6.2 e 6.3 e se os Clientes incorrerem posteriormente noutras situações de incumprimento, decorrentes de mora no pagamento do serviço, a ZON Madeira poderá exigir o reforço da garantia prestada. O reforço da garantia poderá ter lugar sempre que ocorra a suspensão dos Produtos e Serviços

fundada no não pagamento de facturas de valor superior ao montante da garantia que tiver sido prestada, podendo o valor do reforço ascender ao montante da dívida.

6.9 Nos casos em que já tenha sido prestada garantia nos termos previstos nos números 6.2 e 6.3, a ZON Madeira utilizará o valor da garantia para satisfação dos valores em dívida pelo Cliente. Caso sejam efectuados consumos no âmbito dos serviços de acesso à Internet ou de voz que excedam o valor da garantia prestada, a ZON Madeira poderá, a qualquer momento, e mesmo não tendo decorrido um mês a contar da emissão da última factura, facturar os serviços em causa, emitir e enviar ao Cliente a respectiva factura para pagamento.

6.10 Em caso de desactivação dos Produtos e Serviços, o valor da garantia prestada nos termos da presente cláusula será restituído ao Cliente, no prazo máximo de trinta dias a contar da data de desactivação, deduzido dos montantes eventualmente em dívida.

7. TARIFÁRIO E FACTURAÇÃO

7.1 Os preços devidos pelo Cliente à ZON Madeira pela utilização dos Serviços e/ou de Equipamentos (com IVA incluído) constam do Preçário ZON Madeira em vigor em cada momento, o qual está disponível para consulta em www.zonmadeira.com e também nos locais de venda dos produtos ZON Madeira, tendo sido disponibilizado ao Cliente o Preçário em vigor na data de adesão, o qual consta do Anexo IV às presentes Condições e faz parte integrante das mesmas.

7.2 Sem prejuízo do disposto na Cláusula 6.9 das presentes condições, a ZON Madeira emitirá, com periodicidade mínima mensal e antecipadamente ao período a que respeitem, uma factura não detalhada, em formato papel ou em formato electrónico, com os preços devidos pelos Produtos, Serviços e Equipamentos, as quais devem ser pagas pelo Cliente até à data limite e através dos meios indicados na respectiva factura. Quando, por motivos de força maior, designadamente por motivos técnicos, não for possível facturar os Produtos, Serviços e Equipamentos com periodicidade mensal, os mesmos serão facturados logo que estejam reunidas as condições necessárias para o efeito, caso em que as facturas incluirão os valores acumulados devidos pelos Produtos, Serviços e Equipamentos e que não foram objecto de facturação.

7.3 O preço relativo ao mês em que seja efectuada a ligação/activação corresponderá ao nº de dias que decorram entre a ligação/activação e o final desse mês, na proporção de 1/n por cada dia, sendo n o número de dias desse mês. Os Clientes que optem pela modalidade de pagamento por débito directo estão isentos do preço adicional de processamento administrativo de pagamento previsto no Preçário ZON Madeira.

7.4 O Cliente pode solicitar à ZON Madeira a emissão de factura contendo os detalhes das comunicações efectuadas no âmbito dos Serviços NetMadeira e de Voz, sendo indicados na factura os seguintes detalhes:

- (a) Serviço Netmadeira – volume de tráfego adicional total (nacional e internacional) a cobrar mensalmente e o volume do consumo total diário de tráfego;
- (b) Serviços de Voz – data e hora das chamadas efectuadas; n.º ou serviço chamado; duração e custo das chamadas; tipo de chamada; tipo de serviço (voz, SMS, transferência de chamada). O Cliente pode optar pela indicação dos números chamados com supressão dos últimos 4 dígitos.

7.5 A mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo Cliente à ZON Madeira implica o vencimento de juros sobre essas quantias, pelo período de duração da mora, à taxa anual máxima legalmente permitida, conferindo ainda à ZON Madeira o direito de exigir o pagamento de uma penalização por atraso no pagamento por cada factura e que não poderá exceder 20% do preço mensal do produto base de Televisão com o maior número de canais, sem prejuízo do exercício cumulativo das faculdades previstas nos números 8.1 e 10.2 das presentes Condições.

7.6 Sem prejuízo de ao Cliente ser dada a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte dos valores constantes das facturas, o Cliente deverá liquidar na sua totalidade os valores constantes das facturas emitidas. Eventuais pagamentos parciais dos valores constantes da factura ZON Madeira serão considerados pagamentos por conta dos Produtos e Serviços fornecidos/prestados e não prejudicam o direito de a ZON Madeira considerar incumprida a obrigação de pagamento e determinar a suspensão do acesso aos Produtos e Serviços em causa, excepto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta.

7.7 Se o Cliente aderir aos Produtos e Serviços numa morada de instalação diversa da indicada no pedido de adesão inicial (“morada de instalação inicial”), a ZON Madeira reserva-se o direito de recusar a prestação dos Serviços enquanto não forem regularizadas eventuais situações de pagamentos em atraso referentes aos Produtos e Serviços fornecidos/prestados na morada de instalação inicial. Em caso de desactivação/desligamento dos Produtos e Serviços e nova adesão aos mesmos noutra morada, em simultâneo ou no período máximo de um mês, a ZON Madeira poderá emitir uma única factura relativa à utilização dos Produtos, Serviços e Equipamentos associados nas duas moradas de instalação, durante o referido período.

7.8 A circunstância de a ZON Madeira, no quadro de campanhas, promoções ou regimes especiais transitórios, permitir o acesso a um ou mais Produtos e Serviços, sem lugar a pagamento de qualquer preço específico pelo acesso aos mesmos, não confere ao Cliente qualquer direito de exigir o acesso aos Produtos e Serviços para além do período e noutras condições que não as disponibilizadas pela ZON Madeira, não conferindo igualmente o direito a qualquer reembolso, indemnização, compensação ou a solicitar a cessação do fornecimento ou da prestação dos Produtos e Serviços sem o pagamento das penalidades que sejam aplicáveis, caso a ZON Madeira cancele, total ou parcialmente, o acesso aos Produtos e Serviços abrangidos pelas referidas campanhas, promoções ou regimes especiais transitórios.

