

1. OBJECTO

1.1. As presentes Condições Gerais (doravante designadas apenas por “Condições”) estabelecem os termos aplicáveis à prestação pela VIVANET - Distribuição de Produtos Electrónicos, Lda., sociedade por quotas, com sede na Estrada Exterior da Circunvalação, 12252, 1º, Sala 1.16, 4460-282 Senhora da Hora, com o capital social de € 100.000,00, registada na Conservatória do Registo Comercial do Porto sob o n.º único de matrícula e de pessoa colectiva 507 305 140 (adiante designada “Vivanet”), ao Cliente, do serviço de acesso à internet em banda larga via satélite e serviços conexos (adiante designado “Serviço”), nos termos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (adiante “LCE”), e sucessivas alterações.

1.2. A Vivanet é possuidora das autorizações necessárias emitidas pelo ICP-ANACOM para a prestação do Serviço.

1.3. À prestação do Serviço são, ainda, aplicáveis as Condições Específicas e o Formulário de Adesão correspondente, as quais, após a subscrição pelo Cliente, fazem parte integrante das presentes Condições e prevalecem sobre as mesmas.

1.4. As Condições Gerais e Específicas de adesão ao Serviço estão disponíveis na sua versão atualizada em www.vivasat.pt.

2. ADESÃO E DURAÇÃO DO CONTRATO

2.1. O Formulário de Adesão só será considerado e aceite quando devidamente preenchido e assinado e na medida em que, efectuadas pela Vivanet todas as verificações técnicas necessárias, resultem reunidos os pressupostos necessários à prestação do Serviço.

2.2. O Contrato entra em vigor na data de Activação do Serviço.

2.3. O Contrato fica sujeito a um período de obrigatoriedade de permanência de seis (6) ou de doze (12) meses, sendo automaticamente renovável por períodos sucessivos de um mês quando não seja denunciado por qualquer das partes, mediante simples comunicação escrita à outra, com a antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data da sua renovação.

2.4. O Cliente pode optar, mediante o pagamento da taxa de activação prevista nas condições em vigor em cada momento, por um Contrato sujeito a um prazo mínimo de duração inicial de um (1) mês, sendo automaticamente renovável por períodos sucessivos de um mês quando não seja denunciado por qualquer das partes, mediante simples comunicação escrita à outra, com a antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data do termo do período inicial do Contrato ou de qualquer das suas renovações.

2.5. Quando o Cliente denunciar o Contrato tem de suportar os custos de desinstalação dos equipamentos e infraestruturas, a realizar por pessoal qualificado da Vivanet, de acordo com as condições em vigor.

2.6. O Cliente poderá reactivar o Serviço mediante o pagamento de uma taxa, prevista nas condições em vigor em cada momento.

2.7. O Cliente pode alterar livremente o Plano Vivanet que subscreveu nas Condições Específicas, de forma permanente ou por um período de tempo com a duração mínima de três (3) meses, com a antecedência mínima de trinta (30) dias.

2.8. O Cliente pode alterar o Plano Vivanet para um plano inferior ao que subscreveu inicialmente, mediante o pagamento de uma taxa de downgrade, prevista nas condições em vigor em cada momento.

3. DIREITO DE RESOLUÇÃO

No caso de comercialização do Serviço ao domicílio ou através de técnicas de venda à distância e sendo o Cliente uma pessoa singular que actue com fins que não pertençam ao âmbito da sua actividade profissional, o Cliente poderá exercer o direito legal de livre resolução do Contrato no prazo de catorze (14) dias a contar da data da sua assinatura ou do início da prestação de serviços, mediante comunicação devidamente assinada a enviar por carta registada com aviso de recepção, para a sede da Vivanet.

4. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

4.1. Sempre que a Vivanet proceda à alteração das presentes Condições, nos termos do disposto no n.º 6 do artigo 48.º da LCE, notificará o Cliente dessa alteração por qualquer meio escrito, com a antecedência mínima de um (1) mês em relação à data da respectiva entrada em vigor.

