

Índice de Rubricas

A. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR	1
B. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO	2
C. PREÇOS NORMAIS	4
D. SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÕES E REEMBOLSOS.....	5
E. TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS	6
F. CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS.....	7
G. MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	9

A. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

A SemCabo – Soluções em Redes Informáticas, Lda, com sede em Sines, Avenida General Humberto Delgado Lote M/N 2º Dtº Sines , 7520-105 Sines, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Beja, com o número único de matrícula e pessoa colectiva n.º 507 062582, iniciou a sua actividade em 2004.

Com licenças para fornecer serviço de internet Wifi, a SemCabo encontra-se neste momento em Sines , Santiago do Cacém e Alvalade do Sado cobrindo quase a 100% estas localidades.

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

1. PONTOS DE CONTACTO

Caso pretenda obter informações sobre a oferta dos serviços ou esclarecer qualquer dúvida, contacte por favor o Serviço de Apoio a Clientes através do seguinte número:

Escritório – 269636026

Custo da chamada normal de acordo com o tarifário utilizado pelo Cliente

Poderá ainda usar as seguintes formas de comunicação:

E-mail: geral@semcabo.pt

Fax Clientes: 269 636 026

Correspondência:

Semcabo

Serviço de Clientes

Avenida General Humberto Delgado, Lote M/N 2º Dtº

7520-105 Sines

Todas as informações de contacto referidas estão disponíveis para consulta em www.sem cabo.pt

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

B. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO

1. SERVIÇO DE INTERNET (Internet através de rede Wireless - WIFI)

A SEMCABO oferece serviço de Internet através da tecnologia WI-FI. É o serviço constituído pela transmissão de dados cujo conteúdo engloba todo o tipo de informação multimédia, através do protocolo de comunicação TCP/IP (Transmission Control Parental / Internet Protocol) ou outros e o acesso à Internet.

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

2. Condições de utilização do Serviço de Internet

2.1 Serviço de Acesso à Internet da Semcabo com oferta de tráfego ilimitado

Para obter informação sobre o acesso à internet com oferta de tráfego ilimitado, consulte o sítio de Internet em

<http://www.sem cabo.pt/?lv1=mnpri&lv2=36>

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

3. Velocidades e Migrações entre Velocidades

As velocidades de acesso associadas ao Serviço de Internet correspondem à capacidade máxima atingível nas transferências de informação “downstream” e não a velocidades garantidas.

Na velocidade máxima e média de acesso e navegação pode não ser garantida a velocidade oferecida para toda e qualquer ligação, a qualquer momento, uma vez que aquela depende do nível de utilização da rede e do servidor ao qual o Cliente se liga.

O upgrade de um serviço de acesso à Internet não tem qualquer custo associado.

O downgrade de um serviço de acesso à Internet poderá ter associado um custo adicional pontual definido.

O upgrade ou o downgrade de um serviço de acesso à Internet poderá ter associado um novo período mínimo de permanência, consoante o produto contratado.

As migrações apenas poderão ser solicitadas uma vez por mês.

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

4. Segurança de Rede e Sistemas

1. Não é permitido ao Cliente 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. Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade).
 - 1.2. Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer detecção sistemática de resposta a serviços (Scan).
 - 1.3. Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).
2. Não é permitido ao Cliente interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:
 - 2.1. Acções de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).
 - 2.2. Envio em massa de pacotes (Flooding).
 - 2.3. Qualquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes.
3. Não é permitida a interceptação de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
4. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os receptores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem se limitarem a isso:
 - 4.1. Alteração de endereços IP (IP Spoofing).
 - 4.2. Alteração da identificação de mensagens de Correio Electrónico ou News.
5. Ao Cliente não é permitido utilizar computadores remotos como “proxies” para fins de encaminhamento de tráfego.

Clientes da Semcabo.

1. Caso a Semcabo verifique a realização de downloads e ou uploads de ficheiros de elevado volume, streaming e outras acções susceptíveis de ter impacto negativo no nível de qualidade dos serviços prestados sobre a rede, informará o Cliente desse facto e poderá proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos das Condições Gerais.