8. SUSPENSÃO E RESTABELECIMENTO. EXTINÇÃO. INTERRUÇÃO TEMPORÁRIA

8.1 A ZON Madeira reserva-se o direito de suspender, total ou parcialmente, o acesso, pelo Cliente, aos Produtos e Serviços quando:

- (a) o Cliente não efectue o pagamento das facturas no prazo estabelecido nas mesmas;
- (b) o Cliente viole culposa e gravemente as Condições dos Produtos e Serviços ZON Madeira;
- (c) o Cliente utilize os Produtos e Serviços no âmbito de actividades ilícitas; ou
- (d) tal obrigação resulte de determinação imposta por autoridades administrativas ou de decisão proferida por autoridades judiciais.

8.2 A suspensão do acesso aos Produtos e Serviços, nos termos do número anterior, será precedida de comunicação dirigida ao Cliente enviada com a antecedência mínima de 8 (oito) dias, na qual o Cliente será advertido do motivo da suspensão e dos meios que tem ao dispor para a evitar. Excluindo os casos em que a suspensão do acesso aos Produtos e Serviços seja baseada na falta de pagamento das facturas, se a referida comunicação prévia for incompatível com a natureza e gravidade da violação, a mesma será remetida imediatamente após a suspensão.

8.3 O acesso aos Produtos e Serviços será restabelecido após a cessação do facto que deu origem à suspensão, ficando o Cliente sujeito ao pagamento do preço de restabelecimento/reactivação previsto no Preçário ZON Madeira em vigor.

8.4 Sem prejuízo do disposto na Cláusula 9 do ponto C. das Condições Específicas Aplicáveis aos Serviços de Voz, o fornecimento ou a prestação dos Produtos e Serviços considera-se extinta no último dia do mês seguinte àquele em que ocorra a suspensão se, entretanto, não tiver cessado o facto que lhe deu causa. A ZON Madeira pode exigir ao Cliente faltoso o pagamento dos custos e prejuízos decorrentes das diligências que efectue tendo em vista a suspensão do acesso aos Produtos e Serviços, mesmo que esta não tenha vindo a verificar-se, e dos factos que lhe deram causa, bem como os correspondentes juros de mora.

8.5 A ZON Madeira poderá realizar acções de conservação, manutenção e desenvolvimento da sua rede de distribuição por cabo ou satélite e sistemas de informação de suporte devendo, porém, quando for previsível a interrupção da prestação dos Serviços,

informar o Cliente, por meio adequado, através de uma das formas de comunicação previstas na Cláusula 11.1 das presentes Condições, e com a antecedência de uma semana, sobre as referidas acções. A interrupção dos Serviços pela ZON Madeira, devido a acções de conservação, manutenção e desenvolvimento da sua rede de distribuição por cabo ou satélite e sistemas de informação de suporte não poderá exceder as 24 horas, seguidas ou interpoladas.

8.6 Em caso de interrupção temporária dos Produtos e Serviços, por período superior ao previsto no número anterior, por motivos comprovadamente imputáveis à ZON Madeira, o Cliente terá direito a um desconto, de valor correspondente à duração da interrupção, na mensalidade devida pelos Produtos e Serviços afectados.

9. RESPONSABILIDADE

9.1 O Cliente é o único responsável pela utilização que faça dos Produtos, Serviços, Equipamentos e de quaisquer outros materiais complementares/acessórios àqueles, designadamente software e hardware, e pelo cumprimento pontual e integral das Condições dos Serviços ZON Madeira e da legislação nacional e internacional aplicável, nomeadamente relativa a direitos de autor e direitos conexos, propriedade industrial e criminalidade informática, pelo que se compromete a não utilizar os Produtos, Serviços, Equipamentos e quaisquer outros materiais complementares/acessórios aos mesmos de forma ilícita. O Cliente não deverá, ainda, utilizar os Produtos, Serviços e Equipamentos e quaisquer outros materiais complementares/acessórios àqueles para fins comerciais sem autorização expressa e prévia da ZON Madeira para o efeito.

9.2 A ZON Madeira não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso das Condições dos Produtos e Serviços ZON Madeira quando tal não lhe seja directa ou indirectamente imputável, a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente pela interrupção ou degradação do(s) Serviço(s), deficiente recepção ou não recepção, extravio e perda de dados, ficheiros ou programas ou qualquer outra anomalia, quando tal resulte da ocorrência de casos de força maior, casos fortuitos, acções de terceiros e/ou do Cliente, bem como de inevitáveis deficiências decorrentes do estado de desenvolvimento da técnica.

9.3 A ZON Madeira adoptará as medidas necessárias e que estejam ao seu alcance para assegurar e fazer respeitar, nos termos da legislação em vigor, o sigilo das comunicações efectuadas com recurso aos Produtos e Serviços, e bem assim o disposto na legislação de protecção de dados pessoais e da vida privada..

9.4 O Cliente expressamente reconhece e aceita que a ZON Madeira se limita em exclusivo a fornecer os Produtos e a prestar os Serviços, não sendo a mesma responsável pelo conteúdo da informação ou de quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através dos mesmos, designadamente pelos conteúdos que constem de canais transmitidos através do Serviço de Televisão, portais ou sites de Internet, ou mensagens enviadas através de serviços de comunicações electrónicas a que o Cliente venha a aceder através dos Serviços, não sendo igualmente responsável perante factos ou circunstâncias que evidenciem a ilegalidade da referida informação.

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

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

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

10. VIGÊNCIA E CESSAÇÃO

10.1 Sem prejuízo das condições específicas aplicáveis aos Produtos a que o Cliente tiver aderido e constantes do Preçário ZON Madeira em cada momento em vigor (disponível em www.zonmadeira.com) ou aplicáveis no âmbito de campanhas ou promoções pontuais, bem como do período de reflexão previsto na Cláusula 12.3, os Produtos e Serviços são fornecidos/prestados por um período mínimo inicial contado desde o primeiro mês em que foi efectuada a respectiva instalação, ligação ou activação, consoante o caso, e até ao décimo segundo mês de calendário, renovando-se, automaticamente, por períodos iguais e sucessivos de um mês de calendário.

