



As presentes Condições Gerais regulam os termos pelos quais se rege o Contrato de Aquisição de sistemas de alarme, respetivos componentes e/ou acessórios, Instalação, Manutenção e monitorização de sinais de alarme e respetivas condições particulares, do qual as presentes condições gerais são partes integrantes, celebrado entre a SECURITAS DIRECT PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA., (doravante abreviadamente designada por SECURITAS DIRECT), com sede em Algés, na Praceta Professor Alfredo de Sousa nº 3, pessoa coletiva e de matrícula nº 505760320, com capital social de €50.000,00 (cinquenta mil euros) detentora do Alvará nº 138 C do MAI e a pessoa singular melhor identificada nas condições particulares, doravante designada por CLIENTE).

1. OBJETO DO CONTRATO

O presente Contrato tem por objeto a prestação de SERVIÇOS INTEGRADOS DE SEGURANÇA, por parte da SECURITAS DIRECT, que inclui a INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO e MONITORIZAÇÃO, bem como a VENDA de equipamentos de segurança, cuja descrição e informação detalhada foi prestada e facultada ao CLIENTE antes da assinatura do Contrato.

2. PROPRIEDADE E DIREITOS SOBRE OS SISTEMAS INSTALADOS

2.1. Para manter o nível de prestação de serviço exigido, respeitando a constante evolução tecnológica e a legislação aplicável em vigor, a SECURITAS DIRECT manterá, durante o período de vigência do CONTRATO, a propriedade do equipamento instalado, para proceder a atualizações de software e/ou substituições de componentes.

2.2. A transmissão de propriedade do equipamento ao CLIENTE será efetuada uma vez finalizada a prestação de serviço objeto do presente Contrato, desde que todas as obrigações contratuais estejam integralmente cumpridas, o que inclui o pagamento integral previsto no mesmo.

3. DURAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato produz efeitos na data da sua assinatura e terá a duração inicial de 24 (vinte e quatro) meses, renovável automaticamente por períodos sucessivos de 12 (doze) meses, caso não seja denunciado por alguma das Partes, por escrito, através de correio registado com aviso de receção para a morada da outra Parte, com a antecedência mínima de 30 dias em relação ao termo do prazo que estiver em curso (quer do termo do período de vigência inicial quer das eventuais renovações).

4. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. O preço devido pela prestação do Serviço é definido nas Condições Particulares do presente Contrato, fixado consoante as características específicas do local contratado (morada de instalação).

4.2. Para o efeito, o cálculo da prestação de serviços será efetuado tendo como referência o período mensal, se outro cálculo não for estabelecido pela Partes nas condições particulares, sendo que os pagamentos são efetuados pelo CLIENTE antecipadamente de acordo com a periodicidade acordada, por débito direto na conta bancária do mesmo, nos primeiros 10 dias, relativamente ao período a que o pagamento corresponde.

4.3. Independentemente da data da celebração do presente contrato, o preço poderá ser revisto anualmente com base na Variação Média Anual do IPC (Índice de Preços do Consumidor), com efeitos a partir de 1 de Janeiro de cada Ano. A atualização será eficaz através da variação incluída na Fatura seguinte, a enviar ao Cliente.

4.4. A ampliação ou substituição de elementos ou componentes do sistema de proteção poderão significar aumento ou alteração do preço mensal a pagar pela prestação de serviços contratados, de acordo com o preçário estabelecido em cada momento e devidamente definido na tabela constante das Condições Particulares ou do documento intitulado “Participação de Serviço” que rege as condições gerais da assistência técnica, manutenção e ampliação.

4.5. O CLIENTE obriga-se a pagar as faturas no prazo de vencimento delas constantes.

4.6. Sem prejuízo da faculdade de proceder à suspensão ou rescisão do Contrato, nos termos previstos na presente cláusula, a mora do Cliente constitui a SECURITAS DIRECT no direito de cobrar juros de mora calculados à taxa legal em vigor.

4.7. Se o valor em dívida não for liquidado no prazo de 30 dias após interpelação por parte da SECURITAS DIRECT, a mesma poderá suspender de imediato o cumprimento das suas obrigações contratuais, sem prejuízo do direito de: (i) rescindir imediatamente o presente Contrato; e (ii) exigir o pagamento de todas as quantias vencidas e vincendas até ao termo do prazo contratualmente previsto e respetivos juros de mora à taxa legal em vigor. Neste caso, a SECURITAS DIRECT terá ainda o direito de aplicar uma penalização à taxa de juro legal aplicável sobre o valor em dívida.

4.8. Não obstante o supra referido, considerando o constante investimento em desenvolvimento tecnológico, uma maior proteção da segurança da informação, a atualização contínua das aplicações instaladas no sistema de segurança do CLIENTE e a ampliação das suas funcionalidades e serviços prestados ao CLIENTE, privilegiando uma melhor e mais adequada colaboração com as Forças de Segurança Pública e o sucesso da Segurança Privada na prevenção da criminalidade, a SECURITAS DIRECT reserva-se o direito de atualizar os seus preços, face a aumentos significativos dos custos operacionais decorrentes de alterações legais associadas ao exercício da atividade da Segurança Privada, de acordo com os requisitos regulamentares estabelecidos pelo Ministério da Administração Interna, obrigando-se a comunicar ao CLIENTE tais alterações.

5. FATURA ELETRÓNICA

O CLIENTE expressamente aceita o envio da fatura por via eletrónica. A SECURITAS DIRECT utiliza a Fatura Eletrónica como alternativa à Fatura em Papel. Em qualquer altura, o CLIENTE poderá solicitar o cancelamento deste serviço enviando carta ou fax à SECURITAS DIRECT solicitando o envio da fatura em suporte papel, passando a receber a respetiva informação relativa à faturação por correio. No Portal de Utilizadores da SECURITAS DIRECT, o CLIENTE poderá consultar um conjunto de Serviços On-Line (nomeadamente a sua

fatura) através da Internet. O nome de Utilizador e a palavra-passe serão enviados por “SMS” (mensagem para o respetivo telemóvel) ou por correio eletrónico, de acordo com a preferência do CLIENTE. Para aceder ao Portal de Utilizadores deverá consultar a página principal da Securitas Direct Portugal: www.securitasdirect.pt. Em qualquer altura, o CLIENTE poderá solicitar o cancelamento deste serviço enviando uma comunicação por carta ou fax à SECURITAS DIRECT solicitando o envio da fatura em suporte papel, passando a receber a respetiva informação relativa à faturação por correio.

6. OBRIGAÇÕES GERAIS DA SECURITAS DIRECT

1. Constituem obrigações da SECURITAS DIRECT no âmbito do presente Contrato, as seguintes:

- a)** Prestar, de acordo com o contratado, os serviços de fornecimento, instalação, manutenção e ligação à Central de Receção e Monitorização de Alarmes dos equipamentos identificados nas Condições Particulares deste Contrato, nos termos previstos na legislação em vigor relativa às condições de exploração e gestão de centrais de receção e monitorização de alarmes (A Central de Receção e Monitorização de Alarmes doravante abreviadamente designadas por “CRMA”);
- b)** Diligenciar pela receção dos sinais de alarme provenientes do Imóvel do CLIENTE, verificar os meios técnicos adequados à reposição da normalidade da situação e, caso necessário, transmitir os avisos de alarme detetados às Forças e Serviços de Segurança Pública do Estado, nos termos estabelecidos na legislação em vigor à data do respetivo evento;
- c)** Comunicar às Forças e Serviços de Segurança Pública do Estado, os sinais de alarme recebidos na CRMA, sempre que se justifique, e na impossibilidade de contacto com o CLIENTE, ou com as pessoas de contacto designadas pelo próprio para esse efeito. Ou ainda, pelo facto das pessoas contactadas não serem capazes de se identificar corretamente com o código secreto. Quando o serviço de intervenção de piquete dos vigilantes da SECURITAS DIRECT esteja disponível na área geográfica do imóvel e tenha sido contratado pelo CLIENTE, existirá uma deslocação dos vigilantes ao Imóvel do CLIENTE com o objetivo de identificar possíveis intrusões e de facilitar, se necessário, o acesso ao mesmo, às forças policiais;
- d)** Nos termos da Legislação de Segurança privada, nomeadamente no disposto no artigo 66.º da Portaria n.º 273/2013, de 20 de Agosto, é da exclusiva competência da SECURITAS DIRECT comunicar sinais de alarme às forças de segurança territorialmente competentes.
- e)** Prestar assistência técnica e reparar, após notificação adequada do CLIENTE, as eventuais avarias no sistema de segurança instalado, quando comprovadas, e manter o correto estado de funcionamento do mesmo durante o período de vigência do presente Contrato, no prazo legalmente previsto para o efeito, sem prejuízo do disposto na Cláusula 9 das presentes Condições Gerais e das condições gerais constantes do documento intitulado “Participação de Serviço”, que regula as condições da manutenção e assistência técnica;
- f)** Entregar ao CLIENTE a documentação necessária em cada momento, conforme o previsto na legislação aplicável ao setor da segurança privada;
- g)** Como medida de segurança adicional e com o intuito de proporcionar um meio probatório a favor do CLIENTE, a SECURITAS DIRECT registará todos os telefonemas recebidos dos sistemas de segurança do

CLIENTE e gravará, durante os períodos estabelecidos internamente pela SECURITAS DIRECT de acordo com a legislação aplicável em cada momento, todas as conversações telefónicas entre este último e a SECURITAS DIRECT, entre esta e as Forças e Corpos de Segurança Pública do Estado ou outros organismos análogos e que sejam produzidas durante a prestação dos serviços objeto deste Contrato e com relação aos mesmos. Nestas circunstâncias, o CLIENTE, perante o telefonema efetuado pela SECURITAS DIRECT deverá identificar-se através do código secreto.