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

5. Medidas que a Semcabo poderá adoptar na sequência de incidentes de segurança ou integridade da rede

1. A Semcabo tem instituído um processo de resposta a incidentes de segurança que prevê, na sequência de incidentes relativos à segurança ou à integridade da rede, ameaças ou situações de vulnerabilidade, as seguintes medidas:
 - 1.1.A regra geral aplicável é a da inexistência de um dever geral de vigilância da Semcabo, seja quando presta serviços de envio de sinais ou quando presta serviços de alojamento, e a consequente irresponsabilidade em relação à eventual ilegalidade dos serviços suportados.
 - 1.2.A irresponsabilidade cessa quando a Semcabo tiver conhecimento de actividade ou informação cuja ilicitude for manifesta e não retirar ou impossibilitar logo o acesso a essa informação.
 - 1.3.Neste sentido, o processo prevê:
 - 1.3.1. A Semcabo apenas actua de forma reactiva (na sequência de incidentes que lhe são

reportados);

1.3.2. A Semcabo, na sequência de notificação analisa os incidentes;

1.3.3. O Cliente afectado pelo incidente é avisado antes de se proceder ao bloqueio ou impedimento do acesso.

1.3.4. Apenas impede o acesso depois de verificar a existência – com um grau de probabilidade razoável – de actividade ilícita.

1.3.5. Se neste contexto a Semcabo se aperceber da possível prática de um crime por um seu Cliente, tem o dever de denunciá-lo às autoridades (polícia ou Ministério Público), sem prejuízo da possibilidade de resolver o contrato com fundamento nas práticas em causa.

1.3.6. No final do Processo, caso a Semcabo entenda dever resolver o contrato, a comunicação referirá o motivo (descrição sumária do incidente) e a disposição contratual aplicável que legitima a cessação. No caso de denúncia às autoridades, a comunicação deve mencionar que a Semcabo realizou uma denúncia.

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

C. PREÇOS NORMAIS

O valor de instalação e configuração do equipamento é de 50€, sendo neste momento oferecido pela SemCabo.

A SemCabo utiliza a modalidade de pagamento Pós-Pago enviando a factura no dia 10 de cada mês e procede à cobrança da mesma a partir do dia 25 de cada Mês.

Todos os tarifários da SemCabo incluem tráfego ilimitado, Nacional e internacional.

A SemCabo não tem nenhuma ferramenta de controlo de tráfego devido à mesma não ter limite de tráfego.

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

1. Condições de Oferta de Planos de Internet

Pacotes	Wi-fi 256	Wi-fi 512	Wi-fi 1Mb	Wi-fi Mobile
Download	Até 250 Kbps	Até 512 Kbps	Até 1024 Kbps	Até 150 Kbps
Upload	Até 128 Kbps	Até 128 Kbps	Até 256 Kbps	Até 150 Kbps
Trafego Mensal	Ilimitado (Nacional e Internacional)			

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

2. Tarifários de Internet

Para obter informação sobre os preços aplicáveis aos pacotes consulte o sítio de Internet em

<http://www.sem cabo.pt/?lv1=mnpri&lv2=36>

Para obter informação sobre outros custos associados ao serviço de Internet, consulte o sítio de Internet em <http://www.sem cabo.pt/?lv1=mnpri&lv2=36>

Equipamentos disponíveis para compra:

Router Wireless
Access Point

Para obter informação sobre as condições dos pacotes de serviços em promoção, consulte o sítio de Internet em <http://www.sem cabo.pt/?lv1=mnpri&lv2=36>

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

3. Observatórios de Tarifários ICP-ANACOM

<http://www.anacom.pt/tarifarios/>

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

D. SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÕES E REEMBOLSOS

Em caso de incumprimento dos prazos máximos estabelecidos para a instalação e ligação do serviços por factos comprovadamente imputáveis à Semcabo, o Cliente poderá rescindir o contrato através de comunicação por escrito, sem haver lugar a qualquer penalidade, sendo reembolsado pela Semcabo do valor da instalação, caso esta tenha sido cobrada.