10.2 Sem prejuízo do direito de resolução imediata em caso de violação por qualquer das partes das Condições dos Produtos e Serviços ZON Madeira e eventual indemnização por danos, o fornecimento dos Produtos ou a prestação dos Serviços poderá cessar mediante pedido de desactivação/desligamento efectuado pelo Cliente, por carta registada com aviso de recepção, assinada pelo Cliente e à qual deverá ser anexa cópia do respectivo documento de identificação, a qual deverá ser recebida pela ZON Madeira com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do período inicial ou de qualquer das suas renovações. O pedido de desligamento e/ou desactivação poderá abranger todos ou apenas parte dos Produtos e Serviços a que o Cliente aderiu desde que, em caso de desactivação parcial, o pedido de desactivação não inclua o produto base de televisão. Fora dos casos previstos na Cláusula 13., em caso de desactivação dos Produtos e Serviços por iniciativa do Cliente ou por motivo a este imputável, antes de decorrido o período mínimo inicial referido no número anterior, fica o Cliente obrigado ao pagamento imediato à ZON Madeira de uma indemnização calculada de acordo com a seguinte fórmula: [12 (doze) meses – nº de meses em que os Produtos e Serviços estiveram activos] x [valor da mensalidade].

10.3 Se o pedido de desligamento e/ou desactivação dos Produtos e Serviços for recebido pela ZON Madeira com uma antecedência de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do período inicial ou de qualquer das suas renovações, o desligamento e/desactivação será efectuado até ao final do mês em curso. Caso o pedido não seja recebido com a referida antecedência, a desactivação e/ou o desligamento serão efectuados até ao final do mês seguinte.

10.4 Em caso de desactivação/desligamento dos Produtos e Serviços, cessa o direito de utilização, pelo Cliente, dos Equipamentos propriedade da ZON Madeira e que tenham sido disponibilizados, em regime de aluguer ou de cedência temporária gratuita, para o acesso aos Produtos e Serviços. O Cliente fica obrigado a desligar e restituir os Equipamentos e respectivo material acessório/complementar à ZON Madeira. Em caso de não restituição dos Equipamentos e respectivo material acessório/complementar à ZON Madeira no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de desactivação/desligamento, o Cliente fica obrigado ao pagamento do preço devido pelos mesmos, previsto no Preçário ZON Madeira.

10.5 Em caso de desligamento ou desactivação dos Produtos e Serviços, antes de decorrido o período mínimo aplicável, o Cliente não poderá exigir a restituição da parte do preço de utilização dos Produtos, Serviços e/ou Equipamentos correspondente ao período

em falta. O pedido de reactivação ou re-ligação de Produtos e Serviços, por Cliente que tenha anteriormente solicitado o desligamento ou a desactivação, fica sujeito aos termos e condições em vigor à data e determina o pagamento do preço aplicável, nos termos do Preçário ZON Madeira em vigor.

- 10.6** O Cliente expressamente aceita e reconhece que a instalação e activação do serviço de distribuição de Televisão pode implicar o desligamento do sistema de recepção de televisão pré-existente na morada de instalação. O desligamento do serviço de distribuição de Televisão, por motivo imputável ao Cliente, não obriga a ZON Madeira a repor o sistema de recepção de televisão pré-existente na morada de instalação, nomeadamente em caso de extinção da prestação de Serviços, qualquer que seja a causa desta.

11. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

11.1 As comunicações da ZON Madeira dirigidas ao Cliente poderão ser efectuadas:

- (a) através de envio de carta para a morada indicada pelo Cliente na adesão aos Produtos e Serviços;
- (b) através de inserção da informação na factura dos Produtos e Serviços;
- (c) através de inserção da informação num ou vários dos canais que compõem o serviço de distribuição de Televisão, desde que complementada com uma comunicação efectuada por outro meio adequado;
- (d) através da inserção da informação em alertas publicados através do browser utilizado para navegação na Internet e endereçados aos Clientes;
- (e) através do envio de mensagens escritas (SMS) para o número de serviço telefónico móvel indicado pelo Cliente na adesão aos Produtos e Serviços;
- (f) para um do(s) endereço(s) de correio electrónico registado(s) em nome do Cliente, se existente, comprometendo-se o Cliente a assegurar a manutenção do(s) mesmo(s) para o efeito.

11.2 O Cliente poderá enviar comunicações escritas para a ZON Madeira para a morada ZON TV CABO MADEIRENSE S.A., Rua Estados Unidos da América, 51, 9000-090 Funchal, ou para o endereço de correio electrónico tv cabo@zonmadeira.com

11.3 A ZON Madeira e o Cliente convencionam que, para efeitos de recepção de citações ou notificações judiciais, se consideram domiciliados nos respectivos endereços (no caso do Cliente o endereço indicado na adesão aos Serviços e no caso da ZON Madeira a morada da sede), devendo o Cliente comunicar à ZON Madeira qualquer alteração de morada e domicílio, mediante o envio de carta registada com aviso de recepção, no prazo de 30 dias após a referida alteração.

12. RESOLUÇÃO

12.1 Qualquer uma das partes poderá exercer o direito de resolução em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso de qualquer uma das obrigações assumidas pela outra ao abrigo das Condições dos Produtos e Serviços ZON Madeira.

12.2 A resolução opera decorridos 15 (quinze) dias após recepção da comunicação escrita remetida por uma parte para o endereço de correio postal da outra parte, invocando os respectivos fundamentos e importa a extinção imediata de quaisquer direitos e obrigações, salvo eventuais indemnizações a que qualquer das partes tenha direito e sem prejuízo da obrigação de pagamento das facturas relativas a Produtos e Serviços disponibilizados antes da data da produção de efeitos da resolução.

12.3 Nas adesões por telefone, Internet ou concluídas no domicílio do Cliente, este poderá exercer livremente o direito de resolução no prazo de 14 (catorze) dias após a data de adesão aos Produtos e Serviços, desde que, entretanto, não tenha ocorrido, com o acordo do Cliente, a activação e/ou instalação dos Produtos e Serviços solicitados, nos termos previstos no Decreto-Lei nº 143/2001, de 26 de Abril. Para exercer o direito de resolução previsto neste número, o Cliente deve comunicar à ZON Madeira a vontade de exercer o mesmo, mediante o envio de carta registada com aviso de recepção.

