

## **Condições de oferta e utilização dos serviços de comunicações eletrónicas**

### **1. Identificação**

Prodevice, Serviços informáticos Unipessoal Lda, com sede Rua dos Barreiros, Outeiro de Galegas 3100-817 Pombal, com o capital social de €5000, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Pombal com o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 508571383.

### **2. Pontos de contacto**

<https://netv.pt/contact/>

### **3 . Descrição dos Serviços Oferecidos**

O Serviço de Acesso à Internet permite o acesso à internet em local Fixo.

Tarifários:

<https://netv.pt/>

### **4. Cobertura dos Serviços**

Para poder utilizar o Serviço, o Cliente terá de dispor de uma antena e um router que permita aceder à rede da Prodevice e ainda encontrar-se numa zona com cobertura da Prodevice para serviços internet em local fixo.

Pode consultar a cobertura do Serviço de Internet na sua área

<https://netv.pt/contactbuy/>

Para informação mais detalhada sobre a cobertura do Serviço contacte o serviço de Apoio a Clientes, disponível em <https://netv.pt/contact/>

### **5. Níveis de qualidade de serviço oferecido**

A Prodevice, Lda procederá à ativação do Serviço no prazo de quarenta e oito (48) horas, a contar da confirmação da Prodevice, Lda ao Cliente da aceitação da proposta de subscrição do Serviço.

No caso de avarias da responsabilidade da Prodevice, Lda que originem interrupções na prestação do Serviço, a Prodevice, Lda procederá à reposição do Serviço no prazo

máximo de quarenta e oito (48) horas úteis, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

As reclamações apresentadas pelos Clientes serão decididas pela Prodevice, Lda e notificadas ao Cliente no prazo máximo de trinta (30) dias a contar da data da sua receção.

A Prodevice poderá definir e aplicar, se necessário, medidas de gestão de tráfego, de forma a garantir uma utilização eficaz dos recursos de rede e a melhoria global da qualidade de transmissão. A Prodevice poderá, ainda, se necessário, aplicar medidas de gestão de tráfego mais gravosas, quando tal resulte da necessidade de implementar ordens judiciais, de autoridades administrativas ou dar cumprimento a atos legislativos, preservar a integridade e segurança da rede, prevenir congestionamentos iminentes da rede e atenuar efeitos de congestionamentos excecionais ou temporários.

A aplicação das medidas de gestão de tráfego mais gravosas poderá diminuir transitoriamente as velocidades de transferência de dados que tenham sido anunciadas, em todas ou algumas categorias de tráfego, conforme se revele mais adequado para minimizar o impacto destas medidas na qualidade do serviço de acesso à Internet, nomeadamente, na utilização de conteúdos, aplicações e serviços, sendo salvaguardados os direitos dos utilizadores relativos à privacidade e proteção de dados pessoais.

A Prodevice poderá oferecer serviços de acesso à Internet otimizados para conteúdos, aplicações ou serviços específicos, ou para uma combinação dos mesmos, caso a otimização seja necessária para cumprir os requisitos dos conteúdos, aplicações ou serviços para um nível específico de qualidade. Nestes casos, a capacidade de atingir a velocidade anunciada será afetada em situações de eventual congestão de rede ou na medida em que tal se revele necessário para garantir a qualidade de transmissão em cada momento.

Consulte aqui a publicação sobre o débito mínimo, normalmente disponível, máximo e anunciado, em observância do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, e demais legislação nacional conexas.

O exercício do direito de o Cliente aceder a informações e conteúdos e de os distribuir, bem como de utilizar e fornecer aplicações e serviços ou, ainda, de utilizar equipamento terminal à sua escolha, através do seu serviço de acesso à Internet, independentemente da sua localização, ou da localização, origem ou destino da informação, do conteúdo, da aplicação ou do serviço, não será vedado caso se verifiquem os desvios previstos no número 4 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, podendo, no entanto, nesses casos, ser transitoriamente restringido, com exceção do direito de utilizar equipamento terminal à sua escolha (que não será, em nenhuma situação, afetado).

## 6. Preços

Tarifários: <https://netv.pt/>

## 7. Sistemas de indemnização e reembolso

Quando ocorra falta de ativação inicial do Serviço ou interrupção do Serviço resultantes de avaria imputável à Prodevice, Lda por período superior a quarenta e oito (48) horas, não há lugar ao pagamento do valor correspondente ao período em falta, devendo o mesmo ser descontado ao preço da mensalidade eventualmente aplicável no período em questão.

## 8. Tipos de serviços de manutenção

No caso de avarias da responsabilidade da Prodevice, Lda que originem interrupções na prestação do Serviço, a Prodevice, Lda procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de quarenta e oito (48) horas úteis, salvo na medida em que tal se mostre.

## 9. Condições contratuais típicas

### [Termos e condições do Serviço Internet Fixa](#)

A prestação dos serviços pela Prodevice, Lda pressupõe que o Cliente aceita as condições comerciais indicadas, incluindo o cumprimento do período de fidelização associado ao(s) serviço(s), caso aplicável. Em caso de resolução do Contrato pela Prodevice, Lda no decurso do período de fidelização com fundamento no incumprimento do Cliente, bem como no caso de cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente, e sem prejuízo de outros valores que especificamente constem no contrato, é devido pelo Cliente o pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, nomeadamente em consequência da recuperação de custos associados à subsídio de equipamentos terminais, à instalação, ativação do serviço, ofertas, descontos ou a outras condições promocionais. Os referidos encargos serão proporcionais à(s) vantagem(ns) que foi(ram) conferida(s) ao Cliente e no caso de subsídio de equipamentos terminais serão calculados nos termos da legislação aplicável e nas demais situações não serão superiores ao valor da vantagem conferida que, na proporção do período de fidelização fixado, ainda esteja por recuperar pela Prodevice na data em que produz efeitos a cessação antecipada.

Os procedimentos aplicáveis à denúncia e à resolução do contrato encontram-se detalhados nas condições específicas de serviço. O pedido de denúncia ou resolução

contratual poderá ser comunicado por via eletrónica, para o email [geral@netv.pt](mailto:geral@netv.pt).

## **10. Mecanismos de resolução de litígios**

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, o Cliente poderá reclamar junto da Prodevice, Lda de atos ou omissões que violem as normas legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual deverá ser enviada via formato eletrónico através do endereço de email: [geral@netv.pt](mailto:geral@netv.pt).

O prazo para o Cliente apresentar a reclamação é de trinta (30) dias a contar da data em que teve conhecimento dos factos ou em que estes ocorreram.

A Prodevice, Lda encaminhará internamente a reclamação para a área competente e responderá ao Cliente no prazo máximo de trinta (30) dias a contar da data da sua receção.