



CONDIÇÕES CONTRATUAIS PACOTES DE INTERNET KONNECT

Versão aplicável em 7 de Maio de 2021

Artigo 1. Objeto do Contrato

As presentes Condições Contratuais, aceites por Si no momento da subscrição (ou da alteração) dos Seus Pacotes através do Site, por telefone ou por intermédio de um dos revendedores autorizados pela Eutelsat S.A., aplicam-se ao fornecimento de produtos e serviços de internet por satélite pela [Eutelsat S.A.](#) (sociedade anónima de direito francês, com sede sita em 32, Boulevard Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux – França, inscrita no Registo do Comércio e das Sociedades de Nanterre com o número 422 551 176, comercializando produtos e serviços konnect) sob reserva da sua disponibilidade e do respeito dos pré-requisitos da subscrição dos Pacotes konnect.

Artigo 2. Lista de definições

No âmbito do presente documento, os termos e expressões possuem o seguinte significado na medida em que surjam com a primeira letra em maiúscula:

«Área de Cliente «My konnect» »	Designa a área dedicada ao Subscritor, acessível através dos dados de identificação a partir do Site (acessível em www.konnnect.com)
«Área de cobertura»	Designa a(s) zona(s) geográfica(s) de Portugal em que as Ofertas estão disponíveis (ou estarão disponíveis quando o satélite estiver totalmente implantado) comercial e tecnicamente.
«Ativação»	Designa a operação através da qual o técnico de instalação liga o Equipamento konnect aos Seus dispositivos conectados (nomeadamente, o Seu computador) e permite-lhe aceder à internet, formalizada por um documento assinado pelo Subscritor.
«Condições Contratuais»	Designa o presente documento.
«Contrato»	Designa as Condições Contratuais e o contrato nominativo que definem os direitos e obrigações da Eutelsat S.A., do Subscritor e, eventualmente, de um Utilizador, que constituem a totalidade do acordo entre a Eutelsat S.A. e o Subscritor e, conseqüentemente, só eles os podem invocar, excluindo quaisquer terceiros.
«Dados de Identificação»	Designa o endereço de e-mail e a palavra-passe (indicada pela Eutelsat S.A. e escolhida pelo Subscritor), que permite a sua identificação e acesso à sua Área de cliente «My konnect».
«Dados Pessoais»	informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («titular dos dados»); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização,



	identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular.
«Direito de Livre Resolução»	Designa os catorze (14) dias de calendário descritos no artigo 12º abaixo.
«Encomenda»	Designa a subscrição de um Pacote konnect através de qualquer meio autorizado pela Eutelsat S.A.
«Endereço de e-mail»	Designa o endereço de e-mail indicado pelo Subscritor no momento da Encomenda, destinado à partilha de, nomeadamente, informações/notificações/documentos/pedidos associados ao Pacote subscrito ou, de forma mais geral, ao Contrato.
«E-mail»	Designa uma mensagem eletrónica enviada ou recebida pela internet para um endereço de e-mail fornecido pelo Subscritor ou pela Eutelsat S.A.
«Equipamento konnect»	Designa o equipamento disponibilizado pela Eutelsat S.A. no âmbito do Pacote, que permite beneficiar dos Serviços.
«Ficha de Informação Padronizada»	Designa a ficha de apresentação das principais características dos Pacotes comercializados pela Eutelsat S.A. (sem preços) e acessíveis em www.konnect.com
« Guia das Tarifas konnect»	Designa a lista completa e válida de todos os preços propostos pela Eutelsat S.A. e acessível em www.konnect.com
«Modem Box»	Modem Box Wi-Fi HT2000W (acompanhado dos seus cabos de alimentação) instalado no interior e que permite beneficiar dos Serviços existentes nos Pacotes.
«Nós»/«Nossos»/«Nosso»	Designa a Eutelsat S.A., que comercializa os Pacotes konnect.
«Opção(ões)»	Designa qualquer Serviço ou material subscrito para complementar o Pacote subscrito, que pode apresentar modalidades específicas (preço, duração, condições contratuais adicionais ou licenças aplicáveis, etc.)
«Pacote»	Designa a oferta de Serviço(s) proposto pela Eutelsat S.A., descrito no Contrato, na Área de Cliente «My konnect» e/ou no Site.
«Serviço(s)»	Designa o(s) serviço(s) de ligação à internet por satélite fornecido(s) no Pacote subscrito.
«Site»	Designa o site konnect (www.konnect.com) editado pela Eutelsat S.A.
«Subscritor»/«Si»/«Seus»/«Seu»/«Suas»/«Sua»	Designa uma pessoa singular, titular de uma Área de Cliente «My konnect», que subscreveu um Pacote konnect, responsável pelo cumprimento do Contrato, pela utilização do Pacote e pelo pagamento das quantias em dívida nos termos do Contrato.
«Utilizador»	Designa uma pessoa que utilize o Pacote subscrito por um Subscritor, que pode ser uma terceira pessoa.
«Utilizador Principal»	Designa o Utilizador principal quando não é o Subscritor, declarado como tal junto da Eutelsat S.A.



Artigo 3. Subscrição dos Pacotes konnect

Secção 3.01 Capacidade do subscritor

Quando subscreve um Pacote, Confirma que é um consumidor particular com mais de 18 anos, e que age em seu próprio nome. Que dispõe da capacidade jurídica para celebrar um contrato com a Eutelsat S.A. e cumprir as Suas obrigações nos termos do Contrato.

Caso subscreva um Pacote em benefício de um terceiro Utilizador, continua a ser responsável perante a Eutelsat S.A. e perante qualquer autoridade administrativa ou judicial, mas também qualquer terceiro, pelo cumprimento por parte do Utilizador das disposições do Contrato e das obrigações presentes no mesmo, mas também das obrigações legais associadas à utilização de serviços de acesso à internet por satélite. À primeira solicitação por parte da Eutelsat S.A., compromete-se a fornecer todos os elementos que permitam identificar o Utilizador.

Secção 3.02 Documentos e informações a comunicar no âmbito da subscrição do Pacote

No prazo de dez (10) dias após a Encomenda, compromete-se:

- a assinar o contrato personalizado (com os dados de identificação que por Nós forem exigidos, designadamente, nome completo, morada de instalação, morada de faturação (se diferente da morada de instalação, número de identificação fiscal e dados de contacto) ao qual são anexadas as Condições Contratuais e o [Guia das Tarifas konnect](#);
- a assinar a autorização SEPA em caso de pagamento do Seu Pacote por débito direto.

Na ausência de comunicação destes elementos dentro do prazo ou de elementos incompletos, ilegíveis ou incorretos, a Eutelsat S.A. reserva-se ao direito de cancelar a sua encomenda, de suspender os Seus Serviços (Artigo 14) ou de rescindir o Pacote nos termos da Secção 15.03. De uma forma mais geral, compromete-se a fornecer à Eutelsat S.A., dentro de um prazo razoável, qualquer informação ou documento necessário para a prestação do Serviço e para a realização do Contrato que a Eutelsat S.A. razoavelmente solicite.

A Eutelsat S.A. reserva-se também ao direito de proceder a quaisquer verificações úteis que lhe permitam verificar a Sua solvência (e, designadamente, comunicar os Seus Dados Pessoais a qualquer estabelecimento competente e mandatado pela Eutelsat S.A. na medida do necessário) sob reserva do cumprimento das regulamentações em vigor.

Secção 3.03 Pré-requisitos técnicos

Antes de subscrever qualquer Pacote, a Eutelsat S.A. recomenda que verifique os seguintes pontos:

- A configuração do espaço e a localização geográfica da Sua habitação permitem instalar o Equipamento konnect e beneficiar dos Serviços:
 - o Encontra-se dentro da Zona de Cobertura do Serviço (por favor confirme ligando-nos, no nosso Website ou contactando-nos por telefone (308 805 401)?
 - o a zona geográfica está livre para Sul (ausência de obstáculos, tais como árvores, edifícios, montanhas ou montes passíveis de constituir obstáculos físicos à receção dos Serviços) permitindo apontar a parabólica para Sul?
 - o a zona geográfica encontra-se afastada de qualquer fonte eletromagnética (tal como um aeroporto, etc.)?
- é legalmente possível instalar o Equipamento konnect (tratando-se de um material parcialmente exterior): precisa da autorização do Seu proprietário (caso seja locatário), da copropriedade, da câmara municipal,...? O edifício é uma propriedade classificada como património histórico, deve solicitar autorizações em matéria de urbanismo, etc.?



- a instalação elétrica da Sua habitação está ligada à terra (dispõe de uma «ligação à terra» para ligar a antena)?
- Os Seus dispositivos conectados (e, nomeadamente, o Seu computador) possuem os pré-requisitos que permitem beneficiar do Pacote relativamente às velocidades e aos volumes de dados partilhados (tal como descrito na Secção 4.02) e informações comunicadas na [Ficha de Informação Padronizada \(disponível no Site\)](#) e estão equipados com um navegador (browser)?