4.2. Caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá rescindir o contrato, sem aplicação de qualquer penalidade, devendo para tanto notificar a Vivanet da sua intenção, por carta registada com aviso de recepção, enviada para a sede da Vivanet, com a

antecedência mínima de quinze (15) dias relativamente à data de entrada em vigor das alterações.

5. GARANTIAS E QUALIDADE DO SERVIÇO

5.1. A Vivanet prestará o Serviço de forma regular e contínua, obrigando-se a reparar eventuais avarias que ocorram na sua prestação e comprometendo-se a cumprir os níveis de qualidade a que se encontra obrigada, de acordo com a legislação aplicável e em conformidade com os parâmetros de qualidade dos serviços que em cada momento sejam definidos pelo ICP-ANACOM.

5.2. Nos casos em que se verifique o incumprimento dos níveis de qualidade do Serviço fixados nos termos do número anterior, por motivos imputáveis à Vivanet, a Vivanet indemnizará o Cliente – através de emissão de nota de crédito ou desconto na factura – pelo valor correspondente ao valor da mensalidade devida pelo Cliente proporcional ao período de tempo em que se verificou a restrição, suspensão ou limitação da oferta em inobservância do nível de qualidade que estiver em causa.

6. EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS

6.1. Cabe à Vivanet determinar os equipamentos que considerar adequados para a prestação do Serviço podendo, na vigência do Contrato, alterar o tipo de infraestruturas/equipamentos de rede e de acesso de sua responsabilidade, assegurando a qualidade do Serviço dentro das condições acordadas.

6.2. O Cliente obriga-se a utilizar apenas equipamentos terminais que obedeçam às legais em cada momento vigentes e ainda às características e requisitos técnicos necessários à boa e eficaz utilização do Serviço, cabendo-lhe assegurar que os mesmos não interferem com a rede ou serviços da Vivanet.

6.3. Nos contratos sujeitos a obrigatoriedade de permanência de doze (12) meses, os equipamentos para utilização e acesso ao Serviço são fornecidos pela Vivanet, na modalidade de aluguer, obrigando-se o Cliente a observar as seguintes condições:

6.3.1. O Cliente deve manter o equipamento em perfeito estado de conservação e utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos no presente contrato, não podendo cedê-lo, disponibilizá-lo a terceiros ou introduzir-lhe alterações;

6.3.2. A Vivanet concede ao Cliente uma garantia relativa ao equipamento, nos termos da garantia concedida pelo respetivo fabricante ou dos seus elementos, nos termos legais aplicáveis;

6.3.3. No caso de utilização imprudente do equipamento/infraestruturas, o Cliente fica obrigado a indemnizar a Vivanet pelos prejuízos e danos causados, desde o momento da instalação dos equipamentos ou infraestruturas, até à respectiva entrega à Vivanet;

6.3.4. O Cliente reconhece expressamente e aceita que a reparação de avarias pode implicar a substituição do equipamento por outro tecnicamente equivalente;

6.3.5. Com a cessação do contrato, o Cliente fica obrigado a facultar o acesso do pessoal indicado pela Vivanet para proceder à desmontagem e remoção de infraestruturas/equipamentos montados para a prestação do Serviço que sejam propriedade da Vivanet, em data a acordar em conformidade com a solicitação da Vivanet, dirigida ao Cliente com uma antecedência mínima de quarenta e oito (48) horas, dentro dos quinze (15) dias seguintes à cessação do Contrato;

6.3.6. Caso a desmontagem e a remoção de infraestruturas/equipamentos montados para a prestação do Serviço sejam efectuadas depois do prazo previsto no número precedente, por motivos imputáveis ao Cliente, este obriga-se a indemnizar a Vivanet, à taxa de € 0,50 por cada dia de atraso;

6.3.7. No caso da desmontagem e remoção não puderem ser efectuadas, por motivos imputáveis ao Cliente, este obriga-se a indemnizar a Vivanet no montante equivalente ao valor do equipamento não entregue.

7. INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

7.1. O Cliente obriga-se a fornecer à Vivanet toda a informação necessária para a instalação e manutenção do serviço de acesso a internet em banda larga por satélite.

