



POWERED BY  
**Apoio  
ao cliente  
16106\***  
**nos.pt/alarmes**

\*As chamadas efetuadas para o 16106 estão sujeitas ao tarifário em vigor, disponível para consulta em nos.pt/alarmes

Para posterior preenchimento pela NOS

N.º pedido: \_\_\_\_\_

N.º cliente: \_\_\_\_\_

N.º de contrato/  
conta de serviço: \_\_\_\_\_

Início de contrato/  
data de instalação\* \_\_\_\_\_

\*Sujeito a confirmação por SMS

## Documento de confirmação de compra

### Informação do cliente

Nome completo: \_\_\_\_\_

Doc. identificação: \_\_\_\_\_ N.º contribuinte: \_\_\_\_\_ N.º de telemóvel<sup>(2)</sup>: \_\_\_\_\_

Telef. ou telem. alternativo: \_\_\_\_\_ Email<sup>(1)(2)</sup>: \_\_\_\_\_

Local de prestação de serviço: \_\_\_\_\_

N.º \_\_\_\_\_ Andar: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_ Localidade: \_\_\_\_\_

### Contacto de serviço (utilizador do alarme)

Nome: \_\_\_\_\_ Telemóvel: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

Na App NOS ou Área de Cliente pode gerir com toda a facilidade os seus produtos e serviços, consultar faturas e alterar dados pessoais, quando e onde quiser - no seu computador, smartphone ou tablet.

Faça o seu em registo em nos.pt/app

(1) O endereço de email indicado será utilizado como contacto preferencial para as comunicações da NOS ou da Securitas ao cliente, no âmbito dos Serviços Contratados.

(2) Os contactos de email e/ou telemóvel indicados, serão utilizados para comunicações da NOS no âmbito da faturação, bem como para faturação eletrónica.

### Serviços contratados (valores com IVA)

Termo do contrato:<sup>(1)</sup> \_\_\_\_\_

Quantidade Mensalidade

	Quantidade	Mensalidade
Solução Base	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
Serviço de monitorização pela central recetora de alarmes	_____	Incluído
Serviço de assistência técnica de alarmes	_____	Incluído

Quantidade Mensalidade

	Quantidade	Mensalidade
Equipamentos e serviços adicionais	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____

Quantidade Valor a pagar

	Quantidade	Valor a pagar
Instalação e ativação do serviço	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____

Valor

	Valor
Solução Base	_____
Equipamentos e serviços adicionais	_____
<b>Mensalidade</b>	_____
<b>Instalação e ativação</b>	_____

(1) Renovado automaticamente por períodos sucessivos de 12 meses, exceto se denunciado por qualquer uma das partes com antecedência mínima de 30 dias.

## Faturação

N.º conta faturação:

Modo de pagamento: \_\_\_\_\_ IBAN: \_\_\_\_\_

Tipo fatura: \_\_\_\_\_ Envio fatura: \_\_\_\_\_

Preencher dados se este forem diferentes dos dados em Informação do cliente.

Email e/ou n.º de telem: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

N.º \_\_\_\_\_ Andar \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_ Localidade: \_\_\_\_\_

Declaro expressamente, nos termos do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 269/98, de 1 de setembro, que me considero domiciliado, para efeito de realização da citação ou da notificação, em caso de litígio, no local acima indicado como morada.

## Equipamentos incluídos na instalação

Solução Base

Equipamentos adicionais

Para o efeito da cláusula 6. das Condições Gerais, os equipamentos descritos são disponibilizados em regime de comodato. Consulte as especificações técnicas dos equipamentos instalados na secção "Descrição dos equipamentos."

## Equipamentos entregues ao cliente

Equipamentos: \_\_\_\_\_

## Entrega de equipamentos - via estafeta

Morada: \_\_\_\_\_

N.º \_\_\_\_\_ Andar \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_ Localidade: \_\_\_\_\_

Pessoa a contactar: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_ Horário: \_\_\_\_\_

## Informação contratual

1. Os serviços de instalação e manutenção de alarmes serão prestados pela NOS, enquanto os serviços de monitorização pela central recetora de alarmes e restantes atividades de segurança serão prestados pela Securitas. Os serviços de instalação e manutenção estão disponíveis todos os dias úteis das 9h as 20h, a monitorização pela central recetora de alarmes 24h por dia durante todo o ano e as restantes atividades de segurança de acordo com as condições previstas para cada serviço no website NOS.
2. Os serviços de segurança privada e de instalação e manutenção de alarmes serão prestados por técnicos e/ou entidades devidamente capacitadas e habilitadas para o efeito.
3. Em caso de instalação de dispositivos de alarme em imóvel que possua sirene audível do exterior ou botão de pânico, no cumprimento da comunicação prevista no n.º 1 do artigo 11.º da Lei n.º 34/2013 de 16 de maio, alterada e republicada pela Lei n.º 46/2019 de 8 de julho e no artigo 106.º da Portaria n.º 273/2013, de 20 de agosto, alterada e republicada pela Portaria n.º 292/2020, de 18 dezembro, o cliente deverá proceder à comunicação e registo do sistema de alarme na autoridade policial da área no prazo máximo de 5 dias úteis posteriores à sua montagem.
4. Em caso de instalação de dispositivos de alarme em imóvel que possua sirene audível do exterior ou botão de pânico, no cumprimento do disposto no n.º 3 do artigo 11.º da Lei n.º 34/2013 de 16 de maio, alterada e republicada pela Lei n.º 46/2019 de 8 de julho, o cliente do alarme assegura comparência no local e reposição do alarme no prazo de 2 horas contadas a partir da comunicação da autoridade policial competente.
5. A adesão a serviços de câmaras de vídeo pelo Cliente implica a existência de serviço de internet com Wi-Fi.
6. O serviço contratado não cumpre os requisitos de intrusão de Grau 3 como descrito no artigo 8º da Lei n.º 34/2013 (nomeadamente para ourivesarias, farmácias, postos de abastecimento de combustível, armeiros, instituições financeiras e casas de cambio, galerias de arte, comércio com mais de 30.000 m2).
7. A oferta de desconto(s) e/ou mensalidade(s), quando aplicável, pressupõe a ativação do débito direto e da fatura eletrónica. A aplicação dos descontos e ofertas comerciais especialmente atribuídos a clientes de comunicações eletrónicas NOS apenas se mantém válida durante a respetiva relação contratual.
8. O detetor de fumo/temperatura, quando incluído nos serviços de segurança contratados, não cumpre os requisitos exigidos pelo Decreto-Lei n.º 220/2008 e pela Portaria n.º 1532/2008 e não configura um SCIE (equipamento ou sistema de segurança de contra incêndio em edifício).

## Tratamento de dados pessoais

### Comunicações de produtos e serviços da NOS – Dados de identificação

Estes dados serão utilizados para o conhecer melhor e enviar propostas de produtos e serviços, informação acerca de temas da sua preferência, benefícios ou promoções.

Assinale no caso de não aceitar o tratamento dos seus dados de identificação (nome, contactos, serviços contratados e outros dados pessoais incluindo os seus interesses), durante a prestação do serviço NOS e após a cessação do mesmo, para o envio de comunicações da NOS por carta, email, SMS/MMS e/ou chamadas telefónicas.

Assinale no caso de não aceitar

### Comunicações de produtos e serviços da NOS – Dados de utilização

Estes dados serão utilizados para conhecer melhor o seu perfil de utilização, adaptar produtos e serviços às suas necessidades e enviar propostas de produtos e serviços baseados na sua experiência de utilização (por exemplo, propor serviços, funcionalidades e tarifários mais ajustados à sua utilização).

Aceita o tratamento dos seus dados de utilização dos serviços para adaptação e comercialização de produtos e serviços, perfilagem e envio de comunicações da NOS por carta, email, SMS/MMS e/ou chamadas telefónicas?

Aceito  Não aceito

### Comunicações de produtos e serviços do Grupo NOS SGPS

Os seus dados serão utilizados para lhe enviar informações ou promoções de produtos e serviços de empresas do Grupo NOS, SGPS.

Aceita o tratamento dos seus dados pessoais pela NOS ou por empresas do Grupo NOS SGPS às quais os seus dados sejam transmitidos (incluindo dados de identificação, de utilização e perfis) para efeitos de envio de comunicações de produtos ou serviços de empresas do Grupo NOS, SGPS por carta, email, SMS/MMS e/ou chamadas telefónicas?

Aceito  Não aceito

A qualquer momento pode alterar ou retirar os seus consentimentos.

## Informação relevante

Ao contrato celebrado aplicam-se as condições de preço, de pagamento e de duração do contrato, bem como as consequências do seu incumprimento que se encontram previstas nas Condições Gerais.

À presente adesão aplicam-se as informação pré-contratuais e contratuais constantes do presente documento e das condições gerais e específicas de serviço disponibilizadas pela NOS e pela Securitas na presente data e que fazem parte integrante do Contrato, bem como as informações sobre o direito de livre resolução (se aplicável) e respetivos formulários, que se encontram disponíveis em nos.pt e em todos os pontos de venda NOS.

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Nome do comercial

\_\_\_\_\_

Código comercial

\_\_\_\_\_

Assinatura do comercial

\_\_\_\_\_

Assinatura NOS  
(Por Procurador)

\_\_\_\_\_

Assinatura Securitas  
(Por Procurador)

\_\_\_\_\_

Assinatura do cliente  
(Conforme Doc. Identificação)

## Descrição dos equipamentos

### Equipamento

Painel de controlo
Detetor de movimento com câmara
Detetor de movimento
Sensor de porta ou janela
Sirene Exterior
Sirene Interior
Detetor de quebra de vidros
Teclado portátil
Detetor de fumo/temperatura
Detetor de inundação
Botão de pânico
Câmara de vídeo interior
Câmara de vídeo interior PRO