No caso de a instalação dos serviços não poder ser efectuada por facto imputável ao Cliente, assiste à Semcabo a faculdade de exigir o pagamento do valor correspondente às despesas contraídas com a deslocação ao local de instalação.

A indisponibilidade do serviço por tempo superior às 72 horas por factos comprovadamente imputáveis à Semcabo dará lugar ao crédito, a favor do Cliente, do valor que corresponder à duração da indisponibilidade do serviço, a título de reembolso, o qual será descontado na factura do mês subsequente àquele em que se verificou a indisponibilidade por compensação contratual de créditos. Se o montante do reembolso devido for superior ao valor a facturar naquele mês, será este creditado a favor do Cliente na factura seguinte e assim sucessivamente.

Se a interrupção da prestação de serviços por necessidade de proceder à conservação, manutenção, reparação e ou desenvolvimento da rede da Semcabo ou observância de requisitos essenciais, nomeadamente a integridade da rede e respeito pelos planos de ordenamento do território, se mantiver por tempo superior a 48 (Quarenta e oito) horas, por causa imputável à Semcabo, esta creditará ao Cliente o valor que corresponder à duração da interrupção do serviço, a título de indemnização, a qual será descontada na factura do mês subsequente àquele em que se verificou a interrupção, por compensação contratual de créditos. Se o montante da indemnização devido for superior ao valor a facturar naquele mês, será este creditado a seu favor na factura seguinte e assim sucessivamente.

Quando assista ao Cliente o direito a uma indemnização por danos comprovadamente sofridos, poderá esta ser reclamada em carta registada com aviso de recepção enviada para a morada da Semcabo, no prazo de 30 (trinta) dias após a ocorrência da interrupção, sob pena de caducidade desse direito.

A Semcabo não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, por facto imputável ao Cliente ou devida a avaria em equipamento do qual não seja proprietária.

Para consulta das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas da Semcabo, consulte o sítio de Internet em:
http://semcabo.com/ficheiros/upl_fil/Condicoesgerais.pdf

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

E. TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS

A Semcabo assegura a reparação de avarias e a conservação e reparação das infra-estruturas e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do serviço.

Sempre que se mostre necessário aceder ao local de instalação do serviço, a Semcabo acordará com o Cliente a data e o período de tempo em que procederá à respectiva reparação ou conservação.

O Cliente, sempre que notificado da deslocação prevista e acordada, obriga-se a permitir o acesso aos técnicos da Semcabo ou ao seu serviço, devidamente identificados, a fim de assegurar a reparação e conservação das infra-estruturas e equipamentos.

O tempo máximo de reparação de avarias garantido pela Semcabo é de 72 horas a contar do momento em que uma avaria é participada aos serviços da Semcabo, que cria e regista o número da participação.

Findo o prazo máximo de reparação da avaria acima referido e na ausência de resolução da mesma, a Semcabo contactará o Cliente de modo a informá-lo acerca do ponto de situação relativo à avaria participada.

No caso de interrupção da prestação de serviços por necessidade de proceder à conservação, manutenção, reparação e ou desenvolvimento da rede da Semcabo ou observância de requisitos essenciais, nomeadamente a integridade da rede a Semcabo obriga-se a notificar o Cliente, por uma das formas previstas nas Condições Gerais do Contrato de

Prestação de Serviços, para a comunicação entre as partes, com a antecedência mínima de 8 (oito) dias, salvo ocorrência fortuita ou de força maior, caso em que interrupção.