Caso não efetue estas verificações prévias e não cumpra as mesmas, a Eutelsat S.A não se responsabilizará por qualquer eventual problema do(s) Serviço(s) ou dano resultante do não cumprimento dos pré-requisitos técnicos acima indicados, especificando-se que a Eutelsat S.A. não exclui qualquer responsabilidade que não possa ser excluída por uma questão de direito, incluindo danos à vida, à saúde, à integridade moral ou física.

Secção 3.04 Pacotes

Os Pacotes konnect incluem:

- um Serviço de acesso à internet,
- a disponibilização do Equipamento konnect para o período de duração do Seu Pacote.

Pode(m) ser solicitada(s) uma ou várias Opções para o Seu Pacote, apresentadas na Ficha de Informação Padronizada.

Para garantir a proteção de menores contra os sites que podem ferir a sua sensibilidade, existem soluções no mercado (gratuitas ou pagas), compatíveis com PC/Mac ou telemóvel Android/iOS, disponíveis online para ajudá-lo a limitar o acesso a sites com conteúdo inadequado (sexo, drogas, armas, violência, incitação ao ódio racial, etc.) ou não recomendável para os Seus filhos.

Os encarregados de educação poderão também personalizar perfis de navegação adaptados, definir horários de acesso à internet, consultar o histórico dos sites visitados, assim como informar-se sobre as «listas de confiança» e «listas negras» destinadas às crianças e adolescentes.

Poderá consultar uma lista dos softwares de controlo parental compatíveis com os Pacotes na [Ficha de Informação Padronizada](#) disponível no Site. Deverá instalar um *software* de controlo parental específico para tornar a utilização dos Serviços por menores segura.

Recordamos que a Internet é uma rede aberta e, conseqüentemente, as informações que transmite não estão protegidas contra os riscos de utilização fraudulenta, de intrusão no Seu sistema, de pirataria dos dados, programas e ficheiros do seu sistema e de contaminação por vírus informáticos. O Subscritor deve, então, dispor, a expensas próprias, de sistemas de proteção do seu material e dos seus dados (por exemplo, proteção, antivírus e *firewall* devidamente atualizados) que sejam adaptados às suas próprias necessidades para limitar os riscos de utilização ilícita do serviço por terceiros, de violação da segurança e da confidencialidade dos dados e de destruição dos dados armazenados. As eventuais conseqüências de ataques à integridade e confidencialidade dos sistemas e dos equipamentos utilizados pelo Utilizador e/ou Subscritor são da sua exclusiva responsabilidade e a Eutelsat S.A. não se responsabiliza por qualquer perda de dados/programas, qualquer contaminação por vírus, qualquer prejuízo financeiro e/ou comercial, e/ou qualquer perda de imagem resultante do mesmo.



Secção 3.05 Validade dos Pacotes

Pode subscrever um Pacote (exceto indicação em contrário) desde o momento da sua disponibilização no Site e até à data de validade indicada no mesmo ou, caso contrário, enquanto estiver visível no Site. As eventuais promoções são válidas nas mesmas condições.

Os Pacotes konnect são reservados a uma utilização residencial e podem ser subscritos na Área de cobertura. Antes de qualquer Encomenda, recomendamos que tome conhecimento dos critérios de instalação e que verifique se o Pacote que pretende subscrever responde às Suas necessidades e se os pré-requisitos indicados na Secção 3.03 acima são cumpridos.

A Encomenda é precedida pela aceitação do Contrato e dos pré-requisitos (listados na Secção 3.03). A Eutelsat S.A. reserva o direito de anular qualquer Encomenda, se a instalação e/ou a Ativação dos Serviços não puderem ser realizadas por razões independentes da Eutelsat S.A., por motivos objetivos, sem que isso dê direito a qualquer indemnização. Neste caso, reembolsaremos sem demora a Taxa de ativação que já terá pago ao colocar a Encomenda.

Secção 3.06 Subscrição

A subscrição dos pacotes konnect pode ser feita através do Site (www.konnect.com), por telefone (308 805 401) ou através de um dos revendedores aprovados pela Eutelsat S.A., com exceção dos pacotes sem fidelização, cuja subscrição apenas é possível por telefone através do 308 805 401.

Para todos os efeitos, o Subscritor está contratualmente vinculado à Eutelsat S.A. pelas disposições do Contrato em vigor no dia da Encomenda.

A Encomenda será tratada pela Eutelsat S.A. após o pagamento da Taxa de ativação, receção de uma forma de pagamento válida e dos documentos e informações necessários no âmbito da subscrição, tudo isto sob reserva da Sua elegibilidade e da disponibilidade do Pacote.

Relativamente às Opções, estas apenas podem ser subscritas uma vez por mês. Em caso de cancelamento de uma Opção no decurso de um determinado mês, apenas poderá subscrever outra Opção no mês seguinte.

Secção 3.07 Direitos e obrigações contratuais

No momento da Encomenda de um Pacote (ou de uma Opção), aceita expressamente submeter-se ao Contrato que, em conjunto com o [Guia das Tarifas konnect](#) e a(s) oferta ou promoção(s) aplicável à sua subscrição, determinam as condições e preços dos produtos e serviços de acesso à internet por satélite fornecidos pela Eutelsat S.A. e as condições nas quais o Subscritor e/ou o Utilizador beneficia(m) destes produtos e serviços e pode(m) utilizá-los. Em caso de renovação ou alteração do Seu Pacote por iniciativa própria, as Condições Contratuais aplicáveis serão aquelas em vigor no dia da renovação ou da alteração do Pacote.

Artigo 4. Acesso à internet por Satélite

Secção 4.01 Princípios de acesso

O Equipamento konnect, disponibilizado pela Eutelsat S.A. e indispensável para o acesso ao Serviço (relativamente às suas características técnicas), é composto por uma antena parabólica com 74 cm de diâmetro (ou 90cm, sem custos adicionais), uma antena com uma cabeça de antena (1 W), um mastro, um cabo coaxial (30 m), um Modem Box HT2000W (com router Wi-Fi), um cabo de alimentação e um cabo Ethernet.



É necessário possuir e instalar o Equipamento konnect compatível com o Serviço fornecido pela Eutelsat S.A. através de qualquer um dos satélites EUTELSAT para beneficiar do Pacote.

Para aceder ao Serviço, o Subscritor deve garantir que cumpre os pré-requisitos técnicos, nomeadamente relativamente à sua instalação e à sua localização geográfica (Secção 3.03).

O Serviço de acesso à internet por satélite (operado pela Eutelsat S.A.) é um serviço à distância com recursos limitados, o que pode conduzir à imposição de restrições a qualquer operador de satélite. Da mesma forma, os fornecedores de material podem impor restrições quanto à utilização dos seus produtos. Relativamente ao Equipamento konnect, recomendamos que tome conhecimento das eventuais restrições aplicáveis diretamente na documentação que lhe é fornecida no momento da entrega.

Secção 4.02 Velocidades, volumes e modalidades de gestão

Dentro do volume de dados prioritário, os Pacotes konnect fornecem acesso à Internet de alta velocidade com velocidades máximas teóricas de download (dados recebidos pelo Assinante) e de upload (dados enviados pelo Assinante) expressas em megabits por segundo (Mbps), que dependem do Pacote que escolher (para mais detalhes ver a [Ficha de Informação Padronizada](#)). Estas velocidades não são garantidas.

A latência situa-se entre os 600 e 700 milissegundos.

As velocidades anunciadas (velocidades de dados) são velocidades máximas, isto é, estando acessíveis através da utilização do Equipamento konnect, sujeitas à utilização do Serviço em condições normais, do Subscritor, da localização do Subscritor dentro da Zona de Cobertura, do cumprimento continuado dos requisitos técnicos, da ausência de condições meteorológicas que afetem o Serviço e da correta instalação e do alinhamento correto do Seu Equipamento konnect.

Relativamente às especificidades da tecnologia de satélite, nenhuma velocidade mínima pode ser garantida nem indicada. Para mais informações sobre as velocidades, consulte a [Ficha de Informação Padronizada](#), cujos dados estão sujeitos a alterações, pelos mesmos motivos.

Nomeadamente, estas velocidades podem ser limitadas nos casos seguintes:

- em caso de equipamento obsoleto;
- devido aos Seus cabos e/ou à Sua instalação elétrica;
- devido à configuração do Seu edifício, aos Seus dispositivos conectados, aos softwares e aplicações instalados, à sua tipologia ou ainda às ligações utilizadas e às configurações de material adotadas;
- devido às aplicações e/ou sites consultados, à largura de banda e à quantidade de internautas que os consultam em simultâneo;
- em caso de utilização do Wi-Fi, de painéis de conexão, de extensores ou de qualquer outro equipamento intermediário que permita a receção da ligação à internet;
- em caso de grande solicitação da rede por todos os Utilizadores ou até mesmo congestionamento da mesma;
- na presença de obstáculos à receção ou emissão do sinal de satélite;
- em caso de utilização que resulte num grande consumo de tráfego ou de largura de banda, de partilha de ligação ou de utilização em simultâneo dos Seus dispositivos conectados (computadores, tablets, relógios conectados, etc.); de multiplicação da utilização de intermediários de ligação; de atualizações (softwares, aplicações, etc.); de jogos em rede; de visualização de vídeos, nomeadamente em *streaming*; de exibição de *streams* de TV, nomeadamente no contexto da utilização do



descodificador-gravador de TV; upload e/ou download de conteúdos e/ou dados; de utilização de VPN protegidas; etc.