### Especificações técnicas

Painel de controlo Qolsys IQ Panel 2 Android 5.1 com comunicação redundante via LTE e Wi-Fi. LCD de 17,7 cm, armazenamento de 8GB NAND flash, micro SD, câmara frontal de 5MP, microfone stereo e sirene com min 85dB. Capacidade de ligação até 128 sensores sem fios em protocolo Power G (frequência 868Mhz), BLE 4.0 (Bluetooth) e ligação até 128 dispositivos de automação Z-Wave. Bateria Lithium Polymer 3200mAh e interruptor de violação do painel (tamper) com alerta para a Central Recetora de Alarmes.
Sensor PowerG piroelétrico de baixo ruído com bateria de lítio de 6V. Lente - Reflex II PIR do tipo Fresnel com atenuação. Pet Immunity até 38kg. Camara CMOS com iluminação IR.
Sensor PowerG piroelétrico de baixo ruído com bateria de lítio de 3V. Pet Immunity até 38kg.
Contacto magnético PowerG Wireless com indicador LED.
Sirene exterior PowerG de alta potencia, Piezo com 105dB, à prova de água (IP55) e luz estroboscópica.
Sirene interior PowerG de alta potência, Piezo com 110dB e luz estroboscópica.
Detetor sem fio PowerG com deteção acústica a 360° de quebra de vidros de diferentes tipos até um alcance de 7,5 metros
Teclado portátil PowerG sem fios e retro iluminado, com leitor de chaves inteligentes, KP-241 PG2.
Detetor de fumo e calor sem fio PowerG com detetor de fumo fotoelétrico e sensor de calor integrado (superior a 57°).
Detetor de inundação ao nível do solo, powerG, com sinalização visual no próprio equipamento
Botão de pânico PowerG de pequenas dimensões, próprio para transportar no bolso ou para prender em parede / secretária
Câmara de vídeo interior ADC-V515-CAMERA, com conexão Wifi 2.4GHz, Resolução 1920x1080p, ângulo de visão 110°, visão nocturna, HDR e áudio bi-direcional, Alimentação 12V @1A DC
Câmara de vídeo interior ADC-V523-CAMERA, com conexão Ethernet ou Wifi 2.4GHz ou 5GHz, Resolução 1920x1080p, ângulo de visão 117°, visão nocturna, HDR e áudio bi-direcional, Alimentação 12V @1A DC. mentação 12V @1A DC

### Condições Gerais

Disponibilização, Instalação e Manutenção de Materiais e Equipamentos de Segurança e Prestação de Serviços de Segurança Privada

As presentes Condições Gerais (doravante "**Condições Gerais**") estabelecem os termos aplicáveis à disponibilização, instalação e manutenção de materiais e equipamentos de segurança e à prestação de serviços de segurança privada pela:

- a.** NOS COMUNICAÇÕES, S.A., com sede na Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, pessoa coletiva n.º 502 604 751, matriculada na Conservatória do Registo Comercial da Maia sob o mesmo número, com o capital social de 576.326.759,00 (quinhentos e setenta e seis milhões, trezentos e vinte e seis mil, setecentos e cinquenta e nove) Euros e titular do Registo Prévio n.º 3956 no Departamento de Segurança Privada da Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública (doravante designada por "**NOS**"), e pela
- b.** SECURITAS - SERVIÇOS E TECNOLOGIA DE SEGURANÇA, S.A., com sede na Rua Rodrigues Lobo n.º 2, Edifício Securitas, 2799-553 Linda-a-Velha e Filial em Lisboa, pessoa coletiva n.º 500 243 719, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Cascais sob o mesmo número, com o capital social de 1.750.000,00 (um milhão, setecentos e cinquenta mil) Euros, titular dos Alvarás n.º 22 A, 22 B e 22 C, emitidos pelo Ministério da Administração Interna e do título de construção IMPIC n.º 68711 (doravante designada por "**SECURITAS**"),

À pessoa singular ou coletiva (doravante designada por "**CLIENTE**") e, em conjunto com a NOS e com a SECURITAS designadas "Partes", identificados no presente contrato.

Estas Condições Gerais são parte integrante do Contrato, tendo sido reciprocamente aceites por todas as Partes:

### 1. OBJETO

**1.1.** O objeto destas Condições Gerais consiste na regulação dos termos e condições aplicáveis:

- a.** à disponibilização, pela NOS, de materiais e equipamentos de segurança, à prestação dos serviços, pela NOS, de instalação e manutenção de equipamentos de segurança (doravante "Serviços de Disponibilização, Instalação e Manutenção de Materiais e Equipamentos de Segurança"); e
- b.** à prestação dos serviços, pela SECURITAS, de ligação à Central de Receção e Monitorização de Alarmes e, se contratado pelo CLIENTE, intervenção e guarda de

chaves (doravante "**Serviços de Segurança Privada**"),

Todos em conjunto designados por "**Serviços**".

**1.2.** Estas Condições Gerais, bem como o comprovativo de adesão do CLIENTE ("**Formulário**"), em que se incluem as Condições Particulares, regulam os termos pelos quais se rege o contrato (doravante "**Contrato**").

### 2. ENTRADA EM VIGOR DO CONTRATO

**2.1.** O Contrato entra em vigor no momento em que a NOS e a SECURITAS confirmam a ativação dos Serviços ao CLIENTE (doravante "**Ativação dos Serviços**").

**2.2.** A entrada em vigor do Contrato fica sujeita à verificação cumulativa das seguintes condições:

- a.** assinatura do Formulário pelo CLIENTE;
- b.** envio ao CLIENTE do Formulário devidamente assinado pela NOS e SECURITAS;
- c.** instalação e ativação dos Serviços.

### 3. DURAÇÃO DO CONTRATO

**3.1.** Salvo estipulação pelas Partes em contrário, o Contrato fica sujeito a um prazo mínimo de duração inicial de 36 (trinta e seis) meses, findo o qual, se renovar-se-á automaticamente por períodos sucessivos de 12 (doze) meses, exceto se for denunciado por qualquer uma das Partes, mediante comunicação escrita, com uma antecedência mínima de trinta 30 (trinta) dias relativamente ao termo do período inicial do Contrato ou das suas renovações.

**3.2.** Sem prejuízo do disposto no número um da presente Cláusula, sempre que seja solicitada pelo CLIENTE a alteração dos termos do presente Contrato, designadamente da:

- a.** alteração da morada de instalação, a NOS e a SECURITAS reservam-se o direito de estender o contrato existente ou celebrar um novo contrato e, por essa via, estabelecer um prazo mínimo de duração do mesmo de até 36 (trinta e seis) meses contados da instalação dos materiais e equipamentos de segurança na nova morada de instalação;
- b.** alteração dos Serviços prestados pela NOS e/ou SECURITAS, a NOS e a SECURITAS reservam-se o direito de estender o contrato existente ou celebrar um novo contrato e, por essa via, estabelecer um prazo mínimo de duração do mesmo de até 36 (trinta e seis) meses contados da comunicação escrita de confirmação de alteração dos Serviços.

### 4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**4.1.** Pela prestação dos Serviços, o CLIENTE pagará um valor mensal constante do Formulário, atualizado de acordo com o tarifário que estiver em vigor a cada

momento (doravante “**Tarifário**”). O valor dos Serviços poderá ser atualizado anualmente por referência à taxa de inflação calculada com base no Índice de Preços no Consumidor publicado em cada ano pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), em qualquer caso, no valor mínimo mensal de 50 (cinquenta) centavos.

**4.2.** O pagamento dos Serviços será devido a partir da sua Ativação e até ao termo do Contrato.

**4.3.** O início da faturação terá lugar após a Ativação dos Serviços. A NOS faturará a cada 30 (trinta) dias os valores a cobrar pela prestação dos Serviços, referente ao ciclo em curso, de acordo com os preços e respetivas condições definidas no Contrato. Os pagamentos poderão ser efetuados antecipadamente pelo CLIENTE, de acordo com a periodicidade acordada.

**4.4.** Pelas presentes Condições Gerais, o CLIENTE reconhece e aceita que a totalidade dos Serviços, incluindo os Serviços de Segurança Privada, são faturados pela NOS.

**4.5.** O CLIENTE obriga-se a pagar as faturas à NOS, ou a quem esta indicar, no prazo delas constante.

**4.6.** Aos valores indicados nos números anteriores acresce, por cada fatura não paga dentro do correspondente prazo, o valor previsto no Tarifário em vigor, a título de indemnização pelos encargos associados à cobrança da fatura em dívida, e por incumprimento da obrigação de pagamento atempado, podendo o valor ser superior ao previsto no Tarifário, caso os encargos ultrapassem esse montante.

**4.7.** As faturas poderão ser emitidas em papel ou por via eletrónica com observância do regime legal aplicável.

**4.8.** Qualquer reclamação do CLIENTE relativa a faturas emitidas pela NOS no âmbito dos Serviços não suspende a obrigação do pagamento das faturas subsequentes, dentro dos prazos de vencimento nelas indicados, obrigando-se, contudo, a NOS a proceder diligentemente à apreciação das razões invocadas na reclamação e sem prejuízo de proceder aos créditos ou reembolsos ao CLIENTE que se revelem devidos.

**4.9.** A NOS pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço nas situações de restabelecimento dos Serviços, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente.

## **5. OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**5.1.** A NOS e a SECURITAS obrigam-se a prestar os Serviços em conformidade com a legislação aplicável e de acordo com o descrito no Anexo I, para o qual se remete.

**5.2.** O CLIENTE obriga-se a atuar em conformidade com a legislação aplicável e de acordo com o descrito no Anexo I, para o qual se remete.

## **6. MATERIAIS E EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA INSTALADOS**

**6.1.** A NOS poderá disponibilizar ao CLIENTE os materiais e equipamentos de segurança mediante venda, aluguer ou cedência temporária a título gratuito.

**6.2.** Nos casos em que os equipamentos sejam vendidos ao Cliente, a propriedade dos materiais e equipamentos de segurança transmite-se por mero efeito do Contrato, excetuados os casos de vendas a prestações, em que a NOS reserva para si a propriedade até ao pagamento integral dos equipamentos pelo Cliente.

**6.3.** Nos casos em que os materiais e equipamentos sejam disponibilizados ao CLIENTE em regime de aluguer ou de cedência temporária gratuita, os mesmos constituem e permanecem propriedade da NOS e ficam, durante o período de utilização dos Serviços para os quais foram disponibilizados, sob a guarda e responsabilidade do CLIENTE, devendo ser utilizados de forma lícita e para seu uso exclusivo, ficando o CLIENTE obrigado a indemnizar a NOS e/ou a SECURITAS pelos prejuízos sofridos por danos não resultantes de utilização normal, lícita e diligente ou resultantes de trabalhos de modificação da instalação ou resultantes do incumprimento das condições de acondicionamento previstas no Contrato e que não tenham sido previamente autorizados pela NOS ou realizados por entidade habilitada para o efeito mandatada pela NOS.

**6.4.** Nos casos de venda, o período de garantia dos materiais e equipamentos é de 3 (três) anos e cobre os defeitos de fabrico que afetem o correto funcionamento, em relação à instalação e software. Excluem-se da presente garantia os danos e prejuízos causados por má, indevida ou negligente utilização dos materiais e equipamentos referidos, bem como a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.

**6.5.** Na medida em que a prestação dos Serviços implique a necessidade de proceder à instalação de materiais e equipamentos de segurança, caberá à NOS determinar os que considera adequados para o efeito, podendo a NOS alterá-los, na vigência do Contrato, desde que assegure a qualidade dos Serviços contratualmente acordada.

**6.6.** Os materiais e equipamentos são disponibilizados, instalados e, se aplicável, reparados pela NOS ou por outra entidade por esta designada e devidamente habilitada para o efeito.

**6.7.** A NOS não está obrigada à correção, nem se

responsabiliza pelas consequências que decorrerem das perfurações que sejam estritamente necessárias à instalação, desinstalação e recolha dos materiais e equipamentos de segurança.

**6.8.** O CLIENTE autoriza que a NOS proceda às atualizações de software e/ou substituições de componentes dos materiais e equipamentos instalados que considere necessárias.