13. ALTERAÇÕES DAS CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS ZON MADEIRA. CESSAÇÃO DA OFERTA

13.1 Os preços aplicáveis ou qualquer das condições de fornecimento e prestação dos Produtos e Serviços, incluindo a composição do serviço de distribuição de Televisão, poderão ser alterados pela ZON Madeira, sendo os detalhes das alterações publicados em www.zonmadeira.com.

13.2 As alterações serão comunicadas ao Cliente, nos termos da Cláusula 11.1, com a antecedência de 30 (trinta) dias ou de 15 (quinze) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, consoante as alterações respeitem aos Serviços de Voz ou aos restantes Produtos e Serviços, ou, quando as alterações resultarem de determinações impostas por autoridades administrativas e/ou judiciais, com a maior brevidade possível. As alterações consideram-se aceites pelo Cliente se este não solicitar, por carta registada com aviso de recepção, o desligamento ou desactivação dos Produtos e Serviços a que as mesmas respeitam, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias (Serviços de Voz) ou de 8 (oito) dias (restantes Produtos e Serviços) relativamente à data da sua entrada em vigor. A denúncia prevista neste número produz efeitos na data da entrada em vigor das alterações e não tem qualquer penalidade associada.

13.3 Em caso de cessação da oferta de qualquer um dos Produtos e Serviços, a ZON Madeira compromete-se a comunicar esse facto ao Cliente com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias em relação à data prevista para a cessação.

14. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS, TRIBUNAL COMPETENTE E LEI APLICÁVEL

14.1 Sem prejuízo do recurso aos tribunais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, o Cliente poderá reclamar perante a ZON Madeira de actos ou omissões que considere violadores das Condições dos Produtos e Serviços ZON Madeira, devendo fazê-lo, sob pena de caducidade do direito, no prazo de 30 (trinta) dias após o conhecimento do facto que deu origem à violação, ficando a ZON Madeira obrigada a analisar as reclamações e a informar o Cliente da sua decisão no mesmo prazo, após a recepção da reclamação apresentada.

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

14.3 As Condições dos Produtos e Serviços ZON Madeira regem-se pelo disposto na lei portuguesa, designadamente pelo disposto na Lei nº 5/2004 de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas).

15. DADOS PESSOAIS

15.1 Os dados pessoais do Cliente e os dados relativos às comunicações electrónicas efectuadas por este através dos Serviços são processados e tratados informaticamente pela ZON Madeira ou pelas entidades que esta subcontrate para o efeito. Em caso de não pagamento das facturas emitidas pela ZON Madeira até à respectiva data limite de pagamento, a ZON Madeira poderá comunicar os dados pessoais do Cliente a empresas subcontratadas para a recuperação de créditos.

15.2 Os dados pessoais do Cliente solicitados na adesão aos Produtos e Serviços necessários ao fornecimento e prestação dos Produtos e Serviços são de fornecimento obrigatório, comprometendo-se o Cliente a informar a ZON Madeira de qualquer alteração relativa aos dados que tiver fornecido à ZON Madeira. A omissão ou inexactidão dos dados fornecidos pelo Cliente são da sua única e inteira responsabilidade.

15.3 O Cliente autoriza a ZON Madeira a tratar os seus dados pessoais, bem como outras informações a que a ZON Madeira tenha acesso e relativas à utilização dos Produtos e Serviços ZON Madeira pelo Cliente, designadamente as obtidas através da utilização dos Serviços de Distribuição de Televisão ou do Serviço NetMadeira, em conformidade com a legislação aplicável à protecção da

privacidade e dos dados pessoais, para fins de scoring e análise, designação e actualização de perfis e hábitos de consumo para acções comerciais a realizar pela ZON Madeira (ou pelas entidades que esta subcontrate para o efeito) e por sociedades do Grupo ZON MULTIMÉDIA ou da entidade que, na sequência de eventuais reestruturações empresariais, vier a suceder a esta.

- 15.4** Os dados pessoais do Cliente poderão ser igualmente tratados pela ZON Madeira para o estabelecimento de relações comerciais personalizadas com o Cliente, bem como no âmbito de acções de marketing directo, incluindo o realizado através de aparelhos de recepção automática, aparelhos de telecópia, por correio electrónico, SMS, MMS ou outros meios que permitam a recepção de mensagens independentemente de intervenção do destinatário, pela ZON Madeira (directamente ou através de entidades subcontratadas) ou por qualquer outra entidade participada directa ou indirectamente pela PTM, em caso de não oposição pelo Cliente.
- 15.5** O tratamento dos dados de tráfego e de localização decorrentes da utilização dos Serviços NetMadeira e dos Serviços de Voz a que a ZON Madeira tenha acesso no âmbito da prestação dos mesmos, tem como finalidade:
- (a)** a gestão da relação contratual da ZON Madeira com o Cliente; e
 - (b)** o cumprimento de obrigações legais a que a ZON Madeira esteja adstrita.
- 15.6** Em conformidade com o disposto na legislação aplicável, os dados de tráfego e de localização serão processados e armazenados informaticamente pelo período de 1 (um) ano a contar da data do pagamento dos serviços a que os dados se referem, excepto quando seja necessária a armazenagem dos mesmos por período superior, designadamente quando os mesmos sejam necessários para a resolução de litígios ou no âmbito da cooperação com autoridades judiciais. Em caso de autorização pelo Cliente, os dados de tráfego e de localização poderão ser igualmente disponibilizados a terceiros, designadamente às entidades referidas no número 15.3, para efeitos da comercialização de serviços de comunicações electrónicas e/ou fornecimento de serviços de valor acrescentado.
- 15.7** A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a ZON Madeira, S.A., sendo garantido ao Cliente o direito de acesso, rectificação ou eliminação dos seus dados pessoais, nos termos previstos na Lei nº 67/98, de 26 de Outubro, mediante pedido dirigido a esta entidade, enviado por correio postal ou por correio electrónico para os endereços indicados na cláusula 11.2.
- 15.8** No que respeita aos Serviços de Voz, a ZON Madeira poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do Cliente quando este efectuar chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.
- 15.9** Em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de qualquer factura relativa aos Produtos e Serviços, a ZON Madeira desde já adverte o Cliente da possibilidade de inclusão dos seus dados pessoais numa base de dados partilhada, criada nos termos do artigo 46º da Lei das Comunicações Electrónicas, que permite identificar os clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação. Ocorrendo tal inclusão, será a mesma comunicada ao Cliente no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da sua efectivação. Na comunicação ao Cliente relativa à inclusão dos seus dados pessoais na base de dados partilhada, o Cliente será igualmente informado da identidade da entidade responsável por tal base de dados, bem como das finalidades associadas à inclusão de tais dados na referida base.
- 15.10** No caso previsto no número anterior, a ZON Madeira garante ao Cliente o direito de acesso, rectificação e actualização dos seus dados, bem como a sua eliminação imediata da referida base de dados, após o pagamento das dívidas em causa.
- 16. GRAVAÇÃO E REGISTO DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS**
- 16.1** Em caso de autorização pelo Cliente, as comunicações electrónicas efectuadas pelo Cliente poderão ser objecto de gravação e registo pela ZON Madeira, independentemente dos suportes ou canais de comunicação que sejam utilizados, para efeitos da transmissão, à ZON Madeira, de quaisquer indicações ou instruções respeitantes aos Produtos e Serviços. A ZON Madeira poderá, neste âmbito, proceder à gravação de chamadas telefónicas efectuadas pelo Cliente.
- 16.2** As gravações e registos efectuados nos termos do número anterior poderão ser utilizados pela ZON Madeira para comprovar e justificar as instruções dadas pelo Cliente e as transacções comerciais/operações realizadas.
- 16.3** O Cliente poderá solicitar à ZON Madeira cópia ou transcrição escrita das comunicações gravadas, mediante pedido dirigido à ZON Madeira e o pagamento de uma comissão determinada por esta entidade.