Além disso, caso decida alterar a configuração do Equipamento konnect, a nova configuração pode prejudicar a qualidade do Serviço.

Com os Pacotes Konnect, tem consumo de dados na Internet para o qual o tráfego é priorizado (o volume de dados prioritários dependendo do pacote que escolher – para mais detalhes ver a [Ficha de Informação Padronizada](#)), sem capacidade garantida. Se exceder o seu volume de dados prioritário, o seu consumo pode ser priorizado após o consumo de outros utilizadores da rede Eutelsat S.A. Em caso de congestionamento, a Sua velocidade de *download* pode ser afetada (importa salientar que os Seus consumos não são contabilizados durante a noite (da 1h às 6h da manhã - hora local) para o cálculo do seu tráfego prioritário), até à próxima reinicialização mensal do Seu Pacote. O volume de consumos prioritários é reiniciado no início de cada novo período mensal do Seu Pacote. O volume de consumos prioritários não consumido durante um determinado mês não é transferido para o mês seguinte.

Pode acompanhar a evolução do Seu consumo na Sua Área de Cliente «My konnect» ou contactando o Serviço de Apoio ao Cliente (308 805 463).

Mesmo não utilizando todos os Seus dados prioritários, a Sua velocidade pode ser reduzida, particularmente durante períodos de alta utilização por todos os utilizadores de qualquer da rede de satélites EUTELSAT, quer sejam ou não clientes da Eutelsat S.A..

Informamos ainda que certos protocolos da Internet são priorizados sobre outros (por exemplo, os uso de conversação é priorizado sobre outro usos). As aplicações que utilizam streams de vídeo, como o streaming online ou o vídeo on demand (VOD) estão sujeitas a uma limitação aplicada pela Eutelsat S.A., que limita a qualidade do vídeo visualizado pelo Subscritor. Isto significa que há uma qualidade máxima que o agregado familiar ou família pode alcançar para um stream de vídeo com o sua Oferta konnect (dependendo da Oferta adquirido), sem garantia. A utilização de protocolos de internet não priorizados pode afetar a velocidade do Seu Serviço para esta utilização e até mesmo provocar a suspensão dos Seus Serviços em caso de utilização abusiva prejudicial para os outros utilizadores da rede decorrente da monopolização da velocidade ou que podem provocar um problema no Serviço ou de qualquer na rede de satélite EUTELSAT.

Se tiver problemas com a velocidade anunciada por motivos diferentes dos acima enunciados que não são imputáveis à Eutelsat S.A. (e na condição de ter usado um speed test de internet aprovado para internet por satélite, como aquele disponível no Site) ou em caso de interrupção de Serviço, entre em contacto connosco através do 308 805 463 ou por mensagem através da Sua Área de Cliente «My konnect». Em caso de interrupção do Serviço, que não resultem de culpa Sua, de outro Utilizador, ou de qualquer outro objeto ou animal de que o Utilizador possa ter ao seu cuidado, Poderá ser elegível para as seguintes medidas de garantia: melhoria do serviço, substituição, redução de preços, rescisão e em caso de danos causados pela Eutelsat S.A., compensação de acordo com as normas em vigor. Além disso, pode também instaurar procedimentos para a resolução de litígios com o organismo de conciliação (ver artigo 20.º) ou com um tribunal competente (ver artigo 21.º).

Secção 4.03 Manutenção

Para garantir o funcionamento da sua rede ou do Pacote subscrito, a Eutelsat S.A. reserva-se ao direito de proceder a qualquer operação de manutenção preventiva ou corretiva e às atualizações de softwares ou do material do sistema. Na medida do possível, estas operações serão realizadas em coordenação consigo e será informado com antecedência e num prazo



razoável sobre a realização das operações de manutenção, sem prejuízo de intervenções urgentes e/ou necessidade de garantir a segurança da rede.

Pode haver interrupções na prestação dos nossos Serviços em resultado de eventos dos quais não somos culpados, bem como dos trabalhos de manutenção necessários por razões operacionais. As interrupções curtas até um máximo de um (1) dia por mês não são consideradas como uma violação do Contrato. Com exceção de responsabilidades que não podem ser excluídas por uma questão de direito, incluindo por danos à vida, saúde, moral ou integridade física, não podemos ser responsabilizados, e nenhuma compensação será devida a Si, em resultado do impacto das operações de manutenção nas velocidades de dados anunciadas ou em caso de interrupção do Serviço até um máximo de um (1) dia por mês, sujeito a regulamentos aplicáveis. Se sentir alguma interrupção, poderá contactar o Nosso Serviço de Apoio ao Cliente de acordo com o artigo 18.

Secção 4.04 Medidas de Segurança

Para prevenir ameaças, vulnerabilidades, falhas de segurança ou integridade, a Eutelsat S.A. utiliza um sistema certificado de gestão da segurança da informação de acordo com a ISO 27001. Nesta base, a Eutelsat S.A. cumpre as melhores práticas para garantir um elevado nível de cibersegurança: instalações seguras, protegidas por medidas de segurança física, operações de anfitrião Eutelsat S.A., funcionários regularmente treinados, auditorias de segurança de terceiros e testes de penetração são regularmente realizados, eventos de segurança são rigorosamente monitorizados, tratados e interrogados num processo de melhoria contínua. Informações detalhadas podem ser encontradas em <https://www.eutelsat.com/en/support/technical-support-teleports-resources-tools.html>.

Artigo 5. Material

Secção 5.01 Tipo

Relativamente às características técnicas da rede de internet acessível através de qualquer um dos satélites EUTELSAT operado pela Eutelsat S.A., é conveniente, para beneficiar dos Serviços, possuir e instalar o Equipamento konnect compatível com os Pacotes e a rede.

A composição do Equipamento konnect está descrita na Secção 4.01. Para mais informações, consulte o site do fabricante: <https://www.hughes.com/>.

Secção 5.02 Condições particulares ou restrições do fabricante

O Equipamento konnect destina-se a uma utilização fixa (não deve, por exemplo, ser instalado numa caravana e deve estar num suporte fixo, não amovível). Relativamente ao Modem, deve ser instalado numa divisão que não seja húmida e que esteja a uma temperatura razoável.

Deve impedir qualquer alteração, divisão ou duplicação de qualquer linha de sinal e/ou cabo do Equipamento konnect. Não deve remover qualquer inscrição ou etiqueta presente no Equipamento konnect.

Quando o Equipamento konnect (nomeadamente, o Modem) não é utilizado, compromete-se a deixá-lo em modo de espera e a não o desligar cortando a fonte de alimentação.

Secção 5.03 Propriedade e Transferência de riscos do Equipamento konnect

O Equipamento konnect, disponibilizado pela Eutelsat S.A. no âmbito da subscrição do Pacote, continua a ser da exclusiva propriedade da Eutelsat S.A.

Deste modo, o Equipamento konnect não pode ser vendido, nem alugado por Si, nem ser objeto de penhora por um dos Seus eventuais credores.



Durante todo o período de disponibilização e a partir da receção do Equipamento konnect, você é responsável pelas despesas (e, conseqüentemente, pelos custos) de reparação em caso de deterioração (exceto em caso de deterioração associada ao desgaste normal ou a um defeito do próprio material) ou de desaparecimento (perda ou roubo) de todo ou parte do material que compõe o Equipamento konnect, independentemente do motivo. Deve prevenir a ocorrência destes riscos, pelos quais é responsável.

Compromete-se, à primeira solicitação da Eutelsat S.A., a comunicar-nos qualquer informação sobre a localização do Equipamento konnect e, nomeadamente, do Modem Box e a não o deslocar sem informar previamente a Eutelsat S.A.

Em caso de exercício do direito de livre resolução ou rescisão, Só precisamos que nos envie de volta o Modem Box (Article 5.05); caso deseje remover o restante equipamento na totalidade, Suportará o custo da remoção da antena parabólica, do suporte, da cabeça recetora HA200, da unidade de alimentação, do mastro penetrante e do cabo coaxial que não será suportada pela Eutelsat S.A. (para mais informações ver Secção 5.05(b) e 5.05(c)).

Secção 5.04 Seguro

Recomendamos que subscreva qualquer seguro útil ou necessário para cobrir os danos que possam ser causados ao Equipamento konnect ou pelo Equipamento konnect, quer estes danos sejam realizados por Si, por um terceiro ou na sequência de uma intempérie.