## **7. RESPONSABILIDADE DA NOS E DA SECURITAS**

**7.1.** A NOS e a SECURITAS são individual e exclusivamente responsáveis perante o CLIENTE pela prestação dos Serviços que incumbe a cada uma das entidades, conforme descrito em 1.1, não podendo a NOS ou a SECURITAS ser responsabilizadas pelos serviços prestados ou a prestar pela outra.

**7.2.** A NOS e a SECURITAS não garantem um resultado dos Serviços prestados nem aceitam, em consequência, a responsabilidade pela manutenção da segurança e da inviolabilidade na residência ou estabelecimento do CLIENTE. A NOS e a SECURITAS não são contratadas como consultoras de segurança. A NOS e a SECURITAS não declaram, nem garantem, de forma expressa ou tácita, que os seus Serviços impedirão quaisquer perdas ou danos para o CLIENTE. A NOS e a SECURITAS não atuam como companhias de seguros relativamente às pessoas ou bens abrangidos pelos Serviços.

**7.3.** O CLIENTE reconhece expressamente que o Contrato não constitui um seguro contra danos. A NOS e a SECURITAS não se comprometem, em caso algum, a evitar a ocorrência de roubos ou incêndios nas instalações ou Domicílio do CLIENTE.

**7.4.** A NOS e a SECURITAS não responderão contratual ou extracontratualmente pela falta de qualquer resposta ou atraso por parte das forças e serviços de segurança pública do Estado.

**7.5.** A NOS e a SECURITAS não serão responsáveis por quaisquer danos ou prejuízos causados na pessoa ou bens do CLIENTE que sejam imputáveis a atos de terceiros, nem assumirão as responsabilidades por atos ilícitos alheios contra o sistema de segurança ou contra o património do CLIENTE.

**7.6.** A NOS e a SECURITAS não respondem pelos danos e prejuízos causados pelo funcionamento anormal ou deficiente dos materiais, equipamentos e sistemas de segurança, quando:

- a.** não lhes tenha sido imediatamente comunicada a deficiência ou inoperabilidade dos materiais, equipamentos e sistemas de segurança;
- b.** os danos e prejuízos resultem de facto imputável a terceiros;

- c.** os danos e prejuízos nos materiais e equipamentos disponibilizados e instalados resultem de manipulação, uso inadequado ou imprudente do CLIENTE ou terceiros;
- d.** os danos e prejuízos resultem do incumprimento das obrigações do CLIENTE;
- e.** os danos e prejuízos resultem da conservação deficiente e insegura da senha, contrassenha e senha de coação.

**7.7.** A NOS e a SECURITAS apenas respondem pelos defeitos no funcionamento dos materiais, equipamentos e sistemas de segurança ou pela inoperabilidade ou deficiência na prestação dos Serviços que sejam exclusivamente imputáveis à NOS ou à SECURITAS, bem como entidades por elas contratadas, a título de negligência grosseira ou dolo.

**7.8.** A NOS não está obrigada a pagar ao CLIENTE qualquer tipo de compensação por perdas ou danos causados por não haver realizado a reparação de avarias enquanto não houver expirado o prazo legal para a dita reparação, bem como, a SECURITAS não está obrigada a pagar ao CLIENTE qualquer tipo de compensação por perdas ou danos decorrentes de a NOS não haver realizado a reparação de avarias.

**7.9.** Os danos e prejuízos verificados na pessoa ou bens do CLIENTE só serão ressarcíveis se tiverem sido diretamente causados pela NOS e/ou pela SECURITAS. Em qualquer caso, a responsabilidade máxima global da NOS e da SECURITAS limitar-se-á, em toda a extensão permitida pela lei, ao valor anual dos Serviços pagos pelo CLIENTE (sem IVA), independentemente do número de ocorrências ou eventos constitutivos de responsabilidade. Esse montante inclui, nomeadamente, capital, juros, despesas e custos judiciais.

**7.10.** A NOS e a SECURITAS não poderão ser responsabilizadas por quaisquer perdas indiretas, incluindo danos e/ou danos consequenciais como a perda de lucros ou de receitas, ou outras perdas económicas incorridas em razão do presente Contrato, exceto nos casos de dolo ou negligência grosseira por parte da NOS ou da SECURITAS.

**7.11.** A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, designadamente, greves, guerras, revoluções, distúrbios sociais, interrupções de prestação de serviços públicos, terremotos, incêndios, inundações, ataques terroristas, pandemias, estado de emergência ou de calamidade ou outras calamidades, bem como decisões do poder público que inviabilizem ou atrasem o exercício da atividade e o cumprimento das obrigações assumidas pela NOS ou pela SECURITAS, suspende as mesmas, sem que por isso lhes possa ser exigida qualquer indemnização, desde que o seu cumprimento esteja impossibilitado.

**7.12.** Se o CLIENTE fornecer à NOS e/ou à SECURITAS quaisquer informações ou instruções que alterem ou afetem o desempenho dos Serviços, o CLIENTE será o único responsável por todas as consequências emergentes dessas informações e instruções e será obrigado a indemnizar a NOS e a SECURITAS por qualquer dano que advinha das mesmas, seja perante o próprio CLIENTE, entre a NOS e a SECURITAS, ou perante quaisquer terceiros.

## **8. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

**8.1.** Sempre que a NOS e/ou a SECURITAS procedam à alteração das presentes Condições Gerais, a NOS notificará o CLIENTE dessa alteração por qualquer meio escrito, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data da respetiva entrada em vigor.

**8.2.** Caso o CLIENTE não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá rescindir o Contrato, sem qualquer encargo, devendo para tanto notificar a NOS (que, por sua vez, dará conhecimento à SECURITAS) da sua intenção, por carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data de entrada em vigor das alterações. No caso previsto no presente número, a rescisão produzirá efeitos na data de entrada em vigor das alterações que a tiverem determinado, mas não prejudica o pagamento pelos Serviços prestados até essa data.

**8.3.** O CLIENTE reconhece e aceita que o direito de rescisão sem qualquer encargo previsto no número anterior não se aplica nos casos de mera atualização de preços a que se refere a segunda parte da cláusula 4.1.

**8.4.** A NOS e/ou a SECURITAS podem, unilateralmente, alterar as Condições Gerais e, se necessário, outros elementos do Contrato, de forma a cumprir instruções ou ordens de entidades públicas, normas, regulamentos e legislação aplicável, bem como decisões judiciais ou administrativas relativas aos Serviços contratados e objeto do Contrato e/ou para dar resposta às necessidades fundadas de desenvolvimento tecnológico, designadamente, tendo em vista uma maior proteção da segurança da informação ou atualização dos Serviços, o que será efetuado mediante comunicação escrita de tais alterações, remetida pela NOS, ao CLIENTE no prazo de 30 (trinta) dias em relação à data da respetiva entrada em vigor.

## **9. CONDIÇÕES DE SUSPENSÃO OU CESSAÇÃO DO CONTRATO**

**9.1.** Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, o CLIENTE poderá rescindir o Contrato com base no incumprimento da NOS e/ou SECURITAS de qualquer obrigação resultante do mesmo, por carta registada

com aviso de receção enviada para o Apartado 52111, EC Campo Grande, 1721-501 Lisboa e onde faça prova da titularidade do Contrato.

**9.2.** A NOS e/ou SECURITAS podem obstar à rescisão prevista no número anterior se, no prazo de 30 (trinta) dias após a receção da carta prevista nesse número, efetuarem a sua prestação em falta ou ressarcirem o dano ocorrido.

**9.3.** Sem prejuízo do disposto na cláusula 9.1, a NOS e/ou SECURITAS poderão suspender a prestação do(s) Serviço(s) ou funcionalidades:

**a.** em caso de mora do CLIENTE igual ou superior a 50 (cinquenta) dias, nomeadamente por falta de pagamento das faturas correspondentes aos Serviços, mediante notificação prévia da NOS ao CLIENTE efetuada com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias;

**b.** no caso de o CLIENTE não assegurar as condições de acesso relativas aos materiais e equipamentos de segurança, mediante notificação da NOS ao CLIENTE, efetuada com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, salvo na medida em que a lei imponha outro prazo, caso em que será esse o aplicável;

**c.** sempre que a suspensão ou limitação se mostrar necessária para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade, para evitar interferências entre sistemas técnicos e sempre que seja necessário para assegurar o cumprimento das normas relativas à proteção do CLIENTE contra riscos para a privacidade e para os dados pessoais, bem como, para assegurar a interoperabilidade dos Serviços, mediante notificação da NOS ao CLIENTE, efetuada com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, salvo em caso de emergência ou força maior.

**9.4.** O levantamento das restrições à prestação dos Serviços decorrentes da mora do CLIENTE a que se refere a alínea a) do número anterior dependem do pagamento integral do montante em dívida, acrescido de juros de mora à taxa legal supletiva aplicável às operações comerciais e, ainda, de quaisquer outros custos que sejam devidos pela reativação dos Serviços, designadamente os previstos na cláusula 4.6.

**9.5.** A NOS e/ou SECURITAS poderão rescindir o Contrato mediante notificação prévia da NOS ao CLIENTE efetuada com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias, nos seguintes casos (com exceção da al. f), cuja antecedência mínima será de 30 (trinta) dias):

**a.** inobservância grave ou reiterada, pelo CLIENTE, das disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis;

- b.** mora do CLIENTE igual ou superior a 70 (setenta) dias;
- c.** prestação pelo CLIENTE de falsas declarações sobre elementos que a NOS e/ou a SECURITAS considerem essenciais, prévia ou posteriormente à celebração do Contrato, incluindo a prestação de falsas declarações no preenchimento do Formulário ou do Contrato;
- d.** se ocorrer uma alteração na legislação ou regulamentação aplicável que tenha um efeito material ou cause uma alteração material às obrigações da NOS e/ou da SECURITAS ao abrigo do Contrato;
- e.** se a prestação dos Serviços previstos no Contrato for ou vier a tornar-se ilegal, impossível ou contrária a qualquer instrumento legal derivado, regulamento, instrução ou ordem em matéria de sanções ou o CLIENTE for adicionado a uma lista de sanções;
- f.** se a NOS e a SECURITAS decidirem terminar a sua relação de parceria.

**9.6.** A NOS e/ou SECURITAS não serão responsáveis perante o CLIENTE por quaisquer perdas, danos ou atrasos (incluindo danos indiretos) sofridos em resultado da decisão de rescindir o Contrato com justa causa.

**9.7.** Em caso de rescisão do Contrato por incumprimento do CLIENTE, bem como no caso de a NOS e/ou a SECURITAS aceitarem a rescisão sem justa causa a pedido do CLIENTE, o CLIENTE ficará obrigado a pagar à NOS todas as quantias vencidas e vincendas até ao termo do prazo previsto para o Contrato e respetivos juros de mora à taxa legal aplicável, sem prejuízo de outras indemnizações que lhe couberem.