17. APROVAÇÃO

As Condições dos Produtos e Serviços ZON Madeira foram aprovadas pelo ICP – Anacom, nos termos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (“Lei das Comunicações Electrónicas”).

ANEXO I CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS ZON MADEIRA

A. SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE TELEVISÃO

1. DESCRIÇÃO

- 1.1** O Serviço de Distribuição de Televisão, integra o produto base de acesso à rede de distribuição da ZON Madeira nas modalidades previstas no Preçário ZON Madeira (“Produto Base de Televisão”), canais adicionais não incluídos no produto base (“Produtos Premium”), bem como o acesso a produtos interactivos, a produtos On-Demand e outros que façam parte do portfólio da ZON Madeira.
- 1.2** Os Produtos Premium apenas serão fornecidos a Clientes que adiram ao Produto Base de Televisão.
- 1.3** O Cliente tem acesso à generalidade dos canais de televisão que, em cada momento, integrem o Serviço de Distribuição de Televisão prestado pela ZON Madeira (tendo sido disponibilizada ao Cliente informação sobre a grelha de canais em vigor na data de adesão ao serviço, a qual constitui o Anexo III), tal como emitidos e enquanto o respectivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que o Cliente disponha de equipamento de recepção adequado. A ZON Madeira não é responsável pelo conteúdo e qualidade da programação dos canais que integram o Serviço de Distribuição de Televisão nem pelo cumprimento dos respectivos horários de emissão.

2. EQUIPAMENTOS

- 2.1** O Serviço de Distribuição de Televisão por satélite e os Produtos Premium pressupõem sempre a utilização de um descodificador (“Descodificador”). A aquisição, pelo Cliente, do Descodificador disponibilizado pela ZON Madeira, rege-se-á pelos termos e condições definidos nas Condições Gerais para os Equipamentos e bem assim, pelos que forem comunicados pela ZON Madeira ao Cliente, sem prejuízo do disposto no número 2.3, relativo à propriedade do Cartão.
- 2.2** Cada Descodificador apenas permite o acesso a um canal de televisão de cada vez.
- 2.3** O Descodificador funciona com um cartão de acesso (“Cartão”), através do qual a ZON Madeira autoriza o Cliente a aceder ao Produto/Serviço solicitado, desde que sejam observadas as restantes obrigações decorrentes das Condições Gerais dos Produtos e Serviços ZON Madeira. O Cartão é sempre propriedade da ZON Madeira, que se reserva o direito de exigir ao Cliente a sua restituição em caso de desligamento dos Produtos e Serviços para os quais o Cartão foi disponibilizado. É expressamente vedado ao Cliente copiar, adulterar ou alterar os códigos de acesso constantes do Cartão, sob pena de a ZON Madeira suspender o acesso do Cliente aos Produtos e Serviços.

3. PRODUTOS ON-DEMAND

A utilização de produtos on-demand implica o aprovisionamento do saldo do Cartão, de acordo com as modalidades e nos montantes mínimos previstos no Preçário ZON Madeira em vigor e que consta do site www.zonmadeira.com. Os montantes devidos pela solicitação dos produtos serão pagos através da respectiva dedução no saldo do Cartão, sendo o Cliente responsável por manter um saldo que tenha um valor suficiente para permitir o acesso aos serviços solicitados.

4. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 4.1** Os conteúdos disponibilizados ou acedidos ao abrigo do Serviço de Distribuição de Televisão estão protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos.
- 4.2** Os conteúdos são exclusivamente para uso privado do Cliente e apenas na morada de instalação indicada no pedido de adesão. Qualquer 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:
- (a) Autorização expressa da ZON Madeira; e
 - (b) Autorização expressa dos titulares de direitos referidos no número 4.1 anterior, nomeadamente através de entidades de gestão colectiva de direitos e pagamento da correspondente remuneração que seja devida.
- 4.3** O preço devido à ZON Madeira pela prestação do Serviço de Distribuição de Televisão não inclui qualquer eventual remuneração devida a titulares de direitos referidos em 4.1. como contrapartida de autorização para qualquer outra utilização além do uso privado do Cliente e não pode ser considerada como autorização, ainda que implícita.
- 4.4** O Cliente deverá respeitar na íntegra os direitos referidos nesta Cláusula designadamente abstendo-se de, salvo autorização em contrário, utilizar os conteúdos aos quais acede no âmbito do Serviço de Distribuição de Televisão 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.