Em caso de deterioração (com origem externa ao material e causado por um erro seu, de um Utilizador ou de qualquer outra coisa ou animal pelo qual seja responsável), de perda ou de roubo de todo ou parte do Equipamento konnect, a Eutelsat S.A. faturar-lhe-á o material (nas condições financeiras previstas no [Guia das Tarifas konnect](#)); será da sua responsabilidade, em caso de subscrição de um seguro, realizar as formalidades necessárias para ser reembolsado, não cabendo à Eutelsat S.A. intervir neste contexto.

Após a receção do Seu pagamento, a Eutelsat S.A. enviará, de acordo com as modalidades que lhe serão especificadas, todo ou parte do Equipamento konnect como substituição do(s) elemento(s) deteriorado(s), perdido(s) ou roubado(s).

Secção 5.05 Devolução do Equipamento konnect

(a) *Em caso de cancelamento da Encomenda antes da Ativação do Seu Pacote*

Neste caso, recomendamos que:

- Recuse a entrega, caso ainda não tenha sido realizada no momento da Sua notificação de cancelamento,
- Não abra a embalagem caso já tenha sido entregue.

A devolução do Equipamento konnect realiza-se através de uma nota de devolução que será disponibilizada pela Eutelsat S.A. Em caso de não devolução do Equipamento konnect, este ser-lhe-á faturado nas condições financeiras apresentadas no [Guia das Tarifas konnect](#). Caso seja elegível para qualquer reembolso da Eutelsat S.A., esse reembolso só ocorrerá quando o Equipamento Konnect tiver sido devolvido.

(b) *Em caso de exercício do direito de livre resolução*

Em caso de exercício do Seu direito de livre resolução (nas condições do Artigo 12), deve devolver o Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) através da nota de devolução disponibilizada pela Eutelsat S.A., num prazo de trinta (30) dias a partir da Sua decisão de livre resolução.

O Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) deve ser devolvido numa embalagem adequada que permita o transporte com toda a segurança e adequada para



garantir a proteção do Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.), idêntica ou equivalente à utilizada quando lhe foi entregue.

Na ausência de receção do Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) pela Eutelsat S.A. no prazo de trinta (30) dias acima mencionado (ou caso não consiga comprovar que esta embalagem foi enviada no prazo acima mencionado), o Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) ser-lhe-á faturado nas condições financeiras indicadas no [Guia das Tarifas connect](#). Caso seja elegível para qualquer reembolso da Eutelsat S.A., esse reembolso só ocorrerá quando da Modem Box tiver sido devolvido.

(c) Em caso de rescisão

Em caso de rescisão do Seu Contrato, seja por que motivo for, deve devolver o Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) em bom estado de funcionamento através da nota de devolução disponibilizada pela Eutelsat S.A., num prazo de trinta (30) dias a partir da data de efeito da rescisão do Seu Pacote.

O Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) deve ser devolvido numa embalagem adequada que permita o transporte com toda a segurança e específica para garantir a proteção do Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.), idêntica ou equivalente à utilizada quando lhe foi entregue.

Na ausência de receção do Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) pela Eutelsat S.A. no prazo de trinta (30) dias acima mencionado (ou caso não consiga comprovar que esta embalagem foi enviada no prazo acima mencionado), o Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) ser-lhe-á faturado nas condições financeiras indicadas no [Guia das Tarifas connect](#). Caso seja elegível para qualquer reembolso da Eutelsat S.A., esse reembolso só ocorrerá quando da Modem Box tiver sido devolvido.

Secção 5.06 Gestão dos materiais elétricos e eletrónicos

Enquanto fornecedor do Equipamento connect e em virtude das Nossas obrigações em conformidade com a diretiva 2002/96/CE relativa aos resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos e a qualquer alteração da mesma (a diretiva REEE), informamos expressamente que os elementos constitutivos do referido Equipamento connect são considerados equipamentos elétricos e eletrónicos que podem ter efeitos no ambiente e na saúde humana. Desta forma, estes equipamentos não devem ser eliminados enquanto resíduos urbanos não classificados e devem ser recolhidos separadamente e reciclados num ponto de recolha adequado ao seu tratamento, à sua valorização e à sua reciclagem (em caso de dúvida, consulte o Eletrão). Aceita respeitar estas obrigações ou qualquer obrigação que a complemento ou a substitua quando o Equipamento connect deixa de ter utilidade para Si e para Nós. Em caso de dúvida, consulte a entidade responsável pelo tratamento de fluxos de resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos disponível aqui <https://www.electrao.pt/>.

Artigo 6. Entrega do Equipamento connect

Secção 6.01 Modalidades

O Equipamento connect ser-lhe-á entregue (e poderá ser recebido por Si ou por terceiros designados por Si) exclusivamente dentro da Área de Cobertura por uma transportadora indicada pela Eutelsat S.A., na morada indicada no momento da Encomenda.

Ser-lhe-á solicitado que não desembale o Equipamento connect antes da chegada do técnico de instalação, para evitar riscos de deterioração de todo ou parte do Equipamento connect antes da sua instalação.



Secção 6.02 Prazo

O equipamento konnect será entregue no prazo de dez (10) dias úteis após o recibo pela Eutelsat S.A. do pagamento da Sua Taxa de ativação, do Seu Contrato assinado e de um meio válido de pagamento da sua mensalidade. Compromete-se a estar presente no endereço de entrega no dia em que está agendada a entrega do Equipamento konnect, e não a atrasar a sua entrega.

Especifica-se que, em função da situação geográfica da morada indicada na Encomenda e da sua acessibilidade, o prazo acima mencionado pode ser prolongado sem, no entanto, ultrapassar trinta (30) dias a partir da confirmação da Encomenda.

Secção 6.03 Problema na entrega dentro do prazo

Em caso de problema na entrega nos prazos acima indicados, que não tenha origem num caso de força maior, pode rescindir o Contrato da seguinte forma:

1. Deve, em primeiro lugar, notificar a Eutelsat S.A. por correio para intervir. Esta notificação deve conter o novo prazo que concede à Eutelsat S.A. para intervir;
2. na ausência de cumprimento do novo prazo acordado, pode rescindir o Contrato por carta.

O Contrato será rescindido no momento da receção por parte da Eutelsat S.A. da notificação de rescisão.

Se o Contrato for validamente rescindido, a Eutelsat S.A. reembolsar-lhe-á todas as quantias pagas no âmbito da subscrição do Pacote. O reembolso será realizado através da forma de pagamento utilizada para liquidar as quantias pagas na subscrição.

Para todos os efeitos, é especificado que a não entrega do Equipamento konnect no último dia do prazo devido à Sua ausência para receber o Equipamento konnect não constitui um caso de falha na entrega dentro do prazo.

Secção 6.04 Preço

Exceto caso lhe seja indicado um montante (nomeadamente em caso de dificuldade de acesso à morada indicada na Encomenda), a entrega do Equipamento konnect é gratuita.

No entanto, qualquer reenvio do material em caso de impossibilidade de entrega causada por Si poder-lhe-á ser faturado.

Se for impossível entregar o equipamento konnect no endereço de instalação, a Eutelsat S.A. reserva-se ao direito de rescindir o Contrato (Secção 15.03).

Secção 6.05 Conformidade

É da Sua responsabilidade (ou de qualquer pessoa presente na morada indicada no momento da Encomenda para receber a entrega) verificar a conformidade e o estado aparente da embalagem recebida e formular reservas fundamentadas junto da transportadora no momento da entrega e confirmadas por escrito à transportadora (enviando uma cópia da carta para a Eutelsat S.A.).

Caso a embalagem esteja danificada, recomendamos que recuse a entrega e nos informe o mais rapidamente possível, para que possa ser agendada uma nova entrega (sob reserva que a transportadora confirme o estado da embalagem).



Artigo 7. Instalação do material e Ativação

Secção 7.01 Revisão das verificações e precauções necessárias

Para que conste, antes da instalação do Equipamento connect, É responsável por tomar as medidas necessárias para confirmar que os requisitos técnicos especificados na Secção 3.03 estão cumpridos, sendo que a Eutelsat S.A rejeita qualquer responsabilidade neste contexto.

A Eutelsat S.A. recorda que todo ou parte do Equipamento connect, uma vez instalado, corre o risco de não poder ser desinstalado ou apenas danificando o suporte no qual foi fixo (edifício, telhado, etc.).

Todos os softwares presentes nos Equipamentos connect são propriedade do fabricante: Compromete-se a não o subverter.

Secção 7.02 Marcação por um técnico de instalação

Uma vez confirmada a Encomenda, um técnico de instalação entrará em contacto consigo para marcar a instalação consigo no prazo de vinte (20) dias úteis após a recibo pela Eutelsat S.A. do pagamento da Taxa de ativação, do Seu Contrato assinado e de um meio válido de pagamento da sua mensalidade (a menos que um período mais longo seja solicitado pelo Assinante e acordado entre o Assinante e o técnico de instalação). É especificado que o técnico de instalação não é, de forma alguma, responsável pela configuração dos Seus objetos conectados (nomeadamente, do Seu computador) ou da sua rede, que não são abrangidos pelo Equipamento connect.