**9.8.** Nos casos em que o CLIENTE, na sequência da cessação do Contrato ou de parte do mesmo, não devolver, não autorizar a desinstalação, ou devolver de forma incompleta ou em más condições os materiais e equipamentos de segurança que lhe tenham sido cedidos pela NOS, terá de indemnizar a NOS pelo valor da penalização constante do Tarifário em vigor a cada momento, sem prejuízo da manutenção da obrigação de devolução dos mesmos.

## **10. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO**

**10.1.** Caso o CLIENTE seja consumidor, nos termos do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, com as alterações constantes no DL n.º 9/2021, de 29 de janeiro, aplicáveis aos contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial, tem o direito de livre resolução do Contrato no prazo de 14 (catorze) dias a contar da Ativação dos Serviços, sem necessidade de indicar qualquer motivo, mediante comunicação à NOS (que, por sua vez, dará conhecimento à SECURITAS), por qualquer meio suscetível de prova pelo CLIENTE, designadamente utilizando o seguinte formulário, não obrigatório e apenas se desejar a resolução do Contrato:

- Para (nome e o endereço);

- Pela presente, comunico que, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 10.º do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, com as alterações constantes no DL n.º 9/2021, de 29 de janeiro, pretendo resolver o meu contrato n.º (inserir) relativo à prestação de serviços de disponibilização, instalação e manutenção de materiais e equipamentos de segurança e à prestação de serviços de segurança privada celebrado com (inserir), instalado em (inserir data);

- Nome e morada do consumidor;

- Assinatura do consumidor e data.

**10.2.** Após o exercício do direito de livre resolução, a NOS, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que o CLIENTE tiver comunicado a sua decisão de resolução, procederá à recolha, a suas expensas, dos materiais e equipamentos de segurança disponibilizados, incluindo quaisquer bens e documentos entregues com a celebração do Contrato ou em virtude dessa celebração.

**10.3.** O exercício do direito legal de resolução do Contrato não desobriga o CLIENTE do pagamento do valor proporcional do Serviço prestado, nos casos em que a prestação tenha tido início durante o prazo legal de livre resolução.

**10.4.** Em caso de resolução do Contrato nos termos da presente cláusula, a NOS reembolsará o CLIENTE dos pagamentos recebidos, que não relativos ao preço dos Serviços prestados por solicitação do CLIENTE, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que for informada da resolução do Contrato. O reembolso será feito através de transferência bancária para o IBAN a indicar pelo CLIENTE, aquando do exercício do direito legal de livre resolução, ou, na falta de indicação de IBAN, por cheque.

## **11. SUBSTITUIÇÃO DA SECURITAS**

**11.1.** O CLIENTE desde já aceita e reconhece que a SECURITAS poderá ser substituída por outra entidade devidamente habilitada para a prestação dos serviços prestados pela SECURITAS no âmbito do Contrato, sem que tal lhe confira o direito de resolução.

**11.2.** A NOS notifica o CLIENTE acerca da substituição da SECURITAS no Contrato, identificando a nova entidade e, caso aplicável, as alterações ao Contrato.

**11.3.** O CLIENTE desde já autoriza o acesso às instalações onde os Serviços se encontrem a ser prestados, de modo a serem efetuadas as alterações ou substituições que sejam necessárias, bem como autoriza a NOS ou a nova entidade, a efetuar quaisquer comunicações ou registos que sejam necessários em face da substituição da SECURITAS.

## 12. SUBCONTRATAÇÃO

Para o cumprimento das suas obrigações, a NOS e a SECURITAS poderão recorrer a parceiros subcontratados, aplicando-se a estes, com as devidas adaptações, o regime da limitação da responsabilidade previsto no Contrato. O CLIENTE reconhece que da aplicação da presente cláusula não deriva qualquer relação contratual com o(s) parceiro(s) subcontratado(s) pela NOS e/ou pela SECURITAS.

## 13. DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIÇO A TERCEIROS

Os Serviços não poderão ser disponibilizados pelo CLIENTE, gratuita ou onerosamente, a terceiros, sem a autorização prévia, por escrito, da NOS e da SECURITAS.

## 14. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

**14.1.** A NOS é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais de identificação, contacto e de faturação do CLIENTE, no âmbito das finalidades de:

**i)** gestão de cliente e prestação de serviço, designadamente para a gestão de contactos, informações, pedidos, reclamações e avarias e gestão de faturação, cobrança e pagamentos e **ii)** comunicação de produtos e serviços e vendas de alarmes.

**14.2.** A SECURITAS é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais de identificação e de contacto do CLIENTE, no âmbito das finalidades de gestão contratual do CLIENTE.

**14.3.** Os dados pessoais do CLIENTE são tratados pela NOS e SECURITAS apenas pelo período de tempo necessário para a realização das finalidades definidas ou, consoante o que for aplicável, até que seja exercido o direito de oposição, direito a ser esquecido ou quando se retire o consentimento. Depois de decorrido o respetivo período de conservação, a NOS e a SECURITAS eliminarão ou anonimizarão os dados sempre que os mesmos não devam ser conservados para finalidades distintas que possam subsistir.

**14.4.** Os dados pessoais do CLIENTE serão tratados por serem necessários à execução do Contrato, ao cumprimento de obrigações legais impostas à NOS e/ou SECURITAS, ao prosseguimento de interesses legítimos da NOS e/ou SECURITAS ou porque foram objeto de consentimento. O tratamento de dados para fins de comunicação de produtos e serviços será efetuado de acordo com a opção de consentimento manifestada pelo CLIENTE. O consentimento deve ser prévio, livre, informado, específico e inequívoco, manifestado numa declaração escrita, oral ou através da validação de uma opção. O CLIENTE pode retirar o consentimento prestado a qualquer momento e pelos

meios descritos em 14.6.

**14.5.** A NOS e a SECURITAS recorrem a subcontratantes para efeitos do tratamento de dados pessoais, ficando estas entidades obrigadas a desenvolver as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção dos dados e assegurar a defesa dos direitos do titular. Em determinadas circunstâncias, certos dados pessoais poderão ter de ser comunicados a autoridades públicas, de supervisão ou regulatórias, tribunais e forças de segurança.

**14.6.** É garantido ao CLIENTE, em qualquer momento, exercer o seu direito de acesso, retificação, oposição, retirar consentimentos prestados, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais junto do respetivo responsável pelo tratamento, devendo para o efeito remeter o seu pedido:

**a.** NOS: através do endereço de correio eletrónico [cliente.privacidade@nos.pt](mailto:cliente.privacidade@nos.pt) ou por correio postal utilizando a morada Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa.

**b.** SECURITAS: através do endereço de correio eletrónico [dpo@securitas.pt](mailto:dpo@securitas.pt) ou por correio postal utilizando a morada Rua Rodrigues Lobo, 2 – Edifício Securitas, 2799-533 Linda-a-Velha.

**14.7.** Para qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais neste âmbito, o CLIENTE poderá ainda contactar os respetivos Encarregados de Proteção de Dados (DPO) da NOS e da SECURITAS, cujo endereço de correio eletrónico é [dpo.privacidade@nos.pt](mailto:dpo.privacidade@nos.pt) e [dpo@securitas.pt](mailto:dpo@securitas.pt), respetivamente.

**14.8.** Sem prejuízo da possibilidade de reclamar junto da NOS e da SECURITAS, o CLIENTE poderá apresentar uma reclamação perante a Comissão Nacional da Proteção de Dados. Para mais informações, o Cliente pode aceder a [www.cnpd.pt/](http://www.cnpd.pt/)

**14.9.** O CLIENTE poderá obter mais informação completa e atualizada sobre a política de privacidade e tratamento de dados pessoais da NOS e da SECURITAS em [www.nos.pt/privacidade](http://www.nos.pt/privacidade) e [www.securitas.pt/stand-alone/politica-global-de-protecao-de-dados-pessoais/](http://www.securitas.pt/stand-alone/politica-global-de-protecao-de-dados-pessoais/), respetivamente.

**14.10.** O CLIENTE é responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos pelo equipamento de alarme instalado no seu Domicílio, incluindo os dados contidos em imagens recolhidas pelos materiais e equipamentos, nos termos do instrumento de regulação de tratamento de dados que constitui o Anexo II ao Contrato e através do qual se regula a relação de subcontratação estabelecida entre o CLIENTE, enquanto responsável pelo tratamento, e a NOS e a SECURITAS, enquanto subcontratantes do CLIENTE.

## 15. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS SOBRE OS SISTEMAS INSTALADOS

**15.1.** O CLIENTE reconhece e aceita que nenhum direito de propriedade intelectual da NOS e da SECURITAS será transferido ou adquirido pelo CLIENTE ao abrigo do Contrato. O CLIENTE reconhece e aceita que, para manter o nível de prestação de serviço exigido, respeitando a constante evolução tecnológica e a legislação aplicável em vigor, a NOS poderá proceder a atualizações de software e/ou substituições de componentes, tanto durante a vigência do Contrato como após a cessação por uma das Partes, nos termos previstos no mesmo. A NOS e/ou os seus licenciadores são proprietários exclusivos de todos os direitos de propriedade intelectual, direitos de bases de dados e outros direitos sobre aplicações e documentos que possam ser utilizados ou fornecidos pela NOS durante a prestação de serviços no âmbito do Contrato.

**15.2.** O Grupo SECURITAS e/ou os seus licenciadores são proprietários exclusivos de todos os direitos de propriedade intelectual, direitos de bases de dados e outros direitos sobre documentos que possam ser utilizados ou fornecidos pela SECURITAS durante a prestação de serviços no âmbito do Contrato.

**15.3.** O CLIENTE reconhece e aceita que todos os dados ou documentos transmitidos pela NOS ou pela SECURITAS ao CLIENTE ao abrigo do Contrato estão protegidos por direitos de propriedade intelectual pertencentes à NOS e/ou ao Grupo SECURITAS, e que a entrega dos mesmos ao CLIENTE não consubstancia ou legitima qualquer transmissão de propriedade ou licença de utilização dos referidos direitos fora do âmbito do Contrato.

**15.4.** Sem prejuízo da cláusula 14 (Proteção de Dados), todos os direitos de autor, direitos de base de dados e todos os outros direitos mundiais sobre quaisquer dados ou outras informações recolhidas pela NOS e pelo Grupo SECURITAS ou pelo CLIENTE no âmbito da prestação dos Serviços serão reconhecidos como propriedade da NOS e/ou do Grupo SECURITAS. O CLIENTE deverá executar os documentos que a NOS e/ou Grupo SECURITAS possam, razoavelmente, exigir com a finalidade de conferir tais direitos.

**15.5.** Não é concedido ao CLIENTE qualquer direito de utilização de marcas comerciais, nomes de produtos e outras marcas utilizadas para ou em relação aos Serviços.