7. OBRIGAÇÕES GERAIS DO CLIENTE

Constituem obrigações gerais do CLIENTE no âmbito do presente Contrato, as seguintes:

- a)** Fornecer toda a documentação solicitada pela SECURITAS DIRECT atempadamente. O CLIENTE deve garantir a integridade, veracidade, conformidade e fiabilidade da documentação e informação fornecida à SECURITAS DIRECT;
- b)** Indicar, de maneira adequada, ao Serviço Técnico da SECURITAS DIRECT a localização das canalizações de água, luz, gás, entre outras, relativas ao Imóvel, de forma a que a SECURITAS DIRECT possa garantir uma correta instalação e manutenção dos equipamentos de segurança contratados;
- c)** Autorizar o acesso do pessoal, veículos e meios da SECURITAS DIRECT ao Imóvel, com o objetivo de realizar os trabalhos contratados. Para este efeito, o CLIENTE deverá requerer previamente a comprovação da identidade dos funcionários da SECURITAS DIRECT;
- d)** Acautelar e evitar que, na ausência dos funcionários da SECURITAS DIRECT, pessoas alheias a esta tenham acesso ao Imóvel, materiais e equipamentos, enquanto os mesmos não forem devidamente disponibilizados para utilização;
- e)** Evitar e impedir o manuseamento dos equipamentos de segurança por terceiros não autorizados.
- f)** Não deslocar os equipamentos instalados para locais distintos aos inicialmente instalados;
- g)** Notificar imediatamente a SECURITAS DIRECT de todas e quaisquer circunstâncias que possam afetar a avaliação dos riscos de segurança, nomeadamente qualquer alteração ou circunstância que possa dificultar ou impedir uma correta deteção de eventos anómalos e por conseguinte diminuir a operacionalidade do sistema de segurança. Deve ainda comunicar posteriormente qualquer alteração ou informação que afete o estipulado neste Contrato, por referência ao funcionamento do sistema de segurança ou aos seus componentes, mudanças de morada, telefones de contacto, atualização das chaves, etc.
- h)** Assumir os custos com os telefonemas realizados pelo equipamento de segurança do CLIENTE à CRMA da SECURITAS DIRECT, salvo quando os mesmos derivem de um funcionamento defeituoso do equipamento (apenas se aplica a equipamentos que utilizem em exclusivo a rede fixa do cliente para transmissão dos sinais de alarme);
- i)** Restituir à SECURITAS DIRECT no termo do Contrato, seja qual for a causa de resolução, a totalidade dos cartazes, placas, rótulos e/ou indicativos de segurança colocados no Imóvel e que façam referência ao serviço contratado, ou menção à SECURITAS DIRECT;
- j)** Cumprir escrupulosamente as obrigações que para si decorrem da legislação em vigor e do presente contrato, entre as quais pagar o preço definidos nas datas de vencimento estipuladas nas Condições

Particulares do presente Contrato;

- k)** No contato entre a CRMA e o CLIENTE, na sequência de um disparo de alarme, colaborar com os Vigilantes da SECURITAS DIRECT para uma eficiente prestação do serviço contratado;
- l)** Obter todas as licenças e autorizações necessárias à instalação e funcionamento do serviço de segurança contratado, cujos custos e encargos são da exclusiva responsabilidade do CLIENTE, devendo, para o efeito, contactar, no prazo de cinco dias úteis posteriores à instalação, a autoridade policial da área de residência, de forma a dar cumprimento ao disposto no artigo 11.º da Lei n.º 34/2013, de 16 de Maio;
- m)** O Cliente deve assegurar, no mínimo, a submissão do sistema de alarme a uma ação de manutenção presencial anual a realizar por empresa de segurança privada titular de alvará C ou com registo prévio.
- n)** Quando o alarme possua sirene audível do exterior, o CLIENTE tem de assegurar a disponibilidade do próprio ou de terceiros para, em qualquer momento, comparecer no local de forma a proceder à reposição de segurança do local e desativação do alarme, que tenha sido acionado, no prazo máximo de duas horas, contadas a partir da comunicação da autoridade policial competente.
- o)** Sem prejuízo do disposto na alínea d) da Cláusula Sexta, quando o cliente, por sua iniciativa acionar as forças de segurança para verificação de ocorrência de alarme que se venha a revelar falso alarme, é responsável pelo pagamento da taxa aplicável, nos termos da legislação em vigor.
- p)** O equipamento e componentes instalados são vendidos sob reserva de propriedade e permanecem propriedade da SECURITAS DIRECT durante todo o período de vigência contratual, ficando o CLIENTE obrigado a mantê-lo em perfeito estado de conservação, no local em que foi instalado e utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos no presente CONTRATO. O CLIENTE fica obrigado a guardá-lo com zelo e diligência, assumindo a condição de fiel depositário, obrigando-se a não manipular nem introduzir nos mesmos materiais informáticos ou outros, estranhos aos fornecidos pela SECURITAS DIRECT, comprometendo-se igualmente a não violar, nem deixar que terceiros violem, os selos que estejam colocados no equipamento, nem efetuar ou autorizar que outrem, salvo pessoal técnico da SECURITAS DIRECT ou mediante autorização expressa da mesma, realize alterações nos sistemas de alarme, material, circuitos ou aparelhos;
- q)** O CLIENTE obriga-se a providenciar pela conservação material dos bens supra referidos, mantendo-os no estado em que foram recebidos, incumbindo-lhe, ainda, a obrigação de defesa dos perigos de furto, destruição ou dano;
- r)** O Cliente fica obrigado a permitir à SECURITAS DIRECT e aos seus colaboradores identificados o acesso ao local aonde se encontram instalados os Equipamentos, respeitar e por em prática todas as recomendações que lhe sejam transmitidas para o correto funcionamento dos mesmos.
- s)** Disponibilizar à SECURITAS DIRECT uma tomada com corrente elétrica estável e permanente de 220V (duzentos e vinte volts) e uma linha telefónica (caso se aplique);
- t)** Manter confidencial o código secreto que tenha sido acordado com a SECURITAS DIRECT no âmbito do presente Contrato e não o divulgar;
- u)** Disponibilizar à SECURITAS DIRECT uma linha telefónica que permita a ligação do sistema de segurança instalado à CRMA.

- v)** Assumir as responsabilidades intrínsecas à sua qualidade de beneficiário do serviço, de acordo com a legislação aplicável;
- w)** Solicitar à SECURITAS DIRECT a respetiva palavra-chave após correta identificação do CLIENTE com o seu código secreto;
- x)** Respeitar sempre as instruções fornecidas pela SECURITAS DIRECT na utilização e manutenção dos equipamentos;
- y)** Manter o equipamento ligado à corrente, salvo motivo imperativo ou de força maior;
- z)** O CLIENTE obriga-se a indemnizar a SECURITAS DIRECT pelos prejuízos sofridos em caso de extravio, furto ou inutilização do material e equipamentos, bem como de danos não resultantes de utilização normal e prudente.
- aa)** É da única e exclusiva responsabilidade do Cliente a correta utilização do equipamento de acordo com as instruções e procedimentos emanados pela SECURITAS DIRECT.

8. GARANTIA

O período de garantia dos equipamentos e da instalação é de três anos. Esta garantia cobre, nos equipamentos, qualquer defeito de fabrico que afete o correto funcionamento, em relação à instalação e software, qualquer defeito de implementação que impeça o normal desempenho do sistema. Excluem-se da presente garantia, todos e quaisquer danos e prejuízos resultantes de atuação dolosa, negligente ou manuseamento indevido por parte do CLIENTE, dos seus colaboradores ou terceiros ou ainda danos e prejuízos causados por motivos de força maior.