Além disso, a Eutelsat S.A. não se responsabiliza pelo correto funcionamento de ferramentas de terceiros (dispositivos conectados) através do sistema de satélite e pela compatibilidade com os seus Pacotes e Serviços.

Secção 7.03 Custo da instalação

As despesas de instalação padrão - tal como definida no Anexo 1 (que inclui a Ativação simultânea do Seu Pacote) e cujas condições financeiras são especificadas no [Guia das Tarifas connect](#) - são da Sua responsabilidade, salvo em caso de subscrição de uma oferta com fidelização, na qual são assumidas pela Eutelsat S.A. na Sua primeira subscrição, sendo que constitui uma vantagem em Seu benefício.

Compromete-se a estar presente na morada indicada no momento da Encomenda à hora acordada. Poderão ser-lhe aplicadas despesas adicionais (indicadas nas condições financeiras do [Guia das Tarifas connect](#)) no caso de cancelamento da marcação de instalação no dia ou na véspera do dia da instalação.

Caso seja necessária a instalação de um ponto de terra (ligação à terra), esta deve ser respeitada face às leis e regulamentos aplicáveis. A ausência de instalação de uma ligação à terra eficaz representa, em determinados locais, uma violação da regulamentação local em matéria de construção. É responsável por assegurar que esta condição esteja instalada para cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis.

É expressamente especificado que a instalação de uma ligação à terra não é abrangida por uma instalação padrão, nem a realização da ligação entre uma «ligação à terra» existente e a antena.

Caso não possa ser realizada uma instalação padrão do Equipamento connect, deverá ser realizada, a custos próprias (os custos são faturados pela Eutelsat S.A.), uma instalação não padrão (incluindo a Ativação simultânea do Seu Pacote) após aceitar um orçamento.

As características das instalações padrão e as tipologias de instalações não padrão são apresentadas no Anexo 1 das presentes Condições Contratuais, os seus preços respetivos -



sob reserva que possam ser definidos antes da comunicação com o técnico de instalação - são apresentados no [Guia das Tarifas konnect](#) (as informações e modalidades da instalação não padrão ser-lhe-ão apresentadas pelo instalador). Especifica-se que alguns casos de instalação não padrão podem ser cumulativos, acrescentando-se então os preços aplicáveis.

Na ausência de acordo sobre a realização de uma instalação não padrão e da Sua assinatura de um orçamento, a instalação não poderá ser realizada e a Sua Encomenda será cancelada. Deve, então, devolver o Equipamento konnect nas condições da Secção 5.05(a).

Secção 7.04 Ativação

(a) *Ativação do Pacote*

Depois de realizada a instalação, o técnico de instalação procede à Ativação dos Seus Serviços.

É expressamente aceite que, na ausência de instalação completa do Equipamento konnect (em caso de recusa de instalação ou de interrupção da mesma), não é possível proceder à Ativação do Pacote e beneficiar dos Seus Serviços.

No caso de a Ativação não deve ser efetuada no prazo de trinta (30) dias de calendário a partir da data da sua Encomenda ou na data em que nos forneceu um método de pagamento válido se estiver a pagar mensalmente por débito direto SEPA, tem o direito de cancelar o Contrato.

O Contrato será cancelado mediante receção pela Eutelsat S.A. da carta que formaliza o cancelamento.

Se o Contrato for cancelado, a Eutelsat S.A. reembolsará todos os montantes pagos no âmbito da subscrição do Pacote (ou seja, as taxas de colocação em serviço). O reembolso será efetuado no prazo de quinze (15) dias a contar da receção da sua carta, via o mesmo método de pagamento utilizado quando a subscrição foi feita.

(b) *Ativação da Opção*

Ao mesmo tempo que subscreve o Seu Pacote, poderá subscrever (por telefone 308 805 401, através do Site ou através de um revendedor autorizado pela Eutelsat S.A.) uma ou várias opções cuja lista se encontra no Site (nomeadamente na [Ficha de Informação Padronizada](#)).

Para subscrever uma ou mais opções após a subscrição do seu pacote, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente (308 805 463). A(s) Opção(ões) é/são ativada(s) a partir da subscrição.

Não é possível solicitar a ativação ou desativação de uma Opção mais de uma (1) vez por mês.

Secção 7.05 Desinstalação

A Eutelsat S.A. chama a atenção para o facto de que não se responsabilizar pela desinstalação dos elementos do Equipamento konnect (especificando que o Modem Box deve ser devolvida em caso de retirada ou rescisão). Se quiser removê-los, É livre de realizar esta desinstalação ou de solicitar a um profissional para a sua desinstalação a custos próprias.

Se, todavia, beneficiou de uma instalação padrão ou de uma instalação não padrão CASO 1 a 4 e 7, e pretende que o equipamento konnect seja desinstalado, a Eutelsat S.A. irá colocá-lo em contacto com um técnico, em cujo caso os preços aplicáveis são indicados no [Guia das Tarifas konnect](#).



Para as instalações não padrão CASO 5 e 6, a Eutelsat S.A. irá colocá-lo igualmente em contacto com um técnico e o custo da desinstalação ser-lhe-á comunicado através de um orçamento.

Deve, assim, ser marcada uma hora com o técnico. Após a desinstalação, o técnico que procedeu à desinstalação levará o Equipamento konnect desinstalado consigo.

Além disso, a Eutelsat S.A. não suporta o custo de restaurar ao seu estado original os edifícios/ superfícies em que o Equipamento konnect está instalado, e que podem ter sido modificados durante a instalação e/ou remoção do Equipamento konnect.

Artigo 8. Período Contratual e duração do Pacote

Secção 8.01 Período Contratual

O Contrato entra em vigor no momento da validação da Encomenda e da aceitação das Condições Contratuais, caracterizadas pelo envio de um e-mail de confirmação para o e-mail que indicou no momento da Sua subscrição.

O Contrato termina quando a Eutelsat S.A. e o subscritor cumprirem todas as suas obrigações (pagamento das quantias em dívida, devolução do material, etc.).

Secção 8.02 Duração do Pacote

Exceto em caso de subscrição de um pacote sem fidelização, o Pacote é subscrito para uma duração inicial de onze (11) meses, acrescidos do pro-rata do mês em curso aquando da Ativação do Pacote pelo técnico de instalação; no final deste período de fidelização (e no caso de um Pacote sem fidelização), o Pacote será renovado por períodos sucessivos de um (1) mês, salvo nos seguintes casos:

- Rescisão antecipada do Contrato (ver artigo 15)
- No caso de mudança de Pacote com fidelização para outro Pacote com fidelização cujo preço sem promoção é inferior ao Pacote atualmente subscrito, caso em que esta migração constitui uma alteração substancial do Seu Pacote, e em que será automaticamente fidelizado por um novo período de doze (12) meses a partir da data na qual a migração será efetiva (nas condições descritas na Secção 13.02),
- No caso de mudança de um Pacote sem fidelização para outro Pacote com fidelização, e em que será fidelizado por um período de doze (12) meses a partir da data na qual a Sua migração será efetiva.

Iremos informá-lo por e-mail do fim do seu período de fidelização. Após o seu período de fidelização, enviaremos anualmente um e-mail, fornecendo-lhe informações sobre as melhores condições de preço aplicáveis que lhe possam interessar.

Relativamente às Opções eventualmente subscritas, são subscritas por um período igual ao período restante do Pacote subscrito ao qual se associa. Especifica-se que a rescisão de uma ou várias Opção(ões) (nas condições descritas na Secção 15.05(c)) não implica a rescisão do Pacote. Contrariamente, a rescisão do Pacote implica a rescisão das Opções subscritas associadas.

Artigo 9. Preços dos Pacotes konnect

Todos os preços em vigor aplicáveis encontram-se no [Guia das Tarifas konnect](#), disponível no Site (<http://www.konnect.com>).

Os preços aplicáveis são os que se encontram em vigor no dia da Encomenda do Pacote, da sua renovação ou alteração.



São indicadas todas as taxas incluídas (têm em consideração o IVA aplicável no dia da Encomenda do Pacote, da sua renovação ou alteração) e sem custos adicionais (acesso, entrega, instalação, rescisão, custos no caso de montantes em falta (cobrança), não devolução de material, etc.). Caso a taxa de IVA ou qualquer taxa aplicável aumente durante o Contrato, esta alteração pode ser repercutida pela Eutelsat S.A. nos preços aplicáveis aquando da Encomenda, desde a sua entrada em vigor, sendo que a Eutelsat S.A. se compromete a envidar todos os esforços para informá-lo através de qualquer meio que considere adequado.

No entanto, se a alteração acima tornar o preço do Pacote ou do Equipamento konnect desproporcionado relativamente ao preço do Serviço em curso, a Eutelsat S.A. e o Assinante pode cancelar o Contrato por carta registada com aviso de receção endereçada à outra parte sem responsabilidade da Eutelsat S.A.