## 16. CONFIDENCIALIDADE

**16.1.** Cada uma das Partes manterá a confidencialidade e não revelará qualquer informação confidencial que

a outra parte lhe revelar relacionada com o Contrato, exceto, e na medida em que tal for necessário para efeitos da prestação dos Serviços e desempenho de quaisquer outros deveres ao abrigo do Contrato. A informação deverá ser considerada como confidencial, se tiver sido designada como confidencial pelo emitente, no momento da sua divulgação, ou se tendo em conta todas as situações que rodearam a divulgação, a mesma devesse, com caráter de razoabilidade, ser entendida como confidencial pelo recetor.

**16.2.** Nenhuma das Partes terá qualquer dever de confidencialidade ao abrigo do Contrato relativamente a informação que:

- i)** esteja ou venha, posteriormente, a estar disponível ao público sem incumprimento de qualquer obrigação ao abrigo do Contrato;
- ii)** estivesse na posse da outra parte anteriormente ao primeiro momento de divulgação ao abrigo do Contrato;
- iii)** seja desenvolvida pela outra parte sem utilização e/ou referência a qualquer informação confidencial recebida do emitente;
- iv)** tiver sido obtida, sem restrições, a partir de um terceiro e que a outra parte, razoavelmente, entenda que poderá livremente divulgar essa informação sem incumprir qualquer obrigação para com o emitente;
- v)** seja divulgada com o consentimento prévio por escrito do emitente; ou
- vi)** seja divulgada na sequência de uma ordem ou pedido de um tribunal, de um organismo da administração pública ou de outro organismo governamental.

## 17. PROCEDIMENTO DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

**17.1.** Em caso de litígio e para efeitos da citação ou notificação, o domicílio convencional do CLIENTE será o que for por este indicado para efeitos de faturação.

**17.2.** Para quaisquer questões emergentes do Contrato serão competentes os tribunais judiciais e os centros de arbitragem indicados na cláusula 17.6.

**17.3.** Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e aos centros de arbitragem, o CLIENTE poderá reclamar de atos ou omissões que violem as normas legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis relativos aos Serviços prestados, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação. O CLIENTE reconhece e aceita que as reclamações que possam surgir sobre a prestação dos Serviços deverão ser apresentadas à NOS ou à SECURITAS, de acordo com a natureza do serviço prestado:

- a.** reclamações sobre Serviços de Disponibilização, Instalação e Manutenção de Materiais e Equipamentos de Segurança deverão ser apresentadas à NOS e dirigidas ao Apartado 52111, EC Campo Grande,

1721-501 Lisboa, se outro não constar do Contrato;  
**b.** reclamações sobre Serviços de Segurança Privada deverão ser apresentadas à SECURITAS e dirigidas à Rua Rodrigues Lobo n.º 2, Edifício Securitas, 2799-553 Linda-a-Velha, se outro não constar do Contrato.

**17.4.** O prazo para apresentar a reclamação prevista no número anterior é de 30 (trinta) dias, a contar da data em que o CLIENTE tomou conhecimento (ou deveria, dentro de critérios de razoabilidade, ter tomado conhecimento) da ocorrência que está na origem da reclamação.

**17.5.** Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o CLIENTE não terá direito a qualquer indemnização se não efetuar a reclamação no prazo de 6 (seis) meses contados da ocorrência.

**17.6.** Todos os clientes que preencham a definição de “consumidor” prevista no artigo 2.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, poderão recorrer a qualquer uma das seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

– Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa – [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt);

– Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral – [www.triave.pt](http://www.triave.pt);

– CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt);

– CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org);

– Centro de Arbitragem de Consumo do Distrito de Coimbra – [www.centrodearbitragem.com](http://www.centrodearbitragem.com);

– Centro de Informação, Mediação e arbitragem de conflitos de Consumo do Algarve – [www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt);

– Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto – [www.ciap.pt](http://www.ciap.pt);

– Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira – [www.srrh.gov-madeira.pt](http://www.srrh.gov-madeira.pt).

## **ANEXO I: OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

### **I. OBRIGAÇÕES GERAIS DA NOS**

#### **1. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DO SISTEMA DE SEGURANÇA**

**a.** A instalação dos materiais e equipamentos será executada de forma presencial, por técnicos devidamente qualificados, assegurando a

conformidade do sistema de segurança com a norma CLC/TS 50131, cumprindo com o Grau 2;  
**b.** o CLIENTE autoriza os técnicos designados pela NOS a efetuar os testes necessários para avaliar a operacionalidade do sistema;  
**c.** a NOS reserva-se o direito de cancelar a instalação nos casos em que se comprove que o local definido pelo CLIENTE não possui as condições necessárias para instalação e/ou prestação adequada dos serviços;  
**d.** após a instalação do sistema de segurança, a NOS entregará ao CLIENTE a documentação necessária e legalmente exigida.

### **2. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

**a.** O serviço de assistência técnica será realizado de forma preventiva, anual e presencialmente, em data a definir com o CLIENTE, sendo que o serviço de assistência será realizado de forma corretiva, sempre que se verifique avaria, pedido de intervenção do CLIENTE ou, se necessário, em caso de falso alarme;  
**b.** as intervenções de manutenção corretiva serão realizadas sob pedido expresso do CLIENTE através da linha de serviço ao cliente da NOS Alarmes (16106) ou sempre que identificada a sua necessidade pela NOS. As intervenções de manutenção corretiva serão realizadas de acordo com o respetivo agendamento, obedecendo sempre ao seguinte horário: das 9 (nove) horas às 18 (dezoito) horas em dias úteis. Na eventualidade de quaisquer serviços terem que ser prestados fora deste horário, por motivo não imputável à NOS, os mesmos serão faturados ao CLIENTE de acordo com o preçário que à data for aplicável;  
**c.** os serviços de assistência técnica não incluem:

**i)** a realização de intervenção no equipamento que vise a substituição de peças/componentes ou a substituição integral do equipamento e cuja causa resulte do manuseamento incorreto pelo CLIENTE ou terceiros;

**ii)** danos provocados no equipamento por eventos externos à NOS;

**iii)** a realização de qualquer intervenção ou ação que não tenha sido contratada pelo CLIENTE;

**iv)** os custos decorrentes do fornecimento de quaisquer consumíveis ou outros elementos do género utilizados pelo equipamento no seu normal funcionamento (designadamente, baterias, pilhas, lâmpadas), bem como, os custos inerentes à prestação destes serviços caso quaisquer componentes do equipamento estejam instalados em locais de difícil acesso e que requeiram a utilização de meios específicos para o efeito;

**d.** no âmbito dos serviços de assistência técnica, o CLIENTE autoriza a SECURITAS, sempre que necessário, a proceder ao reencaminhamento automático de chamadas do CLIENTE para a linha técnica da NOS, indicada na alínea b).

## II. OBRIGAÇÕES GERAIS DA SECURITAS

### 3. SERVIÇOS DE LIGAÇÃO À CENTRAL RECETORA DE ALARMES DA SECURITAS - SISTEMA DE DETEÇÃO DE INTRUSÃO

**a.** O sistema instalado no domicílio ou instalações do CLIENTE é ligado ao Securitas Operation Center (Central Recetora de Alarmes da Securitas e doravante designado por "SOC"), através de um dispositivo de transmissão automático de alarme por meio de comunicação adequado (acesso através da internet e/ou cartão de rede móvel);

**b.** para que a ligação ao SOC se torne efetiva, o CLIENTE deverá indicar até 4 (quatro) contactos de emergência;

**c.** a SECURITAS obriga-se a atribuir ao CLIENTE uma SENHA confidencial que lhe permitirá anular por telefone possíveis falsos alarmes que se registem no sistema de segurança, por erro de manipulação ou qualquer outra circunstância. O CLIENTE estará ciente de que a SENHA lhe permitirá comunicar à SECURITAS qualquer instrução de operação ou solicitar informação relacionada com o sistema de segurança e com as incidências registadas. A falta de SENHA impedirá o CLIENTE de comunicar, aceder a informação ou solicitar alterações de operação. A SENHA poderá ser modificada a qualquer altura a pedido do CLIENTE;

**d.** quando solicitado pelo CLIENTE, a SECURITAS obriga-se a definir com o CLIENTE uma CONTRASSENHA. Esta CONTRASSENHA pretende evitar situações de fraude e é comum para os vários contactos de emergência;

**e.** Quando solicitado pelo CLIENTE, este poderá definir uma SENHA DE COAÇÃO junto da SECURITAS. Esta SENHA DE COAÇÃO deverá ser usada exclusivamente em situações de emergência, no momento de autenticação, como forma implícita de transmitir ao SOC situações de intrusão e coação. Mediante a autenticação com a SENHA DE COAÇÃO, o SOC terminará a chamada e efetuará aviso à polícia;

**f.** sempre que seja rececionado no SOC um sinal de alarme proveniente das instalações do CLIENTE, a SECURITAS irá verificar a validade do alarme, através de um dos métodos previstos na legislação da segurança privada em vigor e de acordo com as características do sistema instalado;

**g.** se a validade do alarme não for confirmada, a SECURITAS efetuará um contacto telefónico para o número de contacto das instalações do CLIENTE, que por este tenha sido indicado, com o objetivo de informar o mesmo da ocorrência e de despistar uma situação de eventual "falso alarme".

**i)** neste contacto telefónico, a SECURITAS deve validar o interlocutor através da SENHA de resposta, previamente acordada com o CLIENTE;

**ii)** não obtendo a SECURITAS qualquer resposta, ou em caso de resposta através de uma SENHA inválida, a SECURITAS informará telefonicamente uma das pessoas de contacto indicadas pelo CLIENTE;

**iii)** na impossibilidade de efetuar a validação telefónica prevista nas alíneas anteriores, a SECURITAS finalizará o tratamento do evento, enviando uma mensagem de texto para o telemóvel do 1.º contacto com a informação do alarme.

**h.** se a validade do alarme for confirmada pelos métodos previstos, a SECURITAS solicitará a intervenção das autoridades policiais.

**i.** a SECURITAS não será responsável por:

**i)** quebra de serviço transitória ou definitiva, mau desempenho ou alterações do canal de comunicação, imputáveis aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, e que impossibilitem ou atrasem a transmissão de informações de alarmes e, se aplicável, imagens, entre os equipamentos instalados no CLIENTE e o SOC;

**ii)** falsos alarmes que tenham origem na utilização incorreta do alarme ou do sistema pelo CLIENTE;

**iii)** atraso de intervenção das forças de segurança ou autoridades policiais;

**iv)** eventuais coimas ou custos de deslocação das forças de segurança ou autoridades policiais, aplicadas na sequência do pedido de intervenção solicitado pelo SOC.