9. DA RESPONSABILIDADE DA SECURITAS DIRECT

9.1. Todas as obrigações assumidas pela SECURITAS DIRECT ficarão suspensas, sem que por isso lhe possa ser exigida qualquer indemnização ou assacada qualquer responsabilidade, sempre que o seu cumprimento seja impossibilitado por caso fortuito, de força maior ou por atos ou circunstâncias da responsabilidade do Cliente.

9.2. É considerado caso fortuito ou de força maior todo o evento imprevisível e insuperável cujos efeitos se produzem independentemente da vontade ou das circunstâncias pessoais da SECURITAS DIRECT, tais como situações de catástrofe natural, atos de guerra, declarada ou não, de crise, sabotagens, epidemias, de subversão, alteração da ordem pública, atos de terrorismo, bloqueio económico, incêndio, greves, motins, manifestações, calamidades, bem como decisões do poder público que tornem o exercício da atividade inviável e quaisquer atos alheios à SECURITAS DIRECT, entre outros.

9.3. A SECURITAS DIRECT estará isenta de qualquer responsabilidade quando:

- a)** não lhe tenha sido dado conhecimento do defeito ou do mau funcionamento do sistema de segurança;
- b)** o defeito ou do mau funcionamento do sistema de segurança resulte de facto imputável a terceiros, incluindo quando tenha sido desligado de forma não autorizada pela SECURITAS DIRECT, sendo que esta circunstância não exime o CLIENTE de qualquer responsabilidade nem do cumprimento das suas obrigações contratuais;

c) o dano no equipamento fornecido resulte de manipulação, uso inadequado ou imprudente atribuível ao CLIENTE ou às pessoas pelas quais este deva responder ou quando advenha do incumprimento pelo CLIENTE das instruções da SECURITAS DIRECT a esse respeito; e, ainda, quando o mesmo não tenha conservado as suas chaves de acesso ou o seu código secreto de maneira segura e confidencial.

9.4. A SECURITAS DIRECT não será responsável pela reparação de avarias ou defeitos, de qualquer natureza, que afetem os Equipamentos em resultado da utilização ou manuseamento não conformes ao especificado nas respetivas instruções ou métodos de utilização ou resultantes da utilização contrária às normas, procedimentos ou recomendações. A SECURITAS DIRECT declina também toda a responsabilidade pela utilização dos Equipamentos em violação de direitos de terceiros e contrária à legislação.

9.5. A SECURITAS DIRECT apenas se responsabilizará por defeitos no funcionamento dos sistemas de segurança ou por incúria na prestação dos serviços que sejam exclusivamente imputáveis a condutas indevidas de caráter negligente ou doloso da própria SECURITAS DIRECT. Adicionalmente, a SECURITAS DIRECT não assumirá responsabilidade por quaisquer prejuízos causados na pessoa ou bens do CLIENTE que sejam imputáveis a atos de terceiros e, bem como, não assumirá igualmente a responsabilidade por atos ilícitos alheios contra o sistema de segurança ou contra o património do CLIENTE. A SECURITAS DIRECT não está obrigada a qualquer tipo de compensação por perdas ou danos causados por não ter realizado a reparação de avarias, se não tiver expirado o prazo para a dita reparação, tal como se especifica na Cláusula 6. A cobertura da SECURITAS DIRECT não inclui danos indiretos ou danos consequentes (perda de produção).

9.6. Os danos e prejuízos verificados na pessoa ou bens do CLIENTE só serão ressarcíveis se tiverem sido diretamente causados pela SECURITAS DIRECT.

9.7. Em qualquer caso, a responsabilidade máxima da SECURITAS DIRECT limitar-se-á ao valor máximo de 10 (dez) vezes o preço dos serviços pagos pelo CLIENTE.

9.8. A SECURITAS DIRECT não responderá contratual ou extra contratualmente pela falta de qualquer resposta ou atraso por parte das Forças e Serviços de Segurança Pública do Estado no âmbito das comunicações que sejam enviadas pela CRMA da SECURITAS DIRECT na sequência de um sinal de alarme procedente do sistema de segurança do CLIENTE, de acordo com os procedimentos de verificação dos sinais de alarme previsto na legislação aplicável e implementados na SECURITAS DIRECT.

9.9. O CLIENTE reconhece expressamente que o presente Contrato não constitui um seguro contra danos, nem constitui qualquer garantia quanto à não intrusão, tentativa de intrusão, furto, roubo, danos, ou qualquer outra atividade ilícita, mas sim um contrato de fornecimento de equipamentos e de prestação de serviços de manutenção e monitorização de sinais de alarmes, que, nessa medida, gera apenas obrigações de meios ou de atividades e nunca de resultados. Consequentemente, a SECURITAS DIRECT não se compromete, em caso algum, a evitar a ocorrência de intromissão, furtos, danos, roubos ou incêndios nas instalações do CLIENTE, reconhecendo este último que a instalação de um sistema de segurança constitui um instrumento valioso de prevenção e de dissuasão destas eventualidades, mas que o mesmo não garante de forma absoluta a não ocorrência de tais factos e não substitui a cobertura própria de um seguro adequado.

9.10. O CLIENTE reconhece ter recebido toda a informação de que necessita para um uso adequado dos serviços prestados.

10. ALTERAÇÕES DO CONTRATO

Pelo facto de os serviços descritos no presente CONTRATO estarem sujeitos a normas especiais e no sentido de adaptar os mesmos ao constante desenvolvimento tecnológico em matéria de segurança, estas condições gerais poderão ser modificadas pela SECURITAS DIRECT de forma a cumprirem a finalidade para a qual os Serviços foram contratados. Ocorrendo quaisquer alterações ao CONTRATO, a SECURITAS DIRECT comunicará as alterações ocorridas, por escrito, através de SMS, email, correio, página web, ou de qualquer outro meio idóneo para o efeito, com 30 dias de antecedência relativamente à data da respetiva entrada em vigor, sendo que o CLIENTE poderá igualmente consultar as alterações na página www.securitasdirect.pt. A continuação da utilização do serviço por parte do CLIENTE, será considerada como aceitação das novas condições do CONTRATO. Se ocorrerem alterações ao sistema de segurança, extensões ou modificações substanciais ao mesmo, as partes acordam em passar a beneficiar de um novo CONTRATO, devidamente ajustado ao sistema de segurança, podendo o consentimento ser prestado pelo Cliente por via eletrónica. Para este efeito, as Partes consideram-se domiciliadas nas moradas indicadas no presente contrato e seus anexos.

11. CEDÊNCIA DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A SECURITAS DIRECT poderá ceder os direitos e obrigações que decorrem do presente Contrato, mediante prévia comunicação por escrito ao CLIENTE. O CLIENTE não pode ceder a sua posição contratual no presente Contrato, sem o consentimento prévio e por escrito da SECURITAS DIRECT.

12. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE SEGURANÇA

12.1. INSTALAÇÃO

O serviço de instalação encontra-se especificado nas Condições Particulares do presente Contrato. A SECURITAS DIRECT assumirá a obrigação de prestar o serviço de manutenção preventiva do sistema de segurança do CLIENTE de acordo com os preços e termos descritos nas Condições Particulares do presente Contrato. O serviço de manutenção incluirá os trabalhos necessários para assegurar o correto funcionamento do sistema de segurança do CLIENTE, tais como limpezas, adaptações e atividades similares.

12.2. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CONTRA TODOS OS RISCOS DA SECURITAS DIRECT

Constitui objeto do serviço de manutenção contra todos os riscos da SECURITAS DIRECT:

- a)** A substituição ou reparação gratuita dos equipamentos ou componentes avariados;
- b)** A deslocação e mão-de-obra do pessoal técnico da SECURITAS DIRECT para a realização das vistorias;
- c)** Os serviços de comprovação anual do funcionamento de todos os componentes do sistema de segurança;
- d)** A revisão técnica anual programada;
- e)** A substituição de baterias para os detetores via rádio após a receção do sinal de bateria descarregada.

O CLIENTE expressamente reconhece que, em caso algum, a prestação deste serviço de manutenção poderá garantir ausência de avarias.