7.2. A instalação do Serviço é realizada no prazo de dez (10) dias úteis contados desde a assinatura do Formulário de Adesão.

7.3. Na instalação do Serviço é colocada uma antena parabólica num suporte, um TRIA, um modem sem *wireless* e um cabo de ligação da antena ao modem, com a extensão máxima 25 metros.

7.4. Todos os elementos adicionais que se mostrem necessários à instalação Serviço, não previstos no número anterior, serão facturados à parte, mediante autorização do Cliente.

7.5. A Vivanet procederá à conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos da sua propriedade que utilize na prestação do Serviço.

7.6. A Vivanet não se responsabiliza por avarias causadas por condições meteorológicas desfavoráveis, problemas eléctricos, actos de vandalismo, furtos ou outros sinistros alheios à Vivanet.

7.7. Em caso de avaria reportada pelo Cliente, a Vivanet compromete-se a dar uma resposta com um primeiro diagnóstico no prazo máximo de cinco (5) dias úteis.

7.7. A Vivanet obriga-se a proceder à reparação das infraestruturas e equipamentos num prazo máximo de dez (10) dias úteis.

7.8. Sempre que seja necessário uma deslocação ao local de instalação, a Vivanet compromete-se a acordar com o Cliente o prazo estimado para a reparação.

7.8. Caso a reparação da avaria não seja da responsabilidade da Vivanet, a deslocação referida no número anterior será cobrada ao Cliente, de acordo com as condições em vigor em cada momento.

8. PREÇOS, FACTURAÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Os preços devidos pela prestação do Serviço serão os resultantes das condições que estiverem em vigor a cada momento, sendo o Serviço facturado em função do plano subscreto pelo Cliente, de acordo com o publicado em www.vivasat.pt.

8.2. O pagamento do Serviço e outros conexos será devido a partir da Activação, reportando-se o início da facturação a esse momento.

8.3. No primeiro dia útil de cada mês, a Vivanet emitirá a favor do Cliente a factura referente ao Serviço e outros conexos prestados no mês anterior, de acordo com os preços em vigor em cada momento.

8.4. O Cliente obriga-se a pagar as facturas à Vivanet no prazo delas constante, nunca inferior a dez (10) dias úteis.

8.5. Caso o Cliente opte pelo sistema de débito directo, a cobrança relativa ao seu contrato será efectuada nos dez (10) dias úteis seguintes à data de emissão da factura, comprometendo-se o Cliente a ter a conta bancária devidamente provisionada para o efeito.

8.6. Caso o Cliente venha a cancelar ou modificar a autorização de débito em conta ou anular qualquer débito efectuado pela Vivanet deverá comunicar à Vivanet por escrito, no prazo de cinco (5) dias, a forma de pagamento pretendida dos montantes fixados.

8.7. As facturas serão emitidas em formato electrónico e colocadas à disposição do Cliente através de correio electrónico.

8.8. Quando expressamente solicitado, as facturas poderão ser enviadas ao Cliente por correio postal, podendo a Vivanet cobrar ao Cliente o custo adicional associado a essa disponibilização, de acordo com as condições em vigor em cada momento.

8.9. A Vivanet disponibilizará ao Cliente facturação detalhada do Serviço utilizado, nos casos em que o Cliente o tenha expressamente solicitado, podendo cobrar ao Cliente o custo adicional associado a essa disponibilização, de acordo com as condições em vigor em cada momento.

8.10. Os preços podem sofrer revisão anualmente, no dia 1 de Janeiro de cada ano, em função da variação correspondente ao Índice de Preços no Consumidor (IPC) do ano anterior, publicado pelo organismo oficial competente.

8.11. A alteração de preços será precedida de divulgação aos Clientes, com antecedência mínima de um (1) mês em relação à data da sua entrada em vigor, quando se trate de agravamento de condições.

9. SUSPENSÃO OU CESSAÇÃO DO CONTRATO

9.1. A prestação do Serviço pela Vivanet não poderá ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

9.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Vivanet poderá suspender a oferta do Serviço em caso de mora do Cliente, nomeadamente por falta de pagamento de facturas.