### 4. SERVIÇO DE LIGAÇÃO À CENTRAL RECETORA DE ALARMES DA SECURITAS - EQUIPAMENTO DE DETEÇÃO DE INCÊNDIO (QUANDO CONTRATADO PELO CLIENTE)

Sem prejuízo das condições previstas no n.º 3 (Serviços de ligação à Central Recetora de Alarmes da Securitas – Sistema de Detecção de Intrusão), aplicam-se adicionalmente ao serviço de ligação à Central Recetora de Alarmes da Securitas de equipamento de deteção de incêndio as seguintes condições:

**a.** O sistema instalado no domicílio ou instalações do CLIENTE é ligado ao Securitas Operation Center (Central Recetora de Alarmes da Securitas e doravante designado por "SOC"), através de um dispositivo de transmissão automático de alarme por meio de comunicação adequado (acesso através da internet e/ou cartão de rede móvel). Sem prejuízo do antecedente, a SECURITAS recomenda a ligação em simultâneo do referido equipamento ao sistema de alarme da corporação de bombeiros local, o que deverá ser assegurado diretamente pelo CLIENTE;

**b.** sempre que seja rececionado no SOC da SECURITAS um sinal de alarme de incêndio proveniente das instalações do CLIENTE, a SECURITAS:

**i)** efetuará um contacto telefónico para o número de contacto principal indicado pelo CLIENTE;

**ii)** não obtendo qualquer resposta, a SECURITAS percorrerá os restantes contactos de emergência pela ordem definida pelo CLIENTE;

**iii)** na impossibilidade de efetuar o descrito nos pontos anteriores, a SECURITAS solicitará a intervenção da corporação de bombeiros expressamente indicada pelo CLIENTE;

**c.** a SECURITAS não é responsável por eventuais atrasos na intervenção da corporação de bombeiros ou forças de segurança;

**d.** a SECURITAS não é responsável pela ausência de ligação à central local ou remota, pelas deficiências, mau desempenho ou alterações do canal de comunicação utilizado, ou pela interrupção da ligação à central, em caso de corte ou desconexão do canal de comunicação utilizado, imputável ao CLIENTE ou a terceiro;

**e.** a SECURITAS não será responsável pelos falsos alarmes de incêndio que tenham origem na utilização incorreta do alarme ou do sistema pelo CLIENTE;

**f.** a SECURITAS não disponibiliza o serviço de resposta a alarmes (ou intervenção) no caso de alarmes de incêndio.

## **5. SERVIÇO DE RESPOSTA A ALARMES (PIQUETE DE INTERVENÇÃO) - SISTEMA DE DETEÇÃO DE INTRUSÃO (QUANDO CONTRATADO PELO CLIENTE)**

**a.** O serviço de resposta a alarmes (piquetes) será prestado sempre que:

**i)** for solicitado pelo SOC;

**ii)** a chamada telefónica identificada na alínea g), do n.º 3 não for atendida;

**iii)** confirmada a autenticidade do alarme;

**b.** Preenchido um dos pressupostos identificados na alínea anterior, a SECURITAS fará deslocar às instalações do CLIENTE o pessoal dos serviços de resposta a alarmes no menor espaço de tempo possível tendo em consideração a sua proximidade ao local, com vista a prestar o auxílio que se afigure razoavelmente possível para a resolução da ocorrência, na medida das suas competências (com as limitações inerentes ao facto de o pessoal da SECURITAS não constituir uma força de segurança e dentro dos limites legais, regulamentares e contratuais aplicáveis à atividade de segurança privada);

**c.** Nas situações previstas na alínea anterior, a SECURITAS não informará nenhuma das pessoas de contacto indicadas pelo CLIENTE até que a ocorrência seja avaliada;

**d.** Na eventualidade de o pessoal que executa os serviços de resposta a alarmes, de acordo com o seu critério exclusivo e discricionário, o considerar conveniente ou necessário para a adequada resolução da ocorrência, alertará as forças de segurança pública, bem como, um dos contactos de emergência definidos pelo CLIENTE;

**e.** O pessoal que executa os serviços de resposta permanecerá no domicílio ou instalações do CLIENTE até à chegada da pessoa de contacto, em

qualquer caso até ao limite de 60 (sessenta) minutos;

**f.** O serviço de resposta a alarmes pode contemplar o serviço de guarda de chaves de acesso às instalações do CLIENTE pela SECURITAS.

## **6. CÂMARAS DE VÍDEO (QUANDO CONTRATADO PELO CLIENTE)**

**6.1.** Caso a oferta selecionada pelo CLIENTE inclua uma ou mais câmaras, serão aplicáveis as condições descritas na presente cláusula:

**a.** o CLIENTE deverá assegurar a ligação a uma rede Wi-Fi ou Ethernet para o correto funcionamento do Serviço;

**b.** as câmaras permitem a consulta de imagens e vídeo em tempo real ou a gravação por eventos pelo CLIENTE;

**c.** o CLIENTE pode aceder às imagens em tempo real captadas pelas câmaras de vídeo a partir do browser, no Portal Web Alarme Inteligente ou através de qualquer dispositivo móvel com sistema operativo IOS ou Android, através da aplicação móvel Alarme Inteligente, a qual deverá ser descarregada pelo CLIENTE no seu dispositivo móvel;

**d.** o CLIENTE poderá, através do Portal Web Alarme Inteligente, definir que câmaras de vídeo permitem à SECURITAS a consulta de imagens no caso de disparo de alarme;

**e.** nesses casos, a SECURITAS acederá às imagens ou clips de vídeo das câmaras de vídeo em situações de disparo de alarme nos 15 (quinze) minutos após o disparo, para efeitos de verificação visual de possível intrusão e despiste de potenciais situações de emergência.

## **III. OBRIGAÇÕES GERAIS DO CLIENTE**

**7.** No âmbito dos serviços a prestar pela nos e pela Securitas, constituem obrigações do cliente:

**a.** indicar, de forma adequada e oportuna, todas as informações, elementos, características de arquitetura e engenharia, incluindo a localização e outros aspetos relevantes para a instalação dos materiais e equipamentos de segurança, designadamente aqueles relativos à eletrificação, saneamento, sistemas de rega e canalizações ou quadros e infraestruturas de qualquer tipo do imóvel da morada de instalação, que possam influenciar o serviço técnico, a instalação e manutenção dos materiais e equipamentos de segurança;

**b.** registar os dispositivos de alarme de acordo com a legislação da Segurança Privada;

**c.** definir uma SENHA confidencial para assegurar a sua autenticação junto da SECURITAS;

**d.** manter e assegurar a confidencialidade de toda a informação, nomeadamente, da SENHA, CONTRASSENHA e SENHA DE COAÇÃO;

**e.** quando contactado pela Central de Receção de Alarmes, proceder à sua identificação através da SENHA de resposta;

**f.** no caso de falso alarme que se traduza numa intervenção das forças de segurança pública, o CLIENTE tem obrigação de:

**i)** fornecer toda a informação requerida pela NOS e pela SECURITAS para preenchimento de relatório técnico de intervenção;  
**ii)** estar disponível para visita técnica presencial da NOS no prazo máximo de 5 (cinco) dias;  
**iii)** suportar os custos imputados às autoridades, à NOS ou à SECURITAS resultantes de falsos alarmes.

**g.** caso o número de falsos alarmes no local de instalação exceda os 10 (dez) disparos por mês, derivados de manipulação, uso inadequado ou imprudente atribuível ao CLIENTE ou às pessoas pelas quais este deva responder, o CLIENTE será responsável por uma penalização por cada disparo, no valor previsto no Tarifário em vigor;

**h.** atuar de acordo com os procedimentos de segurança definidos;

**i.** dar conhecimento imediato à NOS de quaisquer alterações, perturbações e/ou indisponibilidades que se verifiquem no meio de comunicação utilizado para estabelecer ligação entre o sistema e o SOC da SECURITAS;

**j.** informar a SECURITAS de qualquer alteração na lista de contactos de emergência ou respetivos números de telefone;

**k.** informar a NOS (que, por sua vez, dará conhecimento à SECURITAS) de qualquer alteração das suas instalações que possa interferir na prestação dos Serviços;

**l.** conservar o registo de ocorrências;

**m.** no caso de ter contratado um sistema de câmara de vídeo, o CLIENTE deverá cumprir todas as obrigações previstas na legislação de proteção de dados pessoais, enquanto responsável pelo tratamento dos mesmos;

**n.** solicitar e suportar a obtenção de todas as licenças e autorizações necessárias à instalação e funcionamento do serviço de segurança contratado, com exclusão das licenças exigidas para o exercício da atividade de segurança privada;

**o.** dar conhecimento imediato à NOS de quaisquer alterações, perturbações e/ou indisponibilidades que se verifiquem no funcionamento do sistema;

**p.** restituir à NOS, nos termos definidos nas presentes Condições Gerais e no Contrato, a totalidade dos equipamentos, cartazes, rótulos e/ou indicativos de segurança colocados no imóvel e que façam referência ao serviço contratado;

**q.** pagar as quantias definidas nas datas de vencimento estipuladas no Contrato;

**r.** assumir as responsabilidades intrínsecas à sua qualidade de beneficiário do serviço, de acordo com a legislação aplicável;

**s.** cuidar com a devida diligência dos materiais, equipamentos e componentes instalados, designadamente, não introduzindo nos mesmos, materiais informáticos alheios aos fornecidos pela NOS.

**8.** O não cumprimento da alínea anterior que resulte na avaria, estrago ou deterioração dos materiais e equipamentos de segurança dará lugar ao pagamento de uma penalização à NOS, de acordo com o valor constante do Tarifário em vigor a cada momento.

## ANEXO II - INSTRUMENTO DE REGULAÇÃO DE TRATAMENTO DE DADOS

### 1. DEFINIÇÕES

**1.1.** No presente Instrumento, as expressões seguintes terão o significado apresentado infra:

**"Instrumento"** significa o presente documento através do qual se regula a relação de subcontratação estabelecida entre o CLIENTE, na parte em que o CLIENTE é responsável pelo tratamento de dados pessoais, e a NOS e a SECURITAS, na parte em que estas são subcontratantes do CLIENTE;

**"Domicílio"** significa a residência ou o estabelecimento do CLIENTE, excluindo, deste âmbito, a captação de imagens de vias públicas e espaços comuns;

**"Legislação de Proteção de Dados da UE"** significa o RGPD e as leis que aplicam ou complementam esta regulamentação, designadamente, a lei que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do RGPD (Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto);

**"Cláusulas Contratuais-tipo"** significam as cláusulas-tipo da UE aplicáveis à transferência de dados pessoais para países terceiros, que fazem parte integrante do presente Instrumento e podem ser consultadas aqui;

**"RGPD"** significa a o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, Regulamento (EU) 2016/679;

**"Empresas do Grupo NOS"** significam as sociedades em relação de domínio, de grupo ou de participação com a NOS, SGPS., S.A., como é o caso da NOS Comunicações, S.A.;

**"Afilhada da Securitas"** significa qualquer entidade que de forma direta ou indireta, através de um ou mais intermediários, controla ou é controlada por, ou encontra-se sob o controlo comum, da empresa-mãe da SECURITAS. Para efeitos da presente definição, a expressão **"controla"** designa a posse, direta ou indireta, do poder de direção ou de fazer dirigir a gestão e/ou as políticas de uma pessoa coletiva, através da titularidade de participações com direito de voto, por via contratual ou sob qualquer outra forma;

**"Contrato de Prestação de Serviços"** significa o contrato do qual o presente Instrumento de Regulação de Tratamento de Dados constitui o Anexo II.