12.3. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

O CLIENTE assumirá obrigatoriamente os custos dos seguintes serviços de manutenção, sendo os mesmos objeto de faturação autónoma pela SECURITAS DIRECT:

- a)** As assistências técnicas que não sejam motivadas por defeitos de instalação ou pelo mau funcionamento dos equipamentos fornecidos;
- b)** Quaisquer reparações ou substituições do sistema de segurança cujas avarias ou deteriorações que resultem da má utilização dos mesmos, da sua aplicação inadequada, da realização de obras, de danos físicos ou produzidos por causas naturais, assim como aqueles que advenham da manipulação dos equipamentos por parte de pessoas alheias à SECURITAS DIRECT e ainda aqueles que resultem de avarias provocadas na Companhia Telefónica ou na rede elétrica pública.
- c)** Quaisquer equipamentos danificados no decurso de atos ilícitos, alheios contra o sistema de segurança.

13. SERVIÇO DE LIGAÇÃO À CENTRAL DE RECEÇÃO E MONITORIZAÇÃO DE ALARMES (CRMA)

A CRMA da SECURITAS DIRECT executará o processo de verificação dos disparos de alarme registados pelo sistema de segurança instalado, através dos meios ao seu alcance, contratados pelo CLIENTE, respeitando o procedimento de atuação previsto no documento intitulado “PLANO DE AÇÃO”, que é parte integrante do presente CONTRATO.

14. CÂMARAS CLOUD

14.1. Caso o CLIENTE adquira alguma das câmaras comercializadas ou disponibilizadas pela SECURITAS DIRECT, serão aplicáveis as condições descritas na presente cláusula, com as necessárias adaptações, consoante as funcionalidades e o modelo de cada câmara e que se encontram definidas nas “Guias de Utilizador” que acompanham cada modelo, de leitura obrigatória e para cujas características se remete.

14.2. TIPO DE CÂMARAS

a) Câmara Interior: Este modelo de câmara necessita de instalação por parte de pessoal habilitado pela SECURITAS DIRECT. Esta câmara possibilita a gravação contínua e/ou a gravação por eventos. Para que este modelo de câmara funcione é imprescindível a ligação através de um router ADSL, da responsabilidade do CLIENTE. As imagens e/ou sons captados pela câmara serão de dois tipos, dependendo se **(i)** estão relacionadas com um disparo de alarme (“**Imagens CRMA**”); ou **(ii)** são captadas através do normal funcionamento da câmara, seja em modo de gravação contínua, seja em modo de gravação de eventos (“**Imagens Particulares**”). Deste modo, as Imagens Particulares poderão ser armazenadas num cartão de memória ou em servidores “na Nuvem” de acordo com as respetivas especificidades técnicas. Caso seja esgotado o espaço de armazenamento, serão eliminados, de forma automática, as imagens necessárias até que exista espaço disponível suficiente para armazenar as novas gravações.

b) Câmara Exterior: Este modelo de câmara necessita de instalação por parte de pessoal autorizado e habilitado pela SECURITAS DIRECT. Esta câmara permite modo de gravação duplo: gravação contínua e/ou gravação por eventos. Para que este modelo de câmara funcione é necessário que exista ligação através de um router ADSL, o qual será fornecido pelo CLIENTE. As imagens e/ou sons captados pela câmara serão de dois tipos, dependendo se **(i)** estão vinculadas a um disparo de alarme (“**Imagens CRMA**”); ou **(ii)** são captadas

através do normal funcionamento da câmara, seja em modo de gravação contínua, seja em modo de gravação de eventos (“**Imagens Particulares**”). Deste modo, as Imagens Particulares poderão ser armazenadas num cartão de memória ou em servidores “na Nuvem” de acordo com as respetivas especificidades técnicas. Caso se esgote o espaço de armazenamento, serão eliminados, de forma automática, as imagens necessárias até que exista espaço disponível suficiente para armazenar as novas gravações.

14.3. IMAGENS

14.3.1. O CLIENTE poderá aceder às “Imagens Particulares”, ou seja, as imagens recolhidas pela câmara por parte do Cliente, em qualquer dispositivo móvel com sistema operativo IOS ou Android, através da aplicação MY VERISURE, a qual deverá ser descarregada pelo CLIENTE para o seu dispositivo móvel.

14.3.2. O CLIENTE também poderá visualizar em tempo real e gravar as imagens captadas pelas câmaras através do seu computador através da aplicação MY CAM VIEW, propriedade da SECURITAS DIRECT, a qual deverá ser descarregada pelo próprio cliente para o seu computador através da página da internet da SECURITAS DIRECT (<https://www.securitasdirect.pt>).

14.3.3. As câmaras estarão também ligadas à CRMA da SECURITAS DIRECT. A SECURITAS DIRECT apenas acederá às Imagens recolhidas pela CRMA, única e exclusivamente nos casos em que se verifique um disparo de alarme, na sequência do mesmo, de acordo com o Plano de Ação definido no presente CONTRATO.

Em caso de disparo de alarme, a SECURITAS DIRECT apenas terá acesso às imagens captadas com o objetivo de dar cumprimento ao que for requerido pelas Forças e Serviços de Segurança Pública do Estado.

14.3.4. A SECURITAS DIRECT disponibiliza ao CLIENTE o serviço de armazenamento “em Nuvem” prestado por fornecedores da SECURITAS DIRECT, de acordo com os Termos e Condições estabelecidos nos respetivos sites, informação que consta do manual de utilizador das câmaras não sendo a SECURITAS DIRECT, em caso algum, responsável pelo serviço de armazenamento.

14.4. As potencialidades e restantes funcionalidades das câmaras para efeitos particulares (Imagens Particulares) encontram-se definidas no manual de usuário, de leitura obrigatória.

14.5. OBRIGAÇÕES LEGAIS

14.5.1. É proibida a gravação de som pelos sistemas supra referidos, salvo se previamente autorizado pela Comissão Nacional de Proteção de Dados, nos termos legalmente aplicáveis.

14.5.2. As câmaras são instaladas pela SECURITAS DIRECT sem possibilidade de captação de som, sendo que compete ao CLIENTE alterar a respetiva funcionalidade após obter as necessárias autorizações legais ao efeito.

14.5.3. É da única e exclusiva responsabilidade do Cliente a obtenção das necessárias e legais autorizações para a captação e recolha de som, podendo, em caso de dúvida, contactar a Comissão Nacional de Proteção de Dados, através de algum dos seguintes contatos: Av. D. Carlos I, 134 - 1.º 1200-651 Lisboa - Tel: +351 213928400 - Fax: +351 213976832 - e-mail: geral@cnpd.pt.

14.5.4. Nos locais objeto de vigilância com recurso a câmaras é obrigatória a afixação, em local bem visível, de informação de que o local é vigiado, a entidade de segurança a operar e o responsável pelo tratamento de dados, pelo que é da única e exclusiva responsabilidade do CLIENTE a afixação de um aviso informativo

(placas) que deve respeitar o previsto no artigo 31.º, n.º 5 e 6 da Lei 34/2013 e respetiva portaria regulamentar, bem como a identificação do responsável pelo tratamento dos dados recolhidos perante quem os direitos de acesso e retificação podem ser exercidos.

14.5.5. As imagens podem ser conservadas pelo período de 30 dias, sendo obrigatório eliminar as imagens até 48 horas após os 30 dias. Isto sem prejuízo de ser necessário manter as imagens por mais tempo, no âmbito de processo criminal em curso.

14.5.6. As câmaras são instaladas pela SECURITAS DIRECT em estrito cumprimento da legislação em vigor, pelo que não podem ser deslocadas para local distinto, ficando o CLIENTE expressamente proibido de proceder à sua alteração, uma vez que é expressa e legalmente proibida que as câmaras incidam sobre os seguintes locais, que se elencam:

a) Vias públicas, propriedades limítrofes ou outros locais que não sejam do domínio exclusivo do CLIENTE, exceto no que seja estritamente necessário para cobrir os acessos ao imóvel;

b) A zona de digitação de códigos de caixas multibanco ou outros terminais de pagamento ATM;

14.5.7. A SECURITAS DIRECT procede à instalação das câmaras e capta as imagens decorrentes de um disparo de alarme, com a finalidade única de colaboração com as forças de segurança públicas, não dispondo de meios necessários à gestão e captação de imagens, pelo que se exime de qualquer responsabilidade de qualquer utilização irregular ou desconforme à legislação em vigor, ficando o CLIENTE única e exclusivamente responsável pelos danos e prejuízos decorrentes de uma utilização ilícita, irregular ou contrária aos fins a que se destinam e aos princípios da moralidade e boa fé.

14.5.8. A SECURITAS DIRECT não assume qualquer responsabilidade por reclamações que se suscitem em relação à gestão das câmaras por parte do cliente, pelo que o CLIENTE eximirá a SECURITAS DIRECT de qualquer responsabilidade que resulte dos seus atos, obrigando-se a ressarcir integralmente a SECURITAS DIRECT por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que daí advenham, incluindo reputacionais.