9.3. No caso de cliente empresarial, na falta de pagamento de uma mensalidade, a Vivanet envia uma notificação escrita ao Cliente, para o endereço de correio electrónico indicado no Formulário de Adesão, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias, sendo o cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para evitar e/ou para o restabelecimento do serviço.

9.4. Se a mora não for regularizada dentro do prazo concedido na cláusula precedente e não sendo celebrado um acordo de pagamento por

escrito, a Vivanet considera definitivamente incumpridas as obrigações contratuais e resolvido o contrato, após pré-aviso por carta enviada em correio normal ao Cliente, com antecedência de 8 (oito) dias.

9.5. No caso de Cliente que seja consumidor, na falta de pagamento de uma mensalidade, a Vivanet envia uma notificação escrita ao Cliente, para o endereço de correio electrónico indicado no Formulário de Adesão, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sendo o cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para evitar e para o restabelecimento do serviço, bem como sobre a resolução automática do contrato, nos termos da cláusula seguinte.

9.6. Caso o cliente, no caso de ser consumidor, não proceda à regularização dos valores em dívida, decorridos 30 (trinta) dias sobre a data de suspensão do serviço o Contrato considera-se automaticamente resolvido.

9.7. Com a resolução do contrato a Vivanet pode exigir ao Cliente o valor em dívida, acrescido dos juros de mora calculados à taxa legal aplicável às operações comerciais, bem como dos custos de desinstalação dos equipamentos e infraestruturas, de acordo com as condições em vigor.

9.8. Se o Contrato estiver sujeito a um período de obrigatoriedade de permanência, será ainda exigida ao Cliente uma penalidade correspondente ao pagamento dos meses em falta.

9.9. Sem prejuízo da faculdade de proceder à suspensão ou resolução do Contrato, a mora do Cliente constitui a Vivanet no direito de cobrar juros de mora calculados à taxa legal aplicável às operações comerciais.

9.10. O levantamento das restrições à oferta do Serviço decorrentes da mora do Cliente depende do pagamento integral do montante em dívida, acrescido dos juros referidos no número anterior e, ainda, de quaisquer custos que sejam devidos pela reactivação, de acordo com as condições em vigor à data do levantamento das restrições.

9.11. A Vivanet reserva-se no direito de inscrever os dados dos Clientes que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento relativamente aos contratos celebrados, numa base de dados partilhada com outras empresas que ofereçam serviços de comunicações electrónicas, elaborada nos termos do artigo 46.º da LCE.

9.12. A prestação do Serviço não pode ser suspensa em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis, sendo conferido ao Cliente o direito ao pagamento e quitação parcial, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço que tem valores em dívida, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

9.13. A Vivanet pode ainda suspender, total ou parcialmente, a prestação do Serviço nos seguintes casos:

9.13.1. Inobservância grave ou reiterada, pelo Cliente, das disposições legais ou obrigações contratuais;

9.13.2. Prestação pelo Cliente de falsas declarações sobre elementos que a Vivanet considere essenciais, previa ou posteriormente à celebração do Contrato, incluindo a prestação de falsas declarações no preenchimento do Formulário de Adesão;

9.13.3. Utilização do Serviço ou serviços conexos no âmbito de actividades ilícitas e de fraude.

9.14. O Cliente poderá resolver o Contrato com base no incumprimento da Vivanet de qualquer obrigação resultante do mesmo, por carta registada com aviso de recepção enviada para a sede da Vivanet na qual se faça prova da titularidade do Contrato.

9.15. A Vivanet pode obstar à resolução prevista no número anterior se, no prazo de trinta (30) dias após a recepção da carta prevista no número anterior, efectuar a sua prestação em falta ou ressarcir o dano ocorrido.

10. CESSAÇÃO DA OFERTA

10.1. Nos termos e para os efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 39.º da LCE, em caso de cessação da oferta dos serviços da Vivanet, esta informará disso o Cliente por escrito, com uma antecedência mínima de quinze (15) dias.