**1.2.** As expressões, "país terceiro", "Estado-Membro", "responsável pelo tratamento", "titular dos dados", "dados pessoais", "violação de dados pessoais", "tratamento" e "Autoridade de Controlo" terão o mesmo significado que o que é dado no RGPD e as suas expressões cognatas serão interpretadas nesses mesmos termos.

## **2. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DA RESPONSABILIDADE DO CLIENTE**

**2.1.** O Cliente é responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos pelo equipamento de alarme instalado no seu Domicílio, incluindo os dados contidos em imagens recolhidas pelo equipamento. A NOS e a SECURITAS são subcontratantes do Cliente, nos termos descritos na Tabela A.

**2.2.** O Cliente compromete-se a:

**a.** garantir que os titulares dos dados, como, por exemplo, as pessoas presentes no seu Domicílio, seja a título profissional seja a título pessoal, estão informados sobre a existência de alarmes com a capacidade de captar imagens e receberam informações adequadas sobre o tratamento de dados pessoais por si realizado, incluindo informações sobre o facto que a NOS e/ou a SECURITAS poderem tratar os seus dados pessoais;

**b.** atuar como ponto de contacto dos titulares dos dados localizados no seu Domicílio.

**2.3.** O CLIENTE explicitamente autoriza o acesso pela SECURITAS às imagens recolhidas pelo equipamento de alarme instalado no seu Domicílio, alojadas pela NOS ou pelos seus subcontratantes, para efeitos de prestação pela SECURITAS do serviço de monitorização de alarmes.

**2.4.** A NOS e a SECURITAS comprometem-se a cumprir com o disposto no art. 28.º n.º 3 do RGPD, designadamente:

- a.** não tratar dados pessoais do CLIENTE de outra forma que não de acordo com as instruções documentadas do CLIENTE, incluindo relativamente a transferências de dados pessoais do CLIENTE para um país terceiro ou uma organização internacional fora das situações autorizadas pelo presente Instrumento, exceto nas situações descritas na legislação em vigor. Nestes casos, a NOS e/ ou a SECURITAS deverão informar o CLIENTE desse requisito legal antes do tratamento desses dados, exceto se a lei proibir a transmissão dessa informação com fundamento importante no interesse público;
- b.** garantir que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais do CLIENTE assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão vinculadas a uma obrigação legal de confidencialidade;
- c.** tendo em conta o estado da arte, os custos de

implementação e a natureza, âmbito, contexto e fins do tratamento, bem como o risco da probabilidade de variação e a gravidade para os direitos e liberdades das pessoas singulares, aplicar as medidas técnicas e organizativas adequadas de forma a assegurar um nível de segurança adequado a esse risco, incluindo, quando adequado, as medidas referidas no art. 32.º, n.º 1 do RGPD e o cumprimento das obrigações do CLIENTE para dar resposta aos pedidos de exercício de direitos por parte dos titulares dos dados ao abrigo da Legislação de Proteção de Dados da UE. Em caso de ocorrência de perda, furto, utilização indevida, acesso não autorizado ou tratamento ilegal, a SECURITAS e a NOS deverão comunicar imediatamente esse facto ao CLIENTE e deverá prestar toda a assistência ao CLIENTE com vista a reparar quaisquer problemas emergentes desse incidente, e dar todos os passos necessários para cumprir a legislação de proteção de dados aplicável, incluindo nomeadamente, as obrigações de comunicação. A SECURITAS e a NOS deverão, também, prestar assistência no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos arts. 32.º a 36.º do RGPD;

**d.** disponibilizar ao CLIENTE a informação necessária para demonstrar a conformidade com as obrigações da NOS e da SECURITAS constantes do presente Instrumento;

**e.** quando for estritamente necessário e previamente acordado entre as Partes, a NOS e a SECURITAS poderão colaborar em auditorias promovidas pelo CLIENTE. Por forma a proteger a informação confidencial da NOS e da SECURITAS, as Partes acordam que as auditorias deverão ser levadas a cabo por um auditor terceiro escolhido pelo CLIENTE e aprovado pela NOS e SECURITAS, sendo o CLIENTE o responsável por todos os custos associados.

**2.5.** A NOS e a SECURITAS podem tornar anónimos os dados pessoais do CLIENTE como medida de proteção e por razões técnicas, e em conformidade com a Legislação de Proteção de Dados da UE.

**2.6.** A Tabela A define um conjunto de informações relativamente ao tratamento de dados pessoais do CLIENTE pela NOS e pela SECURITAS, nos termos exigidos pelo art. 28, n.º 3 do RGPD (e possivelmente, outros requisitos equivalentes de outra Legislação de Proteção de Dados da UE).

## **3. SUBCONTRATANTES**

**3.1.** O CLIENTE autoriza a NOS e a SECURITAS a contratar outro subcontratante para a execução dos tratamentos dos dados pessoais especificados no presente Instrumento, com a garantia de que esses subcontratantes cumprirão, igualmente, todas as obrigações impostas pelo presente Instrumento, em particular com a obrigação de apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de uma forma que o

tratamento seja conforme com os requisitos da Legislação de Proteção de Dados da UE. Se esses subcontratantes não cumprirem as suas obrigações em matéria de proteção dos dados, a NOS e a SECURITAS permanecerão responsáveis perante o CLIENTE pelo cumprimento dessas mesmas obrigações.

**3.2.** A NOS e a SECURITAS devem informar o CLIENTE da adição ou substituição de subcontratantes à lista de subcontratantes constante do website, através de qualquer meio escrito, dando ao CLIENTE a possibilidade de se opor a essa decisão.

**3.3.** Para evitar quaisquer dúvidas, o CLIENTE aceita:

**i)** o recurso aos subcontratantes com os quais a NOS possui contratos em vigor no momento em que o presente Instrumento entrar em vigor, identificadas na Tabela A, e **ii)** o recurso a todas as Empresas do Grupo NOS e Afiliadas da SECURITAS como subcontratados.

#### **4. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS DE DADOS PESSOAIS**

**4.1.** Relativamente aos dados pessoais originários do CLIENTE, ou tratados em representação do CLIENTE dentro da UE/EEE e transferidos para os subcontratantes da NOS ou das Empresas do Grupo NOS e da SECURITAS ou para as Afiliadas da SECURITAS dentro da UE/EEE, será aplicável o disposto na Secção 3.

**4.2.** Sem prejuízo do número anterior, alguns dados pessoais do CLIENTE serão transferidos para um país localizado fora da EU/EEE. Nestas situações, as transferências ficam condicionadas à prestação de garantias adequadas, devendo ainda ser concedidos direitos oponíveis e medidas jurídicas corretivas eficazes aos titulares dos dados. As garantias adotadas pela NOS e SECURITAS consistem, em particular, no recurso a Cláusulas Contratuais-tipo da UE adotadas pela Comissão. A este respeito, o CLIENTE declara, para todos os efeitos legais, conhecer a secção específica para este tipo de transferências (internacionais) de dados, disponível nas Definições de Cláusulas Contratuais-tipo. As Partes acordam que qualquer litígio emergente do acordado nas Cláusulas Contratuais-tipo da UE deverá ser tratado como tendo emergido do Contrato.

#### **5. VIGÊNCIA E CESSAÇÃO**

O presente Instrumento entra em vigor na data de celebração do Contrato. Exceto se for objeto de cessação antecipada de acordo com o infra definido, o presente Instrumento manter-se-á em vigor até à data de cessação ou caducidade do Contrato, data em que cessará automaticamente sem necessidade de qualquer notificação.

#### **6. ELIMINAÇÃO OU DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE**

**6.1.** A NOS e a SECURITAS, no momento de cessação do Contrato, deixarão de tratar os dados pessoais tratados em nome do CLIENTE. A NOS e a SECURITAS obrigam-se ainda, mediante instruções escritas do CLIENTE, a expensas do CLIENTE, providenciar a devolução ao CLIENTE de todos os dados pessoais em conjunto com as cópias que ainda se encontrarem na sua posse ou sob o seu controlo. Se o CLIENTE não der instruções relativamente à devolução no prazo de três (3) meses a contar da data de cessação do Instrumento, a NOS e a SECURITAS terão direito a eliminar esses dados pessoais, incluindo as cópias dos mesmos, exceto se o armazenamento dos mesmos for exigido por lei. Se os dados pessoais forem devolvidos nos termos supramencionados, os mesmos deverão ser devolvidos num formato legível comum a ser acordado entre as Partes.

**6.2.** Sem prejuízo do referido no número anterior, no que respeita aos dados contidos em imagens recolhidas pelo equipamento, os mesmos serão eliminados nos termos definidos na legislação em vigor. Atualmente, de acordo com a lei aplicável, os dados contidos em imagens recolhidas pelo equipamento são apagados decorridos 48 (quarenta e oito) horas após o decurso do prazo de 30 (trinta) dias a contar da sua captação, exceto se um órgão de polícia criminal requerer a preservação desses dados, caso em que os mesmos só serão eliminados após 5 (cinco) anos.

**6.3.** A NOS e a Securitas poderão reter os Dados Pessoais do CLIENTE na medida em que tal for exigido pela legislação da UE ou de um Estado-Membro e apenas pelo período exigido pela legislação da UE ou de um Estado-Membro, sempre e desde que a NOS e a SECURITAS assegurem a confidencialidade de todos esses Dados Pessoais do CLIENTE e que esses Dados Pessoais do CLIENTE apenas serão tratados para o(s) fim(ns) especificado(s) na legislação da UE ou de um Estado-Membro que exija o seu armazenamento e não para qualquer outro fim.

#### **7. RESPONSABILIDADE E INDEMNIZAÇÃO**

**7.1.** A NOS e a SECURITAS são individual e exclusivamente responsáveis perante o CLIENTE pelo tratamento de dados pessoais que efetuem, na qualidade de subcontratantes, nos termos definidos na Tabela A, não podendo a NOS ou a SECURITAS ser responsabilizadas pelo tratamento efetuado pelo outro subcontratante.

**7.2.** Nos termos das Secções 7.3 a 7.5 infra, cada uma das Partes deverá compensar a outra Parte por todas as perdas diretas que resultem ou decorram de qualquer incumprimento pela parte mencionada em primeiro

lugar no presente Instrumento.

**7.3.** A NOS e a SECURITAS não poderão ser responsabilizadas por quaisquer perdas indiretas, incluindo danos e/ou danos consequenciais como a perda de lucros ou de receitas, ou outras perdas económicas incorridas em razão do presente Instrumento, exceto nos casos de dolo ou negligência grosseira por parte da NOS ou da SECURITAS.