15. SERVIÇO DE DETEÇÃO DE INIBIÇÃO

Para efeitos do presente CONTRATO, é considerado sinal de inibição o sinal que impeça ou dificulte as radiocomunicações num determinado espetro de frequências por interferências intencionais.

Este serviço complementar, a prestar no momento de ativação por parte do CLIENTE, estará sujeito ao custo estabelecido em cada momento pela SECURITAS DIRECT para este Serviço. O CLIENTE deve ativar o Serviço utilizando os mecanismos oportunamente disponibilizados pela SECURITAS DIRECT. Este Serviço não consiste num sistema que impeça a inibição, mas antes um Serviço capaz de detetar a presença de bloqueadores que impedem as comunicações móveis e comunicações de rádio frequência (RF) entre o painel de controlo do alarme e os detetores, desde que o CLIENTE disponha de uma versão de alarme compatível com o Serviço e com comunicação 3G. Para versões de alarme que não disponham de comunicação 3G, o Serviço apenas detetará a presença de elementos interferentes na banda de rádio frequência 868MHz. Neste caso, o CLIENTE poderá solicitar à SECURITAS DIRECT o dispositivo adicional necessário para beneficiar do Serviço na sua totalidade.

O Serviço é capaz de ler três bandas de frequência:

- 1.** GSM 900: frequência compreendida entre 880 MHz e 960 MHz, utilizada pelas operadoras móveis para comunicação GSM e 3G
- 2.** GSM 1800: frequência compreendida entre 1710 MHz e 1880 MHz, utilizada pelas operadoras móveis para comunicação GSM e 4G
- 3.** ISM 868 MHz: frequência compreendida entre 863 MHz e 870 MHz, utilizada pelo painel de controlo do alarme para comunicar com os detetores.

No caso de existir um bloqueio de uma comunicação 3G, o sistema de alarme passará, imediata e automaticamente, para o modo 2G. Através deste Serviço, a SECURITAS DIRECT gera um aviso nos seus sistemas ao detetar a presença de um elemento inibidor de frequências que interfira na frequência através da qual transmite o sistema de segurança. O aviso nos sistemas da SECURITAS DIRECT é feito através de um canal de comunicação que utiliza um sistema de transmissão em banda ultra estreita. Esse aviso deve ser verificado pela SECURITAS DIRECT através dos meios técnicos de verificação ao seu alcance e de acordo com o protocolo estabelecido na legislação em vigor. A receção deste sinal, por si só, não permitirá nunca, em nenhuma circunstância, comunicar um aviso de alarme às Forças de Segurança/Políciais. O nível de disponibilidade da rede de banda ultra estreita é de 85% nas áreas de cobertura dessa rede. O Serviço não poderá ser prestado em áreas do território Português em que não exista cobertura suficiente da rede de banda ultra estreita. A SECURITAS DIRECT não será responsável pela falta de funcionamento deste Serviço no caso de o imóvel objeto de proteção se encontrar localizado em áreas afetadas por sinais emitidos por inibidores autorizados por entidades oficiais.

16. SERVIÇO ZEROVISION

Caso o CLIENTE adquira o produto ZeroVision serão aplicáveis as condições descritas na presente cláusula. O produto “Zerovision” é um dispositivo integrado no sistema de Segurança, ativado pela Central de Receção e Monitorização de Alarmes (CRMA) por pessoas habilitadas ao efeito, que tem por função expelir uma nuvem de fumo não tóxico, tendente a, num curto espaço de tempo, dificultar a visibilidade das pessoas que se encontram no local aonde o mesmo se encontra instalado.

A SECURITAS DIRECT assegura que o fumo produzido pelo dispositivo é totalmente inócuo para a saúde das pessoas e animais, podendo, não obstante, provocar prurido, ardor e irritação dos olhos e garganta.

O dispositivo Zerovision apenas poderá ser ativado através da (CRMA) por pessoas habilitadas ao efeito.

Caso seja recebido pela SECURITAS DIRECT um sinal de alarme, a CRMA procederá à verificação do sinal recebido, através dos meios técnicos e humanos disponíveis, podendo ativar o dispositivo Zerovision caso se verifique alguma(s) da(s) seguinte(s) situação(s):

- a)** Visualização pela equipa de segurança da CRMA de uma ocorrência real, por recurso aos dispositivos de imagem.
- b)** Confirmação pela equipa de segurança da CRMA de uma ocorrência real por recurso ao módulo Fala/Escuta do sistema de segurança instalado.

c) Confirmação pelo cliente de uma ocorrência real por recurso ao módulo Fala/Escuta do sistema de segurança instalado.

d) Quando, não obstante a CRMA não confirmar a existência de uma ocorrência real, tenha sido detetada a presença de pessoas no Imóvel e seja confirmado pelo cliente ou por qualquer dos contactos estabelecidos no Plano de Ação que não deveria haver ninguém no local.

e) Sempre que se verifique a ocorrência de três ou mais disparos de alarme na instalação e, apesar da falta de confirmação de uma ocorrência real pela CRMA, o cliente ou qualquer dos contactos constantes do Plano de Ação atestarem que não deveria encontrar-se ninguém no local.

Fora dos casos referidos nas alíneas anteriores, a CRMA não procederá à ativação do dispositivo Zerovision. O dispositivo Zerovision tem uma finalidade meramente preventiva e dissuasora, não tendo garantindo, em circunstância alguma, a não ocorrência de furtos, danos e intrusões ou qualquer outro ato ilícito.

Para assegurar a correta utilização do serviço Zerovision, o Cliente deve cumprir e respeitar as seguintes recomendações e advertências:

a) O dispositivo Zerovision deve ser instalado em espaços arejados, com janelas ou acessos que permitam a ventilação do local.

Após a ativação do dispositivo Zerovision, sempre que a situação de risco se encontre normalizada, o local deverá ser arejado, respeitando sempre as instruções das Forças de Segurança.

b) Para efetuar a ventilação, recomenda-se aceder ao local aonde tenha sido ativado o dispositivo Zerovision, protegendo os olhos e as vias respiratórias e não permanecer ou não voltar a aceder até que o referido espaço esteja completamente arejado.

c) No caso do local não ser arejado no espaço máximo de duas horas contadas desde o momento da ativação do dispositivo Zerovision, o produto poderá depositar-se ligeiramente ou impregnar de odores determinadas superfícies e materiais. A SECURITAS DIRECT recomenda limpar o espaço aonde tenha sido ativado o dispositivo. Os possíveis resíduos são facilmente elimináveis com água e sabão.

O Cliente deve ter especial atenção e a SECURITAS DIRECT adverte:

a) O fumo expelido pelo produto pode produzir queimaduras. Não tocar nem aproximar-se do dispositivo, mantendo sempre uma distância superior a, pelo menos, um metro.

b) Para uma correta ativação do dispositivo Zerovision torna-se imprescindível que o sistema de comunicação do sistema de alarme não tenha sido bloqueado nem manipulado.

c) A ativação do dispositivo Zerovision impede que os detetores de fumo da SECURITAS DIRECT emitam sinal de emergência à CRMA, os quais apenas emitirão um sinal acústico.

RESPONSABILIDADE DA SECURITAS DIRECT

- O CLIENTE responsabiliza-se por toda e qualquer utilização indevida do serviço, obrigando-se a indemnizar a SECURITAS DIRECT pelos prejuízos que uma eventual violação lhe possa causar, bem como indemnizar terceiros em consequência dos seus atos.

- A SECURITAS DIRECT reserva-se ao direito de, sem qualquer aviso prévio, retirar o acesso ao serviço Zerovision a qualquer CLIENTE, que pela sua conduta prejudique o referido serviço, o seu prestígio ou reputação, sem prejuízo do direito a ser indemnizada por quaisquer danos e perdas decorrentes dos atos do utilizador em questão.
- A SECURITAS DIRECT não assume qualquer responsabilidade em caso de ausência de sinal decorrente de falta de funcionamento do sistema de Segurança instalado, provocado por atuação de terceiro ou como consequência da atuação negligente do próprio CLIENTE.
- A SECURITAS DIRECT não será responsável por atos de terceiros, tais como manipulação, sabotagem ou qualquer atuação que possa comprometer o sistema de segurança, seja físico ou mediante a utilização de mecanismos capazes de neutralizá-los, de tal forma que afete o normal funcionamento do sistema de segurança, que fique impossibilitado de cumprir a sua finalidade.
- Entende-se ter havido manipulação, sabotagem ou qualquer outro ato, quando, através das inspeções técnicas e análise do sistema de segurança, seja atestado o correto funcionamento do sistema de segurança em momento anterior à manipulação, sabotagem ou qualquer outra intervenção não autorizada pela SECURITAS DIRECT.
- A SECURITAS DIRECT apenas poderá ser responsabilizada pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso do presente contrato que lhe sejam imputáveis a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por (i) danos causados por culpa do CLIENTE ou de terceiros, (ii) que resultem da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, alheias à SECURITAS DIRECT e que pela mesma não possam ser controladas, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terremotos, inundações ou outros cataclismos naturais ou outras situações não controláveis pela SECURITAS DIRECT que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas ao abrigo do presente contrato.
- A SECURITAS DIRECT não será responsável, dentro dos limites da Lei, por quaisquer perdas ou danos, incluindo, mas não limitados, a lucros cessantes, interrupção de negócios, perda de produção, perda e destruição de informações ou documentos e outros prejuízos pecuniários, danos e prejuízos indiretos, decorrentes da utilização do produto Zerovision.
- Em qualquer caso a responsabilidade integral da SECURITAS DIRECT perante as prestações decorrentes da eventual aceitação destas condições será limitada ao valor efetivamente pago pelo Cliente pela prestação do serviço em causa.