B. SERVIÇO NETMADEIRA

1. DESCRIÇÃO

- 1.1** O NetMadeira é um serviço de acesso à Internet em banda larga prestado pela ZON Madeira, no âmbito do qual é disponibilizado o acesso a caixas de correio electrónico, espaço limitado em servidor para alojamento de PWP (personal web page) e transferência de ficheiros e entrada em modo terminal em computadores remotos ligados à rede Internet, através dos Protocolos TCP/IP, conforme descrição disponível para consulta em www.netmadeira.com e constante das embalagens de comercialização dos produtos NetMadeira.
- 1.2** Nas áreas geográficas que não disponham de cobertura da rede de distribuição por cabo da ZON Madeira, o Serviço NetMadeira será prestado com recurso à tecnologia ADSL. O Serviço NetMadeira suportado na tecnologia ADSL é prestado via rede telefónica analógica ou digital dos operadores do serviço telefónico em local fixo com os quais a ZON Madeira tenha um acordo para o efeito (“Operadores Aderentes”) identificados em www.zonmadeira.com, devendo o Cliente assegurar previamente à adesão ao Serviço a contratação do serviço telefónico em local fixo dos Operadores Aderentes, e bem assim suportar todos os custos relacionados com este serviço. O Cliente deverá ainda assegurar o cumprimento dos requisitos mínimos para a utilização do Serviço NetMadeira suportado na tecnologia ADSL, previstos na cláusula 3. destas condições específicas.
- 1.3** As velocidades de acesso associadas ao Serviço NetMadeira correspondem à capacidade máxima atingível nas transferências de informação (downstream e upstream) e não a velocidades garantidas.

2. ACTIVACÃO DO SERVIÇO NETMADEIRA

- 2.1** Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o Serviço NetMadeira apenas será activado se o Cliente tiver aderido ao Produto Base de Televisão.
- 2.2** A activação do Serviço NetMadeira suportado na tecnologia ADSL está dependente da realização, pela ZON Madeira, de testes de conectividade ADSL na linha telefónica existente nas instalações do Cliente, os quais apenas serão efectuados após a recepção, pela ZON Madeira, do pedido de adesão ao serviço. A ZON Madeira não será responsável pela configuração da conectividade ADSL, nem pela prestação do Serviço NetMadeira suportado na tecnologia ADSL, caso a linha telefónica não reúna as condições técnicas necessárias, nomeadamente caso esta não suporte a conectividade ADSL.

2.3 A ZON Madeira pode recusar a activação do Serviço NetMadeira suportado na tecnologia ADSL, nomeadamente nos seguintes casos:

- (a) Inexistência de cobertura ADSL, ou seja, quando o par de fios que serve de suporte à linha telefónica disponibilizada pelos Operadores Aderentes não esteja directamente ligado entre as instalações do Cliente e a central telefónica dos referidos operadores na qual se encontra instalado o equipamento agregador de acessos locais com tecnologia ADSL;
- (b) A infra-estrutura de suporte não permita a prestação do NetMadeira suportado na tecnologia ADSL, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído electromagnético na componente de acesso local da linha telefónica;
- (c) A linha telefónica afecta à prestação do Serviço NetMadeira suportado na tecnologia ADSL venha a ser utilizada para outras finalidades que interfiram ou sejam susceptíveis de interferir com o mesmo, designadamente sistemas de alarme, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco), ou outros que utilizem a gama de frequências supra-voval, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;
- (d) A linha telefónica for alterada de analógica para RDIS ou vice-versa, ou caso o Cliente solicite uma mudança exterior da linha telefónica ou uma alteração do número associado à linha telefónica.

2.4 A activação do Serviço NetMadeira suportado na tecnologia ADSL implica a desactivação dos serviços assentes na mesma linha telefónica que sejam incompatíveis com o serviço da ZON Madeira.

3. ACESSO E UTILIZAÇÃO

3.1 Para o acesso ao Serviço Netmadeira, a ZON Madeira atribuirá ao Cliente, um código de identificação pessoal (Nome do Utilizador/Username) e um código de entrada na Rede Internet (Código de Acesso/Password).

3.2 O Cliente compromete-se a utilizar o Serviço NetMadeira suportado na tecnologia ADSL sempre na Linha Telefónica referida na Proposta de Adesão ou indicada à ZON Madeira por outra via, identificando-se sempre no acesso ao mesmo, de acordo com os elementos de identificação que lhe tenham sido atribuídos pela ZON Madeira. Qualquer alteração da linha telefónica pode resultar na impossibilidade de o Cliente utilizar o Serviço.

3.3 Para utilizar o Serviço NetMadeira suportado na tecnologia ADSL, o Cliente deverá reunir os seguintes requisitos mínimos:

- (a) Linha telefónica com cobertura ADSL;
- (b) Linha Telefónica Analógica ou RDIS – Acesso Básico de um Operador Aderente, instalada e em funcionamento;
- (c) Software: Windows 98 SE/ME/2000/XP ou Macintosh 8.6/9.x/10.x;
- (d) Hardware: Processador Pentium, equivalente ou superior; Leitor de CD-ROM; Porta USB disponível; Memória: 64 MB; 50 MB de espaço livre em disco; e
- (e) Tomadas telefónicas do tipo RITA (RJ-11).

4. TARIFÁRIO. CONSUMOS ADICIONAIS

4.1 O Cliente apenas poderá solicitar o downgrade ou o upgrade de produtos NetMadeira uma vez por mês. Em caso de downgrade ou upgrade, os consumos de tráfego serão facturados de acordo com o preço aplicável ao produto NetMadeira activo na data em que os consumos foram efectuados. Se o Cliente tiver efectuado consumos adicionais ao abrigo de um produto com determinados limites de tráfego e posteriormente solicitar à ZON Madeira o upgrade para um produto com limites de tráfego mais elevados, o Cliente permanece obrigado ao pagamento dos consumos adicionais efectuados no âmbito do produto NetMadeira activo antes do upgrade.

4.2 Se a ZON Madeira detectar que o Cliente efectua, reiteradamente, consumos adicionais em relação ao produto NetMadeira a que tiver aderido, aquela poderá, através de qualquer um dos meios de comunicação previstos na Cláusula 11 das Condições Gerais, sugerir ao Cliente o upgrade para um produto NetMadeira mais adequado às respectivas necessidades.