**7.4.** Sem prejuízo do disposto na Secção 7.6, quando o CLIENTE reclamar junto da NOS ou da SECURITAS (a totalidade ou parte de) uma indemnização a que tenha sido condenado a pagar em resultado de uma violação da Legislação de Proteção de Dados da UE, ou (a totalidade ou parte) dos danos incorridos em resultado da mesma, a NOS e/ou a SECURITAS responsabilizar-se-ão apenas pela parte da compensação correspondente à sua própria responsabilidade pelo incumprimento das obrigações que lhe cabem nos termos do RGPD, ou relativamente aos casos em que tiver atuado contra/sem observância das instruções específicas dadas pelo CLIENTE. Adicionalmente, a responsabilidade da NOS e da SECURITAS em todos estes casos não poderá exceder o limite máximo de responsabilidade definido no Contrato de Prestação de Serviços, se existir.

**7.5.** De forma a poder reclamar o pagamento de uma indemnização à NOS ou à SECURITAS nos termos da Secção 7.4 supra, o CLIENTE deverá:

**i)** informar sem demora a NOS ou a SECURITAS relativamente a qualquer atraso em qualquer investigação, pedido de indemnização ou outro pedido de que venha a ter conhecimento; **ii)** concertar com a NOS ou a SECURITAS a forma de lidar e responder a essa investigação, pedido de indemnização ou outro pedido; **iii)** apenas comunicar com o requerente, com a autoridade de controlo ou com qualquer outro terceiro após concertação e de acordo com a NOS ou SECURITAS; e **iv)** recorrer de qualquer condenação ou aplicação de multa se existirem fundamentos razoáveis para tal.

**7.6.** O CLIENTE será o único responsável por qualquer tratamento ou utilização das imagens recolhidas no seu Domicílio, pelo que assumirá a total responsabilidade que possa ser imputada à NOS e/ou SECURITAS, em consequência de qualquer sanção administrativa aplicada por autoridades competentes, bem como, pedidos de indemnização resultantes de processos judiciais ou extrajudiciais contra a NOS e/ou SECURITAS, em resultado da recolha ou utilização indevida de imagens.

**7.7.** A NOS e a SECURITAS não serão responsáveis por qualquer falha ou atraso no cumprimento das suas obrigações ao abrigo do presente Instrumento se a falha ou atraso for causado por circunstâncias

que se encontrem fora do controlo da NOS ou da SECURITAS e a NOS ou a SECURITAS não pudessem com carácter de razoabilidade prever ou prevenir a sua ocorrência (“**Força Maior**”). Qualquer incumprimento de um subcontratante será considerado um evento de Força Maior desde que a razão subjacente para o incumprimento do subcontratante seja um evento, que tiver sido considerado um evento de Força Maior, se estivesse diretamente relacionado com a NOS e ou a SECURITAS.

## **8. DISPOSIÇÕES DIVERSAS E DIREITO APLICÁVEL**

**8.1.** Todas as notificações dirigidas a uma das Partes ao abrigo do presente Instrumento serão efetuadas por escrito e enviadas para a respetiva morada indicada no início do Contrato de Prestação de Serviços, ou para qualquer outra morada que tiver sido comunicada por escrito por uma das Partes.

**8.2.** O não exercício por qualquer das Partes de qualquer dos seus direitos ao abrigo do presente Instrumento não constituirá renúncia a esses direitos nem poderá de forma alguma prejudicar esses direitos.

**8.3.** Nenhum dos direitos e obrigações previstos no presente Instrumento poderá ser cedido ou transmitido por qualquer das Partes a qualquer terceiro.

**8.4.** O presente Instrumento apenas poderá ser alterado por acordo escrito entre as Partes.

**8.5.** Se qualquer disposição do presente Instrumento for declarada inválida ou inaplicável por qualquer tribunal competente, as restantes disposições do presente Instrumento manter-se-ão em efeito exceto se estas últimas disposições forem consideradas indissociáveis da disposição inválida ou inaplicável. Caso as restantes disposições permaneçam válidas, ambas as Partes procurarão substituir a disposição inválida ou inaplicável por uma disposição válida que reflita, na maior medida possível, a intenção original das Partes.

**8.6.** A lei aplicável e os litígios serão dirimidos de acordo com o disposto em matéria de resolução de litígios no Contrato de Prestação de Serviços.

### **TABELA A**

#### **TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DO CLIENTE**

A presente Tabela A inclui os detalhes sobre o tratamento dos dados pessoais do CLIENTE conforme exigido pelo Artigo 28, n.º 3 do RGPD.

#### **NOS e SECURITAS:**

**1.** Objeto e duração do tratamento de dados pessoais do CLIENTE:

Os dados serão tratados pelos subcontratantes pelo prazo necessário à execução da prestação de serviços acordada que se encontra fixado no Contrato, conforme complementado pelo presente Instrumento.

**2. Natureza e finalidade do tratamento de dados pessoais do CLIENTE:**

**NOS:** Disponibilização de uma plataforma eletrónica com o alojamento dos eventos de alarmística, imagens e clips de vídeo recolhidos pelo equipamento de alarme instalado no Domicílio do CLIENTE e aplicação móvel de gestão da plataforma.

**SECURITAS:** Prestação do serviço de monitorização de alarmes.

**3. Tipos de dados pessoais do Cliente que serão objeto de tratamento:**

**NOS:** Eventos de alarmística, imagens e clips de vídeo recolhidos pelo equipamento de alarme instalado no Domicílio do CLIENTE.

**SECURITAS:** Eventos de alarmística, imagens e clips de vídeo recolhidos pelo equipamento de alarme instalado no Domicílio do CLIENTE e nomes e contactos das pessoas indicadas como contactos de emergência pelo CLIENTE.

**4. Categorias de titulares dos dados aos quais os dados pessoais do CLIENTE se referem:**

**NOS:** Pessoas localizadas no Domicílio do CLIENTE.

**SECURITAS:** Pessoas localizadas no Domicílio do CLIENTE e contactos de emergência indicados pelo CLIENTE.

**5. Direitos e Obrigações do CLIENTE:**

Os direitos e obrigações do CLIENTE estão fixados no Contrato de Prestação de Serviços, conforme complementado pelo presente Instrumento.

**6. Subcontratantes autorizados:**

**NOS:**

Sub-contratante	Número de identificação	Finalidade	Dados tratados	Localização dos dados
Alarm.com	I.R.S. Employer ID Number 26-4247032	Prestação do serviço de monitorização de alarmes	Eventos de alarmística, imagens e clips de vídeo recolhidos pelo equipamento de alarme instalado no Domicílio (ou negócio) do CLIENTE	Estados Unidos da América

## **MEDIDAS DE SEGURANÇA E ORGANIZATIVAS PARA O TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS NOS SISTEMAS DAS NOS E SECURITAS E SEUS SUBCONTRATANTES:**

A NOS e SECURITAS, bem como os seus subcontratantes ulteriores, garantem a implementação e o cumprimento de todas as medidas técnicas de segurança e medidas organizativas que decorrem da Legislação sobre Proteção de Dados, com especial atenção para as medidas infra indicadas. A pertinência da implementação das medidas é avaliada tendo em conta o tipo de sistema / produto / serviço e o nível de risco associado ao tratamento de dados pessoais em causa.

### **A. Gestão de Acessos e Monitorização**

- Os sistemas encontram-se alojados em Data Centers ou instalações técnicas adequadas com controlos de acessos físicos, seja por cartão de acesso, impressão digital ou meio semelhante, assim como monitorização de acessos físicos tais como alarmes de intrusão, videovigilância e outros meios semelhantes;

- Estão definidos normas e procedimentos para acessos físicos e utilização dos Data Centers e instalações técnicas;

- Os sistemas exigem a identificação e autenticação através de utilizadores nominativos individuais, no acesso a dados pessoais.;

- Os acessos lógicos são configurados com base em perfis/roles, diferenciando-os face às funções e responsabilidades dos utilizadores;

- Os acessos/perfis aos Data Centers e aos sistemas são revistos e ajustados face às necessidades, de forma periódica ou após as saídas/mudanças de função dos utilizadores;

- Nos sistemas são utilizadas passwords complexas e as passwords são alteradas de forma periódica;

- Os acessos remotos para suporte aos sistemas são efetuados exclusivamente através de acesso remoto seguro (e.g. VPN SSL) e utilizam protocolos de comunicações encriptadas (e.g. HTTPS, SSH, SFTP, RDP, etc.);

- São gerados registos de acesso a dados pessoais (logging) permitindo a identificação da origem e a rastreabilidade dos acessos.

### **B. Gestão e Operação de Sistemas e Infraestruturas**

- O armazenamento de dados pessoais deve ser feito preferencialmente em Data Centers que possuam certificações como por exemplo, ISO 27001, ISO 30107, Soc 2 Tipo 2;

- Estão implementadas medidas de resiliência, redundância ou recuperação dos sistemas e da informação / dados pessoais;
- São realizadas cópias de segurança (backups) necessárias para a conservação e recuperação da informação / dados pessoais;
- Os sistemas possuem a documentação necessária, associada à sua correta utilização, assim como à sua manutenção e suporte;
- Na ocorrência de um incidente de segurança ou privacidade, os sistemas permitem a monitorização/deteção de um acesso indevido ou de uma fuga de dados.

### **C. Comunicação e Transferência de Dados**

- A comunicação de dados (dados em trânsito) utiliza protocolos criptográficos para garantir um alto nível de segurança;
- Os dados enviados pelas câmaras de videovigilância, instaladas no Domicílio (ou negócio) do CLIENTE, são encriptados na origem (nas câmaras), na comunicação (canal encriptado) e no armazenamento (em base de dados);
- O acesso às câmaras de videovigilância, instaladas no Domicílio (ou negócio) do CLIENTE, para visualização das imagens em tempo real é realizado através de canal seguro e encriptado: RTSP (Real Time Streaming Protocol) sobre HTTPS ou WebRTC;
- Na transmissão dos dados é efetuado um registo (logging) do tipo de transmissão/dados transferidos/destinatário para cada evento individual.

### **D. Tratamento de Dados Pessoais**

- Os sistemas permitem dar resposta ao exercício dos direitos do titular de dados;
- Os sistemas permitem a recolha e evidenciação do consentimento dos titulares de dados pessoais (e.g. autorizações de cliente para comunicações de produtos e serviços);
- Os prazos de conservação de dados pessoais encontram-se estabelecidos e o apagamento implementado;
- Foram realizadas avaliações de risco em conjunto com os subcontratantes ulteriores relativamente aos tratamentos de dados pessoais fora da UE/EEE, tendo sido definidas medidas de segurança e privacidade específicas e suplementares para o processamento de dados pessoais fora do UE/EEE;
- O tratamento de dados pessoais fora da UE/EEE deve ser limitado ao que é estritamente necessário para a

prestação do serviço;

- Os dados pessoais podem ser processados por subcontratantes ulteriores apenas quando relevante e necessário, e conforme a lista de subcontratantes autorizados indicados no ponto 6.