Sem prejuízo do disposto supra, em relação ao serviço Zerovision serão aplicadas as seguintes exceções de responsabilidade:

- A SECURITAS DIRECT não assume qualquer responsabilidade decorrente de danos sofridos pelo cliente, por terceiros ou em bens como consequência do incumprimento das recomendações.
- A SECURITAS DIRECT não assumirá qualquer custo ou encargo com a limpeza do imóvel e do seu conteúdo

bem como de qualquer reparação.

- Em caso de ativação do dispositivo Zerovision a SECURITAS DIRECT não se responsabilizará pelo funcionamento de qualquer detetor de fumo anti-incêndio que seja propriedade de terceiros ou tenha sido instalado por entidades alheias à SECURITAS DIRECT. A SECURITAS DIRECT não será responsável pela ativação dos sistemas anti-incêndios alheios à SECURITAS DIRECT.

- A SECURITAS DIRECT não será responsável pelo pagamento de quaisquer custos, encargos ou despesas decorrentes da eventual mobilização dos serviços públicos de emergência, como consequência das chamadas de terceiros decorrentes da ativação do dispositivo.

- A SECURITAS DIRECT não se responsabiliza pela ativação do sistema Zerovision decorrente da confirmação de uma ocorrência por parte do Cliente ou de alguma das pessoas constantes do Plano de Ação nem pelos danos daí decorrentes.

17. SERVIÇO DE PIQUETE

O presente serviço é um serviço opcional que consiste na deslocação de pessoal de segurança privada para dar resposta aos disparos de alarme mediante a ronda exterior do imóvel e/ou o acompanhamento às Forças e Serviços de Segurança Pública do Estado, em caso de indícios de intrusão ou roubo, quando solicitado ou na impossibilidade de contacto com as pessoas identificadas no Plano de Ação.

A decisão de recurso ao serviço de piquete compete exclusivamente à SECURITAS DIRECT.

As intervenções reiteradas do Piquete de Intervenção, motivadas por disparos de alarme imputáveis a uma postura negligente ou mau uso do sistema de alarme por parte do CLIENTE ou de pessoas autorizadas por ele, serão objeto de faturação autónoma de acordo com as tarifas vigentes estabelecidas pela SECURITAS DIRECT.

Serão consideradas intervenções reiteradas por disparos de alarme imputáveis a utilização negligente ou mau uso do sistema por parte do CLIENTE ou de pessoas autorizadas por ele, quando se produzam mais de duas no prazo de 6 (seis) MESES.

Além disso, os serviços complementares a pedido do CLIENTE e que não sejam motivados por um disparo de alarme estarão sujeitos ao custo estabelecido pela SECURITAS DIRECT para o presente caso.

17.1. LIMITAÇÕES

O CLIENTE reconhece que a SECURITAS DIRECT não poderá garantir o tempo mínimo da intervenção do seu serviço, nem das Forças e Serviços de Segurança Pública do Estado ou do corpo de bombeiros cuja intervenção seja solicitada após o aviso efetuado. Se a intervenção do pessoal da SECURITAS PORTUGAL resultar do acionamento do alarme devido à ação de animais domésticos que não se encontravam no lugar previamente acordado, ou porque o CLIENTE ou o utilizador por ele autorizado não tenham dado o seu código secreto ou a contrassenha, ou por transferência do número de telefone para outro domicílio que não o do Imóvel acordado e com o qual não se possa responder ao telefonema de comprovação, a intervenção do pessoal da SECURITAS PORTUGAL poderá ser objeto de faturação autónoma.

18. RESOLUÇÃO DO CONTRATO

18.1. Sem prejuízo de outros direitos emergentes da lei ou do presente Contrato, a SECURITAS DIRECT terá o direito de considerar o mesmo como definitivamente não cumprido e de o resolver, com efeitos imediatos, por meio de carta registada com aviso de receção enviada ao CLIENTE, nos casos seguintes:

a) Se o CLIENTE, sem motivo justificativo, impedir de forma permanente o acesso dos técnicos, funcionários, viaturas e meios da SECURITAS DIRECT aos locais e dependências necessários à realização dos trabalhos contratados;

b) Se o CLIENTE, depois de interpelado por escrito pela SECURITAS DIRECT, não cumprir, no prazo estabelecido para o efeito, as condições e prazos de pagamento convencionados relativamente aos serviços contratados;

c) Se, atuação intencional ou negligente do CLIENTE, resultarem danos e prejuízos nos equipamentos e componentes de segurança que permaneçam propriedade da SECURITAS DIRECT, designadamente se o CLIENTE realizar alterações no Imóvel de tal modo que as mesmas afetem a eficácia ou fiabilidade dos sistemas de segurança instalados ou se o CLIENTE se negar a incorporar nestes últimos as modificações ou recomendações técnicas efetuadas pela SECURITAS DIRECT para garantir uma proteção adequada do local e uma ligação eficaz à CRMA;

d) Se o CLIENTE violar de forma grave e/ou reiterada quaisquer outras das obrigações que para si emergem da lei ou do presente Contrato.

e) Se o CLIENTE, sem motivo justificativo, não liquidar os valores correspondentes à compra e venda do equipamento, estabelecidos nas Condições Particulares do Contrato, o referido equipamento deverá ser restituído à SECURITAS DIRECT, não havendo lugar à restituição de valores já liquidados.

18.2. Sem prejuízo de outros direitos emergentes da lei ou do presente Contrato, o CLIENTE poderá resolver este Contrato caso não concorde com as alterações introduzidas pela SECURITAS DIRECT ao Contrato, ao abrigo da Cláusula 10, mediante carta registada com aviso de receção enviada à SECURITAS DIRECT, contanto que o faça antes da data de entrada em vigor de tais alterações.

19. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

19.1. COMUNICAÇÃO DE ARREPENDIMENTO

19.1.1. Caso o Cliente seja Consumidor, nos termos da definição constante da alínea c) do artigo 3º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de Junho e pelo Decreto-Lei n.º 78/2018, de 15 de Outubro, aplicáveis aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, o mesmo tem o direito de livre resolução do presente contrato sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de assinatura do Contrato, de acordo com a informação que lhe foi devidamente prestada pela SECURITAS DIRECT antes da celebração do presente contrato e respeitando o procedimento explicitado nos números seguintes.

19.1.2. A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o Cliente/Consumidor tem de comunicar à SECURITAS DIRECT para a morada Praceta Professor Alfredo de Sousa, 3, 1495-241 Algés, a sua decisão de resolução do presente contrato, por meio de uma declaração inequívoca remetida por carta registada com aviso de

recepção, podendo utilizar, para o efeito, o seguinte modelo: “[Para a SECURITAS DIRECT; - inserir o endereço]. Pela presente comunico que resolvo o meu contrato n.º [inserir número de contrato] de compra e venda do equipamento de segurança eletrónica para prestação do serviço de monitorização consequente, instalado em [inserir data da instalação]. - Nome e morada do Cliente/Consumidor – Assinatura do Cliente/Consumidor e data.”

19.1.3. O direito de livre resolução apenas será considerado exercido pelo Cliente/Consumidor quando a respetiva declaração inequívoca de resolução do contrato for enviada até ao termo do prazo de resolução acima referido.

19.1.4. Caso a comunicação para efeitos do exercício do direito de resolução por parte do Cliente/Consumidor, não cumpra os requisitos legalmente impostos, designadamente, por falta da forma prevista na presente Cláusula ou pelo seu envio ter sido extemporâneo, a resolução não operará quaisquer efeitos, ficando o Cliente obrigado ao cumprimento integral do presente contrato e de todas as obrigações daí decorrentes.