4.3 Sem prejuízo da aplicação do disposto nas Condições Gerais, com as necessárias adaptações e no que concerne especificamente aos termos de facturação e pagamentos, o acesso ao serviço NetMadeira sem assinatura pressupõe o prévio pagamento, pelo Cliente à ZON Madeira, dos preços aplicáveis através de carregamentos a efectuar de acordo com as modalidades, montantes mínimos e a periodicidade definidas pela ZON Madeira e que se encontram disponíveis para consulta em www.netmadeira.com e descritas nas embalagens de tais produtos.

4.4 No que respeita ao serviço NetMadeira sem assinatura e sempre que o saldo do Cliente esteja próximo do "0", o Cliente será advertido de tal facto e de que o Serviço será interrompido caso o saldo da conta não seja aumentado.

4.5 No âmbito do Serviço NetMadeira, a ZON Madeira disponibiliza ao Cliente os detalhes de consumo de tráfego on-line, mediante autenticação.

C. SERVIÇOS DE VOZ

1. DESCRIÇÃO

1.1 O Serviço Telefónico Acessível ao Público e o Serviço de Voz suportados na tecnologia IP ("Serviços de Voz") permitem ao Cliente, através de equipamento terminal ligado à rede de distribuição por cabo da ZON Madeira, e de números (geográficos ou não-geográficos) do Plano Nacional de Numeração (PNN), receber e efectuar chamadas de e para números do PNN, incluindo chamadas internacionais. Com os Serviços de Voz, poderão ainda ser disponibilizadas outras funcionalidades adicionais, designadamente identificação da linha chamadora, Voice-Mail e reencaminhamento de chamadas, as quais ficarão sujeitas ao Preçário ZON Madeira em vigor.

1.2 A ZON Madeira disponibiliza aos utilizadores dos Serviços de Voz sobre IP de utilização nómada o acesso gratuito e ininterrupto a serviços de emergência (designadamente através do número "112"), não sendo, todavia, garantida a localização do chamador no âmbito do Serviço de Voz sobre IP de utilização nómada.

2. ACTIVACÃO DOS SERVIÇOS DE VOZ

2.1 Sem prejuízo do disposto no número seguinte, os Serviços de Voz apenas serão activados se o Cliente tiver aderido ao Produto Base de Televisão e ao Serviço NetMadeira.

2.2 A activação dos Serviços de Voz está igualmente dependente de existência de cobertura da rede de distribuição por cabo da ZON Madeira na área geográfica da morada de instalação indicada pelo Cliente.

3. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

3.1 Sem prejuízo da aplicação da Cláusula 5. das Condições Gerais e dos parâmetros de qualidade que sejam aplicáveis aos Serviços de Voz, o Cliente expressamente reconhece e aceita que a Rede IP, as redes telefónicas fixas e as redes móveis constituem redes públicas de comunicações electrónicas susceptíveis de utilização por vários utilizadores, e como tal, sujeitas a sobrecargas informáticas e de tráfego, pelo que a ZON Madeira não garante a utilização dos Serviços de Voz suportados na tecnologia de voz sobre IP sem interrupções, perda de informação ou atrasos, não sendo igualmente possível à ZON Madeira garantir a qualidade da interligação da Rede IP às redes telefónicas fixas ou às redes móveis nacionais.

3.2. A existência, no local de instalação dos Serviços de Voz, de ligações a redes de outros operadores utilizadas para a prestação de serviços de voz é susceptível de afectar a qualidade do Serviço de Voz da ZON Madeira, pelo que nestes casos, a ZON Madeira não garante a utilização dos Serviços de Voz suportados na tecnologia IP sem interferências.

4. TARIFÁRIO

4.1. Os preços devidos pela utilização dos Serviços de Voz suportados na tecnologia IP constam do Preçário ZON Madeira que constitui o Anexo IV às presentes Condições.

4.2. A tarifa de 0 cents para as chamadas efectuadas através dos Serviços de Voz suportados na tecnologia IP para as redes fixas está sujeita a uma política de utilização responsável, para que seja possível garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço da ZON Madeira aos seus Clientes. Em conformidade com esta política de utilização responsável, a ZON Madeira notificará, através de uma das formas previstas na Cláusula 11.1 das Condições Gerais e de acordo com o previsto na Cláusula 13.2, os clientes que excedam um nível de utilização razoável do serviço, reservando-se o direito de, mediante aviso prévio, cobrar as chamadas efectuadas se o nível de utilização elevado persistir. O valor máximo de utilização responsável é definido com base nos perfis de utilização do Cliente e pode variar em função da evolução desses perfis.

5. RESPONSABILIDADE

O Cliente expressamente reconhece e aceita que as comunicações que terminem em redes de outros operadoras (fixas ou móveis) são, nos termos legalmente admissíveis, susceptíveis de serem objecto de intercepção pelas autoridades competentes, pelo que a ZON Madeira não poderá ser responsabilizada por quaisquer danos decorrentes de interrupções, atrasos, omissões ou intercepções das comunicações efectuadas através dos Serviços de Voz suportados na tecnologia de voz sobre IP.

6. CONFIGURAÇÕES TÉCNICAS

Atento o carácter inovador dos Serviços de Voz suportados na tecnologia de voz sobre IP e às evoluções tecnológicas que os mesmos são susceptíveis de sofrer, o Cliente expressamente reconhece e aceita que os referidos serviços poderão ser objecto de constantes melhorias, pelo que a ZON Madeira poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para adaptar os Serviços VoIP a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

7. DENÚNCIA POR PORTABILIDADE

7.1 O Cliente poderá solicitar a desactivação dos Serviços de Voz por motivos de portabilidade do número para outro operador, mediante pedido de desactivação dirigido à ZON Madeira e entregue ao prestador receptor do número. À cessação da prestação dos Serviços de Voz suportados na tecnologia de voz sobre IP é igualmente aplicável o disposto na Cláusula 10 das Condições Gerais.

7.2 Os serviços de portabilidade serão prestados em conformidade com a regulamentação aprovada pelo ICP-ANACOM.

8. ACESSO A SERVIÇOS DE ÁUDIO-TEXTO

Com excepção dos serviços de áudio-texto de televoto, cujo acesso é automaticamente facultado ao Cliente, o acesso a outros serviços de áudio-texto está, por defeito, barrado, sem quaisquer encargos, só podendo ser activados, caso a caso ou em termos genéricos, após pedido escrito efectuado pelo Cliente dirigido à ZON Madeira.