Cada Pacote dá origem à faturação de um pagamento mensal, assim como as eventuais Opções subscritas, salvo em caso de pacote promocional específico. A Taxa de ativação também é devida e, se aplicável, as despesas de entrega, de instalação, de rescisão, de não devolução de material, despesas de cobrança, etc.

Os preços associados à utilização dos Serviços, do Equipamento konnect e às eventuais Opções, podem ser alterados livremente e a qualquer momento pela Eutelsat S.A. Contudo, as alterações não serão aplicáveis a um Contrato em curso, salvo em caso de alteração dos Pacotes, do Contrato ou de renovação do mesmo (nas condições da Secção 13.01).

Artigo 10. Faturação e Pagamento

Secção 10.01 Modalidades de faturação

(a) *Taxa de ativação*

A Taxa de ativação será paga quando a Encomenda for efetua na sua subscrição inicial ou posteriormente através da transferência SEPA após a informação de pagamento ser fornecida. Caso rescinda o Seu Contrato e decida subscrever um Pacote diferente no mesmo endereço, a Taxa de ativação ser-lhe-á faturada novamente.

(b) *Pacotes e Opções*

Cada Pacote dá origem à faturação de um pagamento mensal, assim como as eventuais Opções subscritas, salvo em caso de pacote promocional específico.

Relativamente ao pagamento do Pacote, este é faturado mensalmente e de forma antecipada (isto é, a faturação do próximo mês no início de cada mês). Desta forma, a Sua primeira fatura inclui o preço do Seu primeiro mês de Pacote completo, acrescido do *pro-rata* do mês no qual a Ativação do Seu Serviço pelo técnico de instalação será realizada, a partir da data de Ativação no último dia do mês de Ativação (exceto pacote promocional específico).

As taxas das Opções são faturadas mensalmente com antecedência, ou seja, as taxas para o próximo mês são faturadas no início desse mês. Quando subscreve uma Opção juntamente com um Pacote, a Opção é faturada juntamente com o Pacote, nas condições descritas no parágrafo acima. Se, no entanto, subscrever uma Opção de forma independente, não será faturado pela *pro-rata* do mês durante o qual a Opção é subscrita e ativada, e a fatura emitida após o mês em que a subscrição da Opção é feita, incluirá as taxas para o Pacote e para a Opção para o mês em curso.

(c) *Despesas adicionais*

- **Instalação**



Como indicado, as despesas de instalação padrão são da Sua responsabilidade (nas condições especificadas no [Guia das Tarifas konnect](#)) e ser-lhe-ão faturadas no âmbito da Sua primeira fatura, salvo em caso de subscrição de um Pacote com fidelização, no qual são assumidas pela Eutelsat S.A.

Em caso de instalação não padrão, as despesas adicionais (apresentadas no [Guia das Tarifas konnect](#)) são da Sua responsabilidade, sob reserva da aceitação do orçamento que lhe será apresentado. Caso não aceite, a instalação do Equipamento konnect não poderá ser realizada e não poderá beneficiar dos Seus Serviços. A sua Encomenda será cancelada e deve enviar o Equipamento konnect de acordo com as modalidades previstas na Secção 5.05(a).

Caso aceite o orçamento, ser-lhe-ão faturadas as despesas de instalação não padrão pela Eutelsat S.A. na sua primeira fatura após a conclusão da instalação.

- **Despesas de rescisão e de cobrança**

Para além das despesas acima mencionadas, podem ser-lhe faturadas despesas de rescisão (nas condições apresentadas no Artigo 15) e/ou despesas de cobrança no caso de montantes em falta, cujos montantes ou modalidades de cálculo são especificados no [Guia das Tarifas konnect](#).

Estas despesas ser-lhe-ão faturadas aquando da ocorrência correspondente.

- **Pagamento em caso de não devolução do material**

Em caso de não devolução do Equipamento konnect ou do Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) nas condições mencionadas nas Secções 5.05(a), 5.05(b) e 5.05(c), estes ser-lhe-ão faturados pela Eutelsat S.A. nas condições financeiras apresentadas no [Guia das Tarifas konnect](#).

Estas quantias ser-lhe-ão faturadas no final do prazo de devolução de trinta (30) dias que lhe foi concedido.

Secção 10.02 Modalidades de pagamento

Todas as quantias em dívida a título do Contrato ser-lhe-ão faturadas através da forma de pagamento comunicada por Si aquando da Encomenda (a menos que nos forneça outro meio de pagamento, nesse caso usaremos o posterior para processar o pagamento de todos os montantes devidos ao abrigo do Contrato).

O Subscritor é considerado o detentor legítimo das formas de pagamento que utiliza para o pagamento de todas as quantias em dívida a título do Contrato, sendo que a Eutelsat S.A não se responsabiliza por qualquer verificação adicional.

Para limitar o risco de problemas, recomendamos que, caso resida em Portugal e possua uma conta bancária neste país, proceda ao pagamento das quantias em dívida a título do Pacote subscrito por débito direto. Importa salientar que a confirmação da Sua Encomenda e a Ativação dos Seus Serviços estão condicionadas à receção de uma forma de pagamento válida pela Eutelsat S.A.

Especificamos que a Eutelsat S.A. não aceita os métodos de pagamento provenientes de contas bancárias situadas em países que não pertençam à União Europeia (exceto para a Suíça e o Reino Unido, após Brexit).

Caso escolha realizar o pagamento por débito direto e, seja por que motivo for, os dados bancários comunicados não permitam o pagamento das quantias em dívida (em caso de



dados incompletos ou incorretos por exemplo), a Eutelsat S.A reserva-se o direito de suspender os Serviços ou rescindir o Contrato (nas condições definidas na Secção 10.04).

É da sua responsabilidade fornecer-nos informações actualizadas sobre cartões de crédito, cartões de débito e SEPA de forma atempada, de modo a permitir-nos recolher todo e qualquer montante em curso. Se não formos capazes de receber o pagamento através desses meios, o Contratante consente que o Contratado recolha o pagamento por qualquer outro método, incluindo a utilização de outros métodos de pagamento directo ou outras informações que já nos tenha fornecido.

Secção 10.03 Faturas

Todas as faturas, assim como o acompanhamento do consumo, estarão disponíveis na Sua Área de Cliente «My konnect» e são conservadas pela Eutelsat S.A.

Salvo contestação legítima e justificada que possa constituir um motivo de não pagamento, deve pagar as faturas dentro do respetivo prazo de pagamento (exceto caso tenha optado por um pagamento por débito directo, no qual o pagamento será realizado desta forma, numa data fixa). Em caso de contestação legítima, esta será analisada pela Eutelsat S.A.

No final dos Seus Serviços, emitiremos uma última fatura que detalha o total eventual das quantias em dívida a título da cessação do Contrato.

Secção 10.04 Incidente de pagamento e gestão dos montantes em dívida

Salvo em caso de contestação legítima e devidamente justificada, qualquer montante em dívida, atraso no pagamento (mesmo parcial) de uma fatura será objeto de um procedimento de cobrança, de acordo com as seguintes etapas:

- **1.ª fase:** Será contactado pelo Nosso Serviço de Apoio ao Cliente (por e-mail e/ou por telefone) a recordá-lo da necessidade de realizar o pagamento da Sua fatura;
- **2.ª fase:** na ausência de pagamento da Sua fatura no prazo de dez (10) dias a partir da data de exigibilidade da fatura, o não pagamento será objeto do envio de uma carta registada por parte da Eutelsat S.A. para obter o pagamento num prazo máximo de trinta (30) dias a partir da receção da carta registada.

Na ausência de pagamento da Sua fatura no prazo de trinta (30) dias acima mencionado ou de assinatura de um plano de pagamento com a Eutelsat S.A. no mesmo prazo:

- Todas as quantias devidas à Eutelsat S.A. a título do mês em curso ou de meses anteriores não pagas tornar-se-ão exigíveis, independentemente da origem destas quantias (subscrições, despesas, opções, ...);
- A Eutelsat S.A. reserva-se ao direito, após um novo período de dez (10) dias, de suspender os Seus Serviços por um período de trinta (30) dias após tê-lo informado (esta suspensão não suspende as Suas obrigações a título do Contrato e, nomeadamente, as Suas obrigações de pagamento).

Pode pôr termo a esta suspensão ao pagar as quantias em dívida à Eutelsat S.A. ou ao celebrar um acordo de pagamento destas quantias, e os Seus Serviços serão restabelecidos num prazo máximo de cinco (5) dias a partir da receção do pagamento por parte da Eutelsat S.A. ou da assinatura do acordo de pagamento.



Na ausência de pagamento ou de assinatura de um acordo de pagamento durante o período de suspensão de trinta (30) dias acima mencionado, o Contrato será automaticamente resolvido de pleno direito nas condições da Secção 15.03.

Da mesma forma, a ausência de pagamento de uma das prestações do acordo de pagamento implica a rescisão de pleno direito do Contrato.

Para todos os efeitos, a Eutelsat S.A. reserva-se ao direito de faturar-lhe despesas de cobrança no valor de 4 euros no caso de envio de uma carta registada.