19.2. DEVOLUÇÃO DE EQUIPAMENTOS

19.2.1. O Cliente/Consumidor fica obrigado a devolver a totalidade dos equipamentos adquiridos à SECURITAS DIRECT, com todos os seus componentes em perfeito estado de conservação e acondicionados na embalagem original, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato.

19.2.2. Tais equipamentos deverão ser devolvidos para a sede da SECURITAS DIRECT, sita na Praceta Professor Alfredo de Sousa, n.º 3, 1495-241 Algés, Oeiras, Portugal, através de correio registado com aviso de recepção ou entregues em mão no referido local.

19.2.3. É da exclusiva responsabilidade do Cliente/Consumidor suportar os custos decorrentes da entrega e devolução dos equipamentos.

19.2.4. A SECURITAS DIRECT apenas aceitará a devolução dos equipamentos que se encontrem em perfeitas condições de conservação, utilização e funcionamento e que sejam devolvidos para a sede da SECURITAS DIRECT dentro do prazo estabelecido para o efeito.

19.2.5. Caso o Cliente expressamente o solicite, a desmontagem e/ou a recolha dos bens a devolver poderá ser feita pela SECURITAS DIRECT, ficando a cargo do Cliente a assunção dos custos e encargos daí decorrentes, nos seguintes termos: (i) €40,00 (quarenta euros) pelo serviço de deslocação e recolha; ou (ii) €100,00 (cem euros) pelo serviço de desmontagem, deslocação e recolha. As despesas associadas ao serviço de recolha, terão de ser previamente liquidadas pelo Cliente à SECURITAS DIRECT, sob pena de o serviço não poder ser prestado, não podendo, neste caso, ser assacada qualquer responsabilidade à SECURITAS DIRECT pela falta de devolução dos bens em posse do Cliente. Aos valores acima referidos acresce IVA à taxa legal em vigor.

19.2.6. O atraso na devolução dos bens no prazo estipulado para o efeito, faz incorrer o Cliente em mora na obrigação de pagamento à SECURITAS DIRECT de uma penalização que se fixa em €30,00 (trinta) euros por cada dia de atraso na entrega dos bens.

19.2.7. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a SECURITAS DIRECT pode recusar a devolução dos bens fora do prazo estipulado ao efeito. Neste caso, a falta de devolução dos bens no prazo estipulado para

o efeito, faz incorrer o Cliente na obrigação de pagamento à SECURITAS DIRECT do preço do equipamento base (Kit base), no valor de €799,00 (setecentos e noventa e nove euros), a que acresce o preço de cada um dos produtos extra adquiridos, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.

19.2.8. Quaisquer descontos que possam ter sido introduzidos pela SECURITAS DIRECT ao preço de aquisição do sistema de segurança (base e extras) não serão aplicados caso se verifique a falta de devolução dos equipamentos por parte do CLIENTE ou a não restituição dos equipamentos nas condições devidas, porquanto as referidas reduções de preço pressupõem a execução do contrato pelo período de vigência acordado.

19.3. INSPEÇÃO DE EQUIPAMENTOS

19.3.1. A SECURITAS DIRECT poderá recusar a recolha de equipamentos que se encontrem danificados ou que não se encontrem em perfeito estado de conservação, utilização e funcionamento.

19.3.2. Aquando da receção dos equipamentos, a SECURITAS DIRECT procederá à sua verificação, reservando-se no direito de, no caso de constatar que os produtos devolvidos se encontram danificados ou deteriorados, ainda que parcialmente, proceder à devolução de tais equipamentos ao Cliente e exigir o pagamento integral dos mesmos, sendo o valor do equipamento base (Kit base) de €799,00 (setecentos e noventa e nove euros), acrescido do valor, sem descontos, de cada um dos produtos extra adquiridos.

19.4. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DURANTE O PERÍODO DE LIVRE RESOLUÇÃO

19.4.1. A prestação de serviços ora contratada inicia-se no momento da instalação dos equipamentos, que pode coincidir com o período de livre resolução por parte do CLIENTE/Consumidor. Caso tal se verifique, deve ser pago à SECURITAS DIRECT um montante proporcional aos serviços que foram efetivamente prestados até ao momento da comunicação da resolução.

19.4.2. O montante proporcional a que se refere o número anterior é calculado com base no preço contratual total.

19.4.3. Para o efeito, o CLIENTE/Consumidor expressa e previamente autoriza que a execução da prestação de serviços contratada no âmbito do presente contrato tenha início na data da instalação dos equipamentos, ainda que a mesma ocorra no decorrer do prazo estipulado para o exercício do direito de livre resolução.

19.5. EFEITOS DA LIVRE RESOLUÇÃO

19.5.1. Caso o CLIENTE/Consumidor exerça o direito de livre resolução do presente Contrato, de acordo com o acima exposto e o legalmente exigido, serão reembolsados todos os pagamentos recebidos relativamente aos serviços prestados ao abrigo do presente Contrato, sem demora injustificada e, em qualquer caso, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que a SECURITAS DIRECT for informada da decisão de resolução do presente Contrato.

19.5.2. À SECURITAS DIRECT assiste o direito de retenção sobre o montante a reembolsar ao CLIENTE até ter recebido a totalidade dos bens devolvidos em perfeito estado de conservação ou até que o CLIENTE apresente prova da sua devolução, consoante o que ocorra primeiro.

19.5.3. O CLIENTE reconhece e expressamente consente que assiste à SECURITAS DIRECT a possibilidade de compensar eventuais créditos que detenha sobre o Cliente, designadamente os decorrentes da falta da

devolução dos bens, com o valor de reembolso devido pelo exercício do direito de livre resolução.

19.5.4. A SECURITAS DIRECT efetuará os reembolsos devidos utilizando o mesmo meio de pagamento que o Cliente/Consumidor usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário.

19.5.5. Em qualquer caso, o Cliente/Consumidor não incorrerá em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

19.5.6. O exercício do direito de livre resolução não desobriga o Cliente do pagamento do valor proporcional aos serviços prestados, nos casos em que tenha sido acordado entre as Partes que a prestação tenha início durante o prazo legal de livre resolução, nem o desonera da obrigação de pagamento do preço dos bens, em caso de falta de devolução no prazo estipulado ou em caso de danificação dos equipamentos devolvidos.

20. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A) INFORMAÇÃO EM MATÉRIA DE PROTEÇÃO DE DADOS

Os dados pessoais fornecidos pelo CLIENTE, assim como quaisquer outros dados que possam ser fornecidos no âmbito do contrato, serão incluídos num ficheiro sob a responsabilidade da SECURITAS DIRECT e serão tratados com a finalidade de gerir a execução e o cumprimento da relação contratual.

Para poder prestar corretamente o Serviço, a SECURITAS DIRECT informa ainda o CLIENTE que tratará os dados pessoais transmitidos de acordo nos termos e com as finalidades seguintes:

- 1)** Gravação de todas as conversas telefónicas mantidas entre o CLIENTE e a SECURITAS DIRECT, **(i)** por motivos de segurança; **(ii)** prova de transações comerciais; **(iii)** prova de cumprimento de obrigações emergentes do Contrato ora estabelecido; **(iv)** monitorização da qualidade do serviço e realização de análises, tanto estatísticas como de conteúdo; **(v)** para aferir as causas das chamadas telefónicas e, deste modo, poder gerir os incidentes decorrentes das mesmas, da melhor forma possível.
- 2)** Comunicação dos dados pessoais às entidades do Grupo VERISURE/SECURITAS DIRECT indicadas no Website da empresa (www.securitasdirect.pt), com o objetivo de poder realizar relatórios centralizados, desenvolver sinergias comuns e realizar análises estatísticas relacionadas com a prestação do Serviço.
- 3)** Tratamento dos dados pessoais recolhidos e outros dados decorrentes da utilização e da prestação do Serviço de forma individualizada com base no nosso interesse legítimo ou de forma anonimizada e/ou agregada: com a finalidade de comprovar se o Serviço está a ser prestado corretamente, criar modelos de tendência baseados na utilização do serviço, assim como para tomar decisões no sentido de melhorar os produtos e serviços disponibilizados pela empresa.
- 4)** Tratamento dos dados pessoais com o objetivo de detetar, investigar e prevenir a fraude e ainda, com base na Legislação referente ao Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo.
- 5)** Ampliação ou validação da informação de que dispomos, mediante informação obtida de empresas terceiras, sempre que estas garantam que possuem legitimidade para prestar este tipo de serviços à SECURITAS DIRECT.
- 6)** Em caso de mora no pagamento do equipamento de segurança ou de qualquer produto ou serviço prestado pela SECURITAS DIRECT : comunicação dos dados pessoais que se incluem no presente documento a fornecedores de serviços de cobrança judicial ou extra-judicial e/ou a entidades financeiras às quais a

SECURITAS DIRECT possa ceder, a cada momento, direitos de crédito decorrentes do presente CONTRATO, com a finalidade de permitir que estas entidades cessionárias possam efetuar, diretamente ou através de qualquer sociedade do grupo empresarial ao qual pertençam, uma análise do risco, incluindo a análise da informação e dos dados incluídos nos seus próprios ficheiros.