10.2. No caso previsto no número anterior, o Contrato deixará de produzir efeitos a partir da data da referida cessação da oferta, sem prejuízo da obrigação do Cliente proceder ao pagamento de quaisquer valores decorrentes da utilização do Serviço até essa data.

11. COMUNICAÇÕES E RECLAMAÇÕES

11.1. Para efeitos das presentes Condições e do artigo 71.º do Código de Processo Civil, considera-se que a Vivanet tem domicílio na sua sede, sita na Estrada Exterior da Circunvalação, 12252, 1º, Sala 1.16, 4460-282 Senhora da Hora.

11.2. Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as partes, todas as notificações escritas efectuadas pela Vivanet ao Cliente que sejam relacionadas com o Serviço, serão efectuadas para o endereço indicado pelo Cliente para efeitos de facturação.

11.3. As partes obrigam-se a comunicar por escrito qualquer alteração de morada e/ou sede.

11.4. Todas as notificações e reclamações do Cliente serão geridas pelo departamento de Apoio ao Cliente da Vivanet, com o endereço de e-mail apoio.cliente@vivasat.pt; com atendimento telefónico personalizado através do número 808203552, que funciona de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 19h00; e com atendimento automático, 24 horas por dia, 356 dias por ano, através do número 229392090.

11.5. O Cliente poderá reclamar junto da Vivanet de actos ou omissões que violem as normas legais ou contratuais aplicáveis, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação.

11.6. O prazo para apresentar a reclamação prevista no número anterior é de trinta (30) dias a contar do conhecimento dos factos pelo Cliente.

11.7. As reclamações apresentadas serão decididas pela Vivanet e notificadas ao Cliente reclamante no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a contar da data da sua recepção.

11.8. Findo o prazo previsto no número precedente, sem uma decisão quanto à reclamação apresentada, a Vivanet compromete-se a acordar com o Cliente o prazo estimado para a decisão.

12. DADOS PESSOAIS

12.1. Sempre que realizar operações de tratamento de dados pessoais dos clientes ou tenha acesso aos referidos dados, a Vivanet obriga-se a cumprir todas as obrigações que emergem da Lei da Protecção de Dados Pessoais (Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro) e da Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto, alterada e republicada Lei n.º 46/2012, de 29 de Agosto.

12.2. Neste âmbito, a Vivanet procederá ao tratamento dos dados de tráfego e/ou de facturação do Cliente e compromete-se, nomeadamente, a garantir:

12.2.1. Confidencialidade: Toda a informação fornecida pelo Cliente à Vivanet, em relação ao Contrato do Serviço, anteriormente e posteriormente à data efectiva de início da prestação do Serviço, será tratada confidencialmente e utilizada exclusivamente para efeitos de facturação e para o exercício dos demais direitos e cumprimento de obrigações contratuais decorrentes do presente Contrato, procedendo ao indicado tratamento pelo período estritamente necessário ao exercício dos direitos e cumprimento das obrigações correspondentes;

12.2.2. Protecção de dados pessoais: Os dados de carácter pessoal recolhidos no Formulário de Adesão serão processados pela Vivanet, que ficará responsável pelo correspondente ficheiro, automatizado ou não, sendo garantido aos Clientes o acesso aos seus dados, podendo solicitar por escrito junto da Vivanet, para a morada da sua sede, a sua consulta, rectificação ou actualização.

13. DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO A TERCEIROS

O Serviço não poderá ser disponibilizado pelo Cliente, gratuita ou onerosamente, a terceiros, nem poderá o Cliente permitir a utilização do mesmo, em benefício directo ou indirecto de terceiros, sem a autorização prévia, por escrito, da Vivanet.

14. PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

14.1. Em caso de litígio, o domicílio convencional do Cliente será o que for por este indicado para efeitos de facturação.

14.2. Para quaisquer questões emergentes do presente Contrato serão competentes os tribunais judiciais e arbitrais, nos termos da lei geral.

14.3. Em caso de litígio, o Cliente que seja pessoa singular pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. Mais informações em www.vivasat.pt. e Portal do Consumidor www.consumidor.pt.