9. SUSPENSÃO DO SERVIÇO. EXTINÇÃO

Durante o período de suspensão dos Serviços de Voz e até à respectiva extinção, nos termos da Cláusula 8 das Condições Gerais, o Cliente poderá efectuar e receber chamadas que não impliquem o pagamento de quaisquer quantias, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu. Se, após decorrido o prazo concedido pela ZON Madeira, o Cliente não efectuar o pagamento das facturas em atraso, a ZON Madeira enviará ao Cliente, com a antecedência de 8 (oito) dias, uma comunicação a informar que os Serviços de Voz serão extintos caso o Cliente não regularize a situação de incumprimento.

ANEXO II REGRAS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NETMADEIRA

1. SEGURANÇA DE REDES E SISTEMAS

1.1. 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:

1.1.1. Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade).

1.1.2. Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer detecção sistemática de resposta a serviços (Scan).

1.1.3. Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis.

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

1.2.1. Acção de sobrecarga, que visem prejudicar o normal funcionamento de serviços (Denial of Service).

1.2.2. Envio em massa de pacotes (Flooding).

1.2.3. Quaisquer tipo de tentativas de bloquear ou perturbar serviço, servidores ou redes.

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

1.4. 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:

1.4.1. Alteração de endereços IP (IP Spoofing).

1.4.2. Alteração da identificação de mensagens de Correio Electrónico ou News.

1.5. Ao utilizador não é permitido utilizar serviços de *proxy* sem autorização (expressa) do detentor dos mesmos, para fins de encaminhamento de tráfego.

2. SEGURANÇA DOS SERVIÇOS

2.1. 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:

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

2.1.2. A difusão de uma mensagem ou de mensagens de teor igual ou idêntico para um número total de destinatários superior a 50, excepto em situações especiais devidamente autorizadas.

2.1.3. O envio de mensagens de dimensão superior a 10 MB.

2.1.4. A utilização de outros servidores de correio electrónico que não os disponibilizados pela ZON Madeira para esse efeito, sem autorização (expressa) dos respectivos responsáveis.

2.1.5. O uso de serviços de "open relay" para envio de mensagens de correio electrónico sem autorização (expressa) do detentor dos mesmos.

2.2. A responsabilidade pelo conteúdo de qualquer mensagem de correio electrónico enviada ou recebida é exclusivamente do respectivo remetente.

2.3. NEWS GROUPS

2.3.1. A ZON Madeira não controla o conteúdo dos vários grupos disponíveis para os seus utilizadores. A responsabilidade pelo conteúdo de qualquer mensagem enviada é inteira e exclusivamente do respectivo remetente.

2.3.2. 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 perguntando directamente a outros utilizadores do grupo.

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

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

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

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

2.4. IRC (INTERNET RELAY CHAT)

A ZON Madeira participa na Rede Portuguesa de IRC - Ptnet. As regras de conduta da Ptnet foram acordadas por todas as entidades que a integram e encontram-se previstas na AUP PTnet - Política Aceitável de Utilização. Os utilizadores deste serviço deverão respeitar as regras de conduta da Ptnet disponíveis em <http://www.ptnet.org/documentos/>.

3. SERVIÇO DE ALOJAMENTO DE PÁGINAS PESSOAIS (PWP – PERSONAL WEB PAGE)

A ZON Madeira coloca ao dispor dos seus Clientes espaço para alojamento de páginas pessoais nos seus servidores e um endereço personalizado, para acesso às páginas alojadas. O conteúdo das páginas alojadas é da exclusiva responsabilidade do cliente e não deverá conter informação que:

3.1. Viole os direitos de autor;

3.2. Seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica ou discriminatória com base em religião, sexo ou raça;

3.3. Incite à prática de actos criminosos;

3.4. Promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;

3.5. Explore ou incite a exploração de menores.

4. MEDIÇÃO DE TRÁFEGO

O critério utilizado para distinguir o tráfego nacional de tráfego internacional assenta na lista de Sistemas Autónomos nacionais mantida pela ZON Madeira, que pode ser consultada na página <http://admin.netmadeira.com/> .. O acesso aos sistemas não incluídos nesta lista é facturado como tráfego internacional.

5. PRODUTOS NETMADEIRA SEM LIMITES DE TRÁFEGO ASSOCIADOS

5.1. A disponibilização de Produtos NetMadeira sem limites de tráfego associados está sujeita a níveis de utilização razoáveis, para que seja possível garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço da ZON Madeira aos seus Clientes.

5.2. Determinadas acções no âmbito da utilização do serviço NetMadeira, designadamente downloads e/ou uploads de ficheiros de elevado volume, streaming e outras poderão ter efeitos prejudiciais sobre a rede de banda larga na qual se suporta o serviço, bem como para os restantes Clientes/utilizadores da rede.

5.3. Quando se verifique que os Clientes com Produtos NetMadeira com tráfego ilimitado excederam um nível de utilização razoável, a ZON Madeira reserva-se o direito de informar os Clientes desse facto.

5.4. Para além de informar os Clientes que excederam um nível de utilização razoável, e a par da referida comunicação, a ZON Madeira poderá, mediante comunicação efectuada de acordo com a cláusula 13.2:

- 5.4.1.** Proceder à cobrança dos consumos adicionais relativamente ao nível de utilização aceitável, de acordo com o preçário ZON Madeira em vigor;
- 5.4.2.** Reduzir a qualidade do serviço, designadamente diminuindo as velocidades de download e upload nos momentos de utilização acima do nível razoável;
- 5.4.3.** Proceder à suspensão do Serviço NetMadeira, com fundamento em violação grave e culposa das condições aplicáveis à utilização do Serviço NetMadeira, nos termos da Cláusula 8. das Condições Gerais dos Produtos e Serviços ZON Madeira.
- 5.5** O valor máximo de utilização aceitável é definido com base nos perfis de utilização dos Clientes e pode variar em função da evolução desses perfis.

ANEXO III
GRELHA DE CANAIS

ANEXO IV
PREÇÁRIO ZON Madeira