7) Transferência dos dados pessoais para países terceiros: unicamente se tal for necessário para poder prestar corretamente os Serviços. Nesse caso, a transferência será sempre realizada com a garantia de que são tomadas as medidas técnicas e de segurança adequadas para a proteção dos dados pessoais do CLIENTE e que são cumpridas todas as obrigações legalmente estabelecidas. O CLIENTE poderá solicitar informação à SECURITAS DIRECT sobre esta matéria.

8) Captação e gravação das imagens recolhidas pelo sistema de segurança no seguimento de um disparo de alarme.

9) Manutenção e execução do presente Contrato.

10) Cumprimento de obrigações legais da SECURITAS DIRECT.

Adicionalmente, se selecionar a quadrícula reservada para o efeito no presente CONTRATO, o CLIENTE está a autorizar expressamente a SECURITAS DIRECT a:

Tratar os dados pessoais recebidos pela SECURITAS DIRECT ou gerados como consequência da prestação do Serviço, para a realização de ações comerciais de carácter geral ou adaptadas ao seu perfil, por qualquer meio (Carta, telefone, correio eletrónico, SMS, MMS, aplicações de mensagens instantâneas, etc.) sobre produtos ou serviços da SECURITAS DIRECT ou relacionados com a vigilância, segurança ou atividades similares, durante a vigência da relação contratual e após o término da mesma, durante o período de tempo previsto pela SECURITAS DIRECT nas suas políticas internas de conservação de dados. O CLIENTE pode, a qualquer momento, revogar a presente autorização.

Uma vez que o CLIENTE pode facultar à SECURITAS DIRECT dados pessoais de terceiros para que estes façam parte do seu plano de ação, antes dessa comunicação, o CLIENTE deverá informar estes terceiros sobre: **(i)** as finalidades do referido tratamento, **(ii)** que a SECURITAS DIRECT entrará em contacto com os mesmos para os informar sobre as consequências de fazer parte do plano de ação e **(iii)** que podem exercer os seus direitos em matéria de proteção de dados, dirigindo-se à SECURITAS DIRECT, de acordo com o previsto na presente cláusula.

O CLIENTE poderá exercer a qualquer momento os direitos de acesso, retificação, cancelamento/apagamento, oposição, limitação e portabilidade, reconhecidos nas normas em vigor, em matéria de proteção de dados pessoais, dirigindo-se à SECURITAS DIRECT através de qualquer um dos meios indicados na Cláusula 19.1.2 deste Contrato.

Sem prejuízo do CLIENTE poder exercer os direitos previamente indicados, a SECURITAS DIRECT conservará os dados pessoais do CLIENTE facultados por este e gerados em consequência da prestação do Serviço, enquanto se mantiver a sua relação contratual com a SECURITAS DIRECT, bem como após o término da mesma, durante o prazo de caducidade das ações judiciais que qualquer uma das partes possa apresentar e prescrição dos direitos emergentes da presente relação contratual. A SECURITAS DIRECT aplicará aos dados

peçoais dos seus clientes as políticas de conservação de dados em vigor a cada momento.

Para qualquer questão ou reclamação relacionada com o tratamento dos seus dados pessoais, o CLIENTE deverá dirigir-se ao Encarregado de Proteção de Dados Pessoais da SECURITAS DIRECT, através do endereço de correio eletrónico dpo@securitasdirect.pt ou por carta, para a morada que se encontra no cabeçalho deste Contrato, ou ainda à Autoridade de Controlo que, neste caso, é a Comissão Nacional de Proteção de Dados (www.cnpd.pt).

B) CONFIDENCIALIDADE E MEDIDAS DE SEGURANÇA

A SECURITAS DIRECT manterá a confidencialidade dos dados pessoais do CLIENTE, obtidos na sequência da prestação do Serviço, e compromete-se a implementar as medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais dos seus clientes.

C) TRATAMENTO DE IMAGENS E/OU SONS OBTIDOS ATRAVÉS DO SISTEMA DE SEGURANÇA, QUANDO O EQUIPAMENTO POSSUA SISTEMAS DE FOTODETEÇÃO.

- Pela SECURITAS DIRECT, no caso de um disparo de alarme.

A SECURITAS DIRECT, através da sua CRMA, capta e grava imagens e/ou sons através dos dispositivos de segurança instalados a pedido do CLIENTE, nos locais objeto de proteção por este indicados, de acordo com as normas legais de Segurança Privada. Deste modo, a SECURITAS DIRECT verificará através de todos os meios técnicos disponíveis os sinais de alarme recebidos e, após realizada esta verificação, caso seja necessário, a SECURITAS DIRECT transmitirá as imagens e/ou sons obtidos, na sequência do disparo de alarme tratado, à autoridade policial ou judicial competente, se tais entidades o exigirem ou se tal obrigação estiver estabelecida legalmente.

A SECURITAS DIRECT adquire a condição de responsável pelo ficheiro de gestão dos sistemas de vigilância, com acesso às imagens do CLIENTE, devido à sua condição de pessoa singular e ao facto de o sistema de segurança com acesso a imagens ser realizado na sua residência particular.

Em virtude do anterior, a captação, reprodução e tratamento das imagens e sons gerados devido aos disparos de alarme através da Central Recetora e Monitorização de Alarmes da SECURITAS DIRECT não será considerada intromissão ilegítima do direito à honra, à intimidade pessoal e à própria imagem.

O CLIENTE só poderá ter acesso à informação sobre qualquer incidente ou gravação motivada por um disparo de alarme, se enviar um pedido por escrito, através dos meios indicados na cláusula 18.2 das condições gerais, no qual deverá constar a identidade do titular do contrato, o seu número de contribuinte e número e data de validade do Cartão de Cidadão/ Documento de Identificação de Cidadão Estrangeiro/ Passaporte, bem como a data, hora e o local no qual, presumivelmente, ocorreu a gravação, acompanhado de cópia do respetivo documento de identificação, fornecida de expressa e livre vontade pelo CLIENTE.

A SECURITAS DIRECT guardará as gravações obtidas na sequência dos disparos de alarme gerados pelo sistema de segurança instalado e cumprirá as suas obrigações de conservação, inutilização e destruição estipuladas nas normas de segurança privada, assim como nas normas de proteção de dados em vigor a cada momento.

- Pelo CLIENTE, fora do âmbito de verificação de disparos de alarme.

Às captações e gravações de imagens e/ou sons realizadas pelo próprio CLIENTE no âmbito doméstico, domiciliário, familiar ou espaço similar, não serão aplicáveis as normas sobre proteção de dados pessoais. Contudo, caso o CLIENTE, através da utilização de imagens e/ou sons obtidos, extravase esse âmbito, deverá ter em conta as obrigações e recomendações que deve cumprir, na qualidade de responsável pelo tratamento desses dados pessoais. Estas obrigações e recomendações estão disponíveis na página web da Comissão Nacional de Proteção de Dados (www.cnpd.pt), bem como na própria página web da SECURITAS DIRECT, na área de cliente. Nestes casos, o CLIENTE será responsável perante a SECURITAS DIRECT por quaisquer danos sofridos por esta, como consequência da má utilização que o CLIENTE faça das imagens e/ou sons recolhidos por este.

21. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Em caso de litígio sobre a interpretação do presente contrato, o consumidor poderá recorrer a uma das seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (<http://www.centroarbitragemlisboa.pt>)

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (<http://triave.pt>)

CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (<http://ciab.pt/pt>)

CNIACC - Centro de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (<http://www.arbitragemdeconsumo.org>)

Centro de Arbitragem de Consumo do Distrito de Coimbra (<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>)

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (<http://www.consumoalgarve.pt>)

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (<http://www.cicap.pt>)

(Dados retirados da lista de entidades de resolução de litígios constante do sítio eletrónico da Direção Geral do Consumidor em 11/03/2016. Em www.consumidor.pt poderá consultar a lista atualizada.)

O CLIENTE

Li, compreendi e aceito através da seguinte assinatura, todas as condições previstas neste Contrato.

Assinatura:

(conforme documento de identificação)