Em caso de rescisão do Contrato, deve devolver o Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) nas condições da Secção 5.05(c). Caso contrário, o Modem Box ser-lhe-á faturado nas condições financeiras apresentadas no [Guia das Tarifas konnect](#).

Em caso de reembolso pendente por parte da Eutelsat S.A., este apenas será realizado após a devolução do Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) e o pagamento definitivo de todas as quantias em dívida.

Por fim, a Eutelsat S.A. reserva-se ao direito de recorrer a uma sociedade de cobranças externa em caso de não pagamento das quantias em dívida e/ou a qualquer organismo de mediação (nomeadamente através da plataforma de resolução de litígios europeia, caso tenha subscrito o Seu Pacote através da E-shop: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> ou através de outro organismo), e de recorrer a qualquer jurisdição competente.

Artigo 11. Utilização conforme do Pacote

Secção 11.01 Utilização conforme

Os Pacotes cumprem os critérios de qualidade habituais (tecnologia, material, etc.) em matéria de ligação à internet por satélite, sob reserva do cumprimento das presentes Condições Contratuais pelo Subscritor. Em contrapartida, não podemos garantir que se adequem às Suas eventuais necessidades pessoais e específicas, que não temos a obrigação de verificar. Não somos responsáveis por qualquer inadequação do Pacote às utilizações realizadas.

Compromete-se a utilizar o Pacote subscrito em conformidade com as Condições Contratuais, legislações, regulamentações e eventuais licenças aplicáveis.

Os Pacotes são exclusivamente para utilização residencial. Os Pacotes não podem, em caso algum, ser utilizados fora do círculo restrito privado da família e, nomeadamente, em locais abertos ao público, espaços comerciais ou espaços de lazer (hotéis, restaurantes, centros recreativos, etc.) e/ou disponibilizados a terceiros, ou para uma utilização a partir de espaços ditos «cyber», de terminais disponíveis ou ainda de *showrooms*, independentemente da sua natureza.

O Serviço de acesso à Internet por satélite não é adequado a utilizações específicas de Internet que requerem, nomeadamente, uma velocidade ou volume de dados partilhados superior aos apresentados na Secção 4.02.

A título de exemplo, o Serviço de acesso à internet por satélite não é adequado ao *download* suportado (VOD, *peer-to-peer*, etc.), às aplicações que requerem um tempo de resposta muito rápido (jogos em rede, etc.) e a todos os serviços que não suportam o tempo de trânsito associado às restrições de uma transmissão por satélite.



Chamamos a atenção para o facto de que a ligação por satélite está sujeita a riscos específicos, associados à natureza da tecnologia utilizada (condições meteorológicas desfavoráveis, etc.).

É assim recomendado que não utilize este Serviço para atividades de risco, que requerem um funcionamento sem falhas, manutenção ou flutuação de velocidades, como equipamentos de vigilância ou de gestão de ambientes de risco, navegação e/ou comunicação aérea e controlo do tráfego aéreo, aparelhos médicos, sistemas de controlo da segurança dos bens e/ou das pessoas, etc. A Eutelsat S.A. não se responsabiliza em caso de prejuízo sofrido relacionado com uma atividade que seja objeto de uma restrição de utilização (nomeadamente as supramencionadas). Em tais casos toda a responsabilidade será assumida por Si.

O Equipamento kconnect (bem como os *softwares*, os dados técnicos ou a tecnologia e os serviços fornecidos direta ou indiretamente no âmbito do Pacote) pode estar sujeito às leis e regulamentações americanas em matéria de exportação e às leis comerciais de outros governos nacionais que podem aplicar-se à sua importação, utilização, distribuição ou exportação.

Estas regulamentações incluem, nomeadamente, o Regulamento sobre a administração das exportações e o Regulamento sobre o controlo dos bens estrangeiros, mas não se limitam às mesmas.

Cabe a Si, se aplicável, cumprir estas leis.

Não pode exportar, reexportar ou transferir qualquer material, *software*, dados técnicos, tecnologia ou serviços fornecidos por Nós em virtude do Contrato, seja direta ou indiretamente, para qualquer país sujeito a um embargo ou a uma sanção comercial ou para qualquer residente ou cidadão de um país sujeito a estas medidas ou para qualquer pessoa ou entidade presente numa lista de entidades proibidas, em conformidade com a legislação do seu país ou com o direito internacional, sem a autorização das autoridades competentes. Informamos que, atualmente, os Estados Unidos da América limitam as transações com os seguintes países e os seus cidadãos: Cuba, Irão, Coreia do Norte, Sudão e Síria e a região da Crimeia na Ucrânia.

A cláusula anterior sobreviverá à caducidade ou à rescisão do Contrato e as suas disposições aplicam-se a Si durante e no final do mesmo.

É responsável pelos dados que consulta, solicita, armazena, transfere ou descarrega graças aos Pacotes. Consequentemente, assim que os Serviços são utilizados com uma rede de tipo internet, deve prestar atenção à segurança e às eventuais moderações destes últimos.

Mais especificamente, mas não exclusivamente, é proibido qualquer publicação, utilização, armazenamento, comunicação, difusão online, através de qualquer meio, de conteúdos ilícitos, sejam eles quais forem (imagens, textos, links, filmes, etc.), nomeadamente que defendam crimes contra a humanidade, que afetem a proteção dos menores (pedofilia, etc.), que incitem ao ódio racial e à violência, ao terrorismo, ao suicídio, que atentem contra a dignidade humana, fraudes contra os serviços bancários, a adesão a uma seita, que atentem contra o direito à imagem ou à vida privada, difamação ou ainda que violem os direitos de propriedade intelectual.

Além disso, está proibido de exercer ou participar, seja de que forma for, em qualquer forma de abuso informático ou operação que possa perturbar a Nossa rede ou as Nossas infraestruturas, as dos Nossos operadores técnicos ou de qualquer terceiro, ou provocar



interferências nos equipamentos, materiais, sinais ou redes, sob pena de comprometer ser responsabilizado.

Reconhece ter tomado conhecimento das informações e recomendações acima mencionadas e da necessidade de respeitar as mesmas.

Caso não cumpra estas regras, todos ou parte dos Serviços poderão ser suspensos ou o Seu Contrato rescindido em conformidade com as disposições dos Artigos 14 e 15, incluindo o envio de e-mails, e a Eutelsat S.A. não se responsabiliza em caso de danos resultantes do seu incumprimento (especificando que a Eutelsat S.A. não exclui qualquer responsabilidade que não possa ser excluída por uma questão de direito, incluindo danos à vida, à saúde, à integridade moral ou física).

Secção 11.02 Direitos de propriedade intelectual e direitos da Eutelsat S.A. nas bases de dados

Sem prejuízo dos direitos que dispõe apresentados no Artigo 19, você reconhece que dispomos dos direitos alargados sobre as bases de dados, informações que estas contêm, extratos e compilações destas últimas, e isto sem que exista limite geográfico para o exercício destes direitos. Além disso, reconhece que estas bases de dados podem conter informações que transmitiu a título do Contrato, assim como qualquer informação que poderíamos ter obtido respeitando as disposições da regulamentação aplicável.

Consequentemente, compromete-se a não prejudicar estes elementos, sendo que estes podem ser objeto de direitos de propriedade intelectual.

Por fim, recordamos que tem a obrigação de garantir que o acesso ao Serviço não seja alvo de uma utilização para fins de reprodução, representação, acesso ou comunicação ao público de obras ou objetos protegidos por direitos de autor ou por direitos relacionados sem a autorização dos titulares dos direitos quando esta é necessária, sob pena de ser responsabilizado enquanto titular do acesso.

Além disso, alguns documentos acessíveis através dos Serviços serão protegidos pelos direitos de autor, marca comercial, marca, patente ou outros direitos de propriedade intelectual e podem pertencer à Eutelsat S.A. ou a terceiros. Apenas está autorizado a utilizar estes elementos para utilizar os Serviços. Não pode, salvo se for razoavelmente necessário para utilizar os Serviços, copiar, reproduzir, distribuir, publicar ou fazer uma utilização comercial deste material obtido durante a utilização dos Serviços.

A título do Contrato, dispõe de uma licença não exclusiva, não transmissível e revogável para utilizar todos os softwares proprietários e terceiros que fornecemos para permitir a utilização dos Serviços, apenas sob forma executável. A licença que lhe é concedida em virtude do Contrato é pessoal e não pode ser sublicenciada, transferida, cedida ou eliminada. Caso utilize um ou outro *software* de uma forma que viole o presente Artigo, a licença será rescindida de imediato. Isto pode afetar a Sua capacidade de utilizar todos ou parte dos Serviços, mas continuará a estar vinculado pelos termos do Contrato, nomeadamente no que diz respeito às Suas obrigações de pagamento.

Por fim, recordamos que a pirataria prejudica a criação artística e a economia do setor cultural. Os meios legais para o download de conteúdos culturais estão disponíveis na internet, legalmente, respeitando os direitos de autor e os direitos relacionados.