Para consulta das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas da Semcabo, consulte o sítio de Internet em:

http://semcabo.com/ficheiros/upl_fil/Condicoesgerais.pdf

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

F. CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS

1. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O início da prestação de serviços está sujeito à verificação das seguintes condições:

- a) Que o Cliente disponha de condições de cobertura de rede no local pretendido para a instalação, reconhecidas por técnicos da Semcabo ou ao seu serviço no momento da instalação ou em qualquer momento posterior, a informação sobre a cobertura de rede da Semcabo está disponível para consulta em www.sem cabo.pt;
- b) Celebração do Contrato, a qual exige que o Cliente tenha assinado a proposta subjacente ao Contrato e fornecido todos os dados de preenchimento obrigatório constantes das Condições Particulares com veracidade e exactidão, complementado pela entrega dos documentos solicitados, de acordo com os procedimentos comerciais em vigor na Semcabo, e a adesão tenha sido aceite pela Semcabo;
- c) Que o Cliente não tenha quantias em dívida respeitantes a contratos anteriores celebrados com a Semcabo, salvo se o Cliente tiver invocado excepção de não cumprimento do contrato ou tiver reclamado ou impugnado a facturação apresentada;
- d) Que o serviço seja utilizado para uso próprio do Cliente, não podendo ser utilizado ou cedido a terceiros, para exploração directa ou indirecta de serviços de comunicações electrónicas.

Os serviços são prestados de forma regular e contínua no local de instalação indicado nas Condições Particulares do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas da Semcabo, com os níveis de qualidade e objectivos de desempenho de serviço adequados nos termos do Contrato e da legislação e regulamentação aplicável.

A Semcabo garante que a rede utilizada para a prestação de serviços cumpre com os requisitos necessários e adequados à segurança da prestação de serviços. No entanto, a Semcabo não pode garantir tecnicamente a inviolabilidade por terceiros não autorizados.

É garantido ao Cliente o acesso aos serviços e facilidades adicionais em condições de igualdade, transparência e não discriminação, de acordo com a legislação aplicável, mediante o pagamento dos preços aplicáveis e em conformidade com as condições comerciais

estabelecidas com o Cliente e com as condicionantes técnicas existentes para cada tipo de acesso.

As velocidades de acesso associadas ao Serviço de Internet correspondem à capacidade máxima atingível nas transferências de informação "downstream" e não a velocidades garantidas.

Para consulta das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas da Semcabo, consulte o sítio de Internet em:
http://semcabo.com/ficheiros/upl_fil/Condicoesgerais.pdf

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

2. INSTALAÇÃO E LIGAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Semcabo efectuará a instalação dos bens e equipamentos necessários aos serviços contratados e procederá à ligação dos mesmos no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de celebração do Contrato, salvo se circunstância de força maior ou impossibilidade técnica ou legal, devendo a Semcabo informar o Cliente desse facto no prazo de 10 dias úteis contados desde a data em que seja detectada a impossibilidade. No caso de pedidos de alteração de modalidades ou funcionalidades do serviço contratado, de alteração de morada do Cliente ou da instalação de serviços adicionais, o tempo máximo para a sua disponibilização é de trinta dias úteis a contar da data da comunicação ou declaração do Cliente, salvo circunstância de força maior ou impossibilidade técnica ou legal, devendo a Semcabo informar o Cliente desse facto no prazo de 10 dias úteis contados desde a data em que seja detectada a impossibilidade.

Será da responsabilidade do Cliente assegurar, nas datas previamente acordadas entre as partes, a obtenção das eventuais autorizações necessárias, de natureza pública administrativa ou privada, nomeadamente das administrações de condomínios relativamente a partes comuns de prédios urbanos, ao livre acesso de técnicos da Semcabo ou ao seu serviço, devidamente identificados, quer para proceder à instalação dos bens e equipamentos adequados à prestação dos serviços pela Semcabo, quer para prestar assistência técnica e manutenção à rede do Cliente ou da Semcabo e, no termo do Contrato, para desligamento de serviços, desmontagem e recolha dos bens e equipamentos propriedade da Semcabo.

O Cliente deverá estar presente no local e na data e hora previamente acordados para a instalação, ou em qualquer deslocação de técnicos da Semcabo, ou ao seu serviço, ao abrigo do presente Contrato. Todavia, a ausência do Cliente não constituirá motivo impeditivo da realização dos trabalhos agendados desde que o acesso dos técnicos da Semcabo, ou ao seu serviço, ao local da instalação seja assegurado e não sejam confrontados somente com a presença de menores, caso em que a instalação não se efectuará.

O Cliente autoriza os técnicos da Semcabo ou ao seu serviço a realizar todos os procedimentos e trabalhos necessários para a correcta instalação e configuração do Serviço de Internet, incluindo a instalação de hardware e respectivo software no seu computador, mesmo que este esteja no período de garantia, sem prejuízo do disposto 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.

Para consulta das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas da Semcabo, consulte o sítio de Internet em:

http://semcabo.com/ficheiros/upl_fil/Condicoesgerais.pdf

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

3. PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS E CONDIÇÕES DA CESSAÇÃO DO CONTRATO

O Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas da Semcabo vigora por tempo indeterminado, iniciando a sua vigência a partir da data da sua assinatura, podendo ter um período mínimo de vigência acordado por ambas as partes, desde que expressamente indicado nas Condições Particulares.

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

3.1 Períodos Contratuais Mínimos

Quando convencionado entre a Semcabo e o Cliente nas Condições Particulares a existência de um período mínimo de vigência contratual, de que decorram para o especiais de preços ou descontos, como sejam oferta das instalações Cliente condições e ou activações, equipamentos, descontos nas mensalidades, entre outros, a cessação do presente Contrato por iniciativa do Cliente, ou a verificação de qualquer acto praticado pelo mesmo que impeça a prestação do Serviço por parte da Semcabo antes do termo desse período implica o pagamento pelo Cliente dos valores correspondentes à diferença entre os preços e condições aplicáveis sem prazo de permanência e aqueles que lhe foram associados, deduzidas as amortizações mensais já efectuadas.

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

4. Condições da Cessação do Contrato

O Contrato pode ser denunciado integral ou parcialmente, a todo tempo, por qualquer das partes, mediante o envio de carta registada com aviso de recepção, devidamente assinada pelo titular do contrato ou pessoa com poderes para o acto, para a morada indicada nas Condições Particulares, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data pretendida para a cessação da sua vigência. O pedido de denúncia deverá ser acompanhado de cópia do documento de identificação do titular do contrato ou das pessoas que a representem e, neste caso, de documento que demonstre a capacidade de representação, salvo utilização de meios digitais substitutos.

Para consulta das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas da Semcabo, consulte o sítio de Internet em:
http://semcabo.com/ficheiros/upl_fil/Condicoesgerais.pdf

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)

G. MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Todos e quaisquer factos que o Cliente considere contrários ao Contrato ou à legislação aplicável devem ser comunicados à Semcabo sob a forma escrita por correio normal no prazo

de 30 (trinta) dias após o seu conhecimento.

As reclamações apresentadas pelo Cliente serão registadas informaticamente pela Semcabo.

A Semcabo obriga-se a analisar as reclamações apresentadas pelo Cliente, informando-o da sua decisão no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da recepção da comunicação acima referida. Se, decorridos 5 (cinco) dias úteis sobre este prazo, ainda não houver decisão da reclamação, a Semcabo compromete-se a contactar o Cliente para informar do ponto da situação relativo à situação reclamada.

As reclamações sobre facturação, desde que apresentadas por escrito, até à data limite de pagamento constante da factura, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da factura reclamada até à sua decisão por parte da Semcabo.

Quaisquer conflitos emergentes da relação contratual podem ser submetidos aos mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios ou a um órgão independente da estrutura hierárquica da Semcabo, quando for registado o Provedor do Cliente nos termos legais.

Sem prejuízo da informação acima descrita todos os litígios emergentes da interpretação ou execução do Contrato poderão ser dirimidos pelos tribunais, nos termos do Código de Processo Civil.

Para consulta das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas da Semcabo, consulte o sítio de Internet em:

http://semcabo.com/ficheiros/upl_fil/Condicoesgerais.pdf

Canais para apresentação de reclamações

Telefone:

Escritórios - 269636026

E-Mail: geral@semcabo.pt

Carta: Semcabo, Lda

Avenida General Humberto Delgado Lote M/N 2º Dtº

7520-105 Sines

Fax: 269636026

(Data publicação: 05-07-2012) (Última Alteração: 05-07-2012)