Secção 11.03 Conteúdo ilícito

A Eutelsat S.A. disponibiliza aos internautas um dispositivo de comunicação de conteúdos ilícitos no seu Site. Neste sentido, salientamos que qualquer pessoa que apresente um conteúdo ou uma atividade como ilícita a um fornecedor de acesso à internet, tendo por



único objetivo fazer cessar a respetiva difusão ou obter a respetiva eliminação, quando tem plena consciência do facto de que o referido conteúdo ou atividade não é ilícito, fica exposta a ações penais que poderão resultar em coimas e/ou penas de prisão.

Recordamos que o acesso ao Serviço pode ser bloqueado na presença de um conteúdo ilícito ou potencialmente ilícito.

Além disso, na presença de um conteúdo suscetível de ser ilícito ou contrário à Nossa imagem e reputação, este pode solicitar-lhe a sua alteração, ou até mesmo eliminação. Em função das circunstâncias, o Contrato poderá ser suspenso sem indemnização ou compensação ou ser rescindido de pleno direito pela Eutelsat S.A.

Recomendamos que verifique as leis e regulamentações aplicáveis em matéria de internet, de acesso e de utilização de serviços na internet e, nomeadamente, nas suas áreas territoriais.

Neste contexto e, designadamente, recordamos que, ao abrigo de algumas legislações, é proibido realizar, em determinados países, operações de venda à distância, de aquisição, de introdução proveniente de outro Estado-Membro da União Europeia, ou de importação proveniente de países terceiros, de produtos de tabaco manufaturado, bebidas alcoólicas, drogas e outros produtos regulamentados pelo mercado no âmbito de uma venda à distância. Os países em questão aplicam penas pesadas a esses atos.

Adicionalmente, relembramos que alguns países regulamentam as atividades de jogo a dinheiro e apenas permitem o acesso aos operadores de jogos online acreditados ou homologados. Neste contexto, ao abrigo de determinadas legislações, é proibido utilizar os serviços de operadores de jogos online não homologados e incorre em sanções pesadas.

Artigo 12. Direito de Livre Resolução

Dispõe de um direito de livre resolução nas condições apresentadas abaixo (deve respeitar as seguintes disposições contratuais) apenas em caso de aquisição do Seu Pacote por telefone ou internet.

O direito de livre resolução deve ser exercido num prazo de **catorze (14) dias consecutivos** a partir Ativação do Serviço incluído no Seu Pacote (o que significa que você precisa notificar a sua decisão de retirar dentro deste prazo).

Este direito de livre resolução pode ser exercido junto da Eutelsat S.A. por carta, com a ajuda do formulário padrão disponibilizado no Site (Rubrica FAQ) ou em anexo (anexo 2) ou numa folha separada com todas as informações solicitadas no formulário padrão (nome, apelido e morada, nome do Pacote, data de Ativação do Seu Pacote, morada da instalação do Equipamento konnect e, se quiser, os motivos da livre resolução) para a morada Eutelsat S.A. - *konnect Service Management Client* – 32, Boulevard Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux – France.

Também pode indicar-nos a Sua intenção de livre resolução ao contactar-nos através da Sua Área de Cliente «My konnect» (client.konnect.com) ou através de qualquer outra declaração inequívoca. Em todos os casos, enviaremos um aviso de receção do pedido de livre resolução.

Se tiver confirmado a Sua intenção durante a Ativação, os Serviços dos quais beneficiou entre a Ativação e a Sua livre resolução ser-lhe-ão faturados em *pro-rata*.

O reembolso das quantias pagas por Si antes da livre resolução (nomeadamente as despesas de acesso) será realizado num prazo de catorze (14) dias de calendário a partir da notificação da livre resolução através dos meios de pagamento utilizado no momento da



Encomenda. Podemos recusar o reembolso até termos recebido a Modem Box de volta ou até que tenha fornecido provas de que devolveu a Modem Box, qualquer que seja a anterior.

Fica expressamente estabelecido que as despesas de instalação (padrão e não padrão), pagas após a realização da instalação, são relativas a uma prestação de serviços independente dos Serviços de acesso à internet por satélite, e por isso não serão reembolsadas em caso de exercício do direito de livre resolução.

O Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) disponibilizado por parte da Eutelsat S.A. deve ser devolvido nas condições da Secção 5.05(b).

Na ausência de devolução no prazo supracitado, o Modem Box ser-lhe-á faturado nas condições financeiras apresentadas no [Guia das Tarifas kconnect](#).

Artigo 13. Alteração do Contrato

Secção 13.01 Alteração do Contrato por parte da Eutelsat S.A.

(a) *Alterações das Condições Contratuais*

A Eutelsat S.A. pode alterar as Condições Contratuais a qualquer momento; neste caso, a nova versão das Condições Contratuais ser-lhe-á enviada por e-mail um (1) mês antes da sua entrada em vigor.

A menos que uma alteração seja exigida por uma lei ou regulamento aplicável, pode rescindir o Seu Contrato, sem custos, com a condição de que nos informe (nas condições do Artigo 17) num prazo máximo de quatro (4) meses após a entrada em vigor da versão alterada. Após este período, as alterações serão consideradas aceites, a não ser que tenha previamente concordado expressamente com elas.

(b) *Alteração e eliminação de Pacotes*

A Eutelsat S.A. pode alterar ou eliminar os Pacotes, propondo um ou vários Pacotes equivalentes ou superiores, que apresentem características equivalentes às fornecidas no momento da subscrição ou da renovação do Seu Pacote.

Será informado desta alteração por e-mail pelo menos trinta (30) dias antes da entrada em vigor do novo Pacote.

Em caso de extinção de um Pacote, este Pacote não poderá ser fornecido e não poderá beneficiar dos Serviços associados; será reembolsado pelas quantias eventualmente pagas antecipadamente. Caso não esteja interessado em nenhum dos Pacotes de substituição propostos, pode rescindir o Seu Contrato sem custos.

Secção 13.02 Alteração do Contrato por parte do Subscritor

Sem prejuízo do cumprimento das Condições Contratuais (não pode ser realizada nenhuma alteração, nomeadamente, quando os Seus Serviços são suspensos) e se o Seu Pacote o permitir, pode fazer (através do Serviço de Apoio ao Cliente) um Pedido de alteração do Seu Pacote e de subscrição de outro Pacote, sob reserva de ser elegível e no limite máximo de um pedido de alteração de Pacote por mês (no caso de vários pedidos no mesmo mês, apenas será considerado o último pedido).

Em caso de elegibilidade e sob reserva de ter fornecido os elementos que lhe possam ser solicitados, o novo Pacote subscrito será ativado no mês seguinte ao qual validamos o Seu pedido de alteração. Durante este prazo de mudança de Pacote, continua a beneficiar do Seu Pacote atual.



A Sua faturação será adaptada em função das condições do novo Pacote a partir da fatura enviada do mês de ativação do novo Pacote (relembramos assim que a faturação é realizada no início do mês para o mês em curso).

Em caso de recusa do Seu Pedido de mudança do Seu Pacote, informá-lo-emos por e-mail. Neste caso, continuará a beneficiar do Seu Pacote atual e continuaremos a aplicar as modalidades de pagamento em vigor nos termos do Pacote anterior.

Reconhece que uma mudança de Pacote constitui uma alteração significativa dos Seus Serviços e, conseqüentemente, do Seu Contrato.

Neste contexto, informamos que a mudança de Pacote com fidelização para outro Pacote com fidelização cujo preço sem promoção é inferior ao Pacote atualmente subscrito implica uma nova fidelização por um período de doze (12) meses a partir da ativação do novo Pacote. Em caso de mudança de Pacote para um Pacote cujo preço sem promoção é superior ao Pacote atualmente subscrito, não será novamente fidelizado.

Além disso, em caso de mudança de um Pacote sem fidelização para um Pacote com fidelização, será fidelizado por um período de doze (12) meses a partir da ativação do novo Pacote com fidelização.

Além disso, informamos que um pedido de mudança de Pacote:

- implica a rescisão do Pacote anterior sem, no entanto, que a Eutelsat S.A. aplique despesas de rescisão, a menos que exerça o seu direito de rescisão no prazo de catorze (14) dias de calendário após a ativação do novo Pacote, caso em que serão aplicadas as taxas de rescisão;
- implica a aceitação de todas as Condições Contratuais do novo Pacote (pré-requisitos, preços, especificidades do Pacote) em vigor no dia do Pedido de mudança do Seu Pacote;
- não implica a rescisão das Suas Opções, se forem compatíveis com o novo Pacote.

Secção 13.03 Transferência do Contrato

A Eutelsat S.A. reserva-se ao direito de ceder, transferir, delegar ou licenciar, total ou parcialmente, de forma onerosa ou gratuita, seja por que motivo for, os direitos e obrigações previstos no Contrato, com a condição de informá-lo por escrito um (1) mês antes da entrada em vigor da operação. Neste caso, as obrigações de celebração do Contrato da Eutelsat S.A. serão transferidas para cessionários terceiros, sem recurso possível do Subscritor contra a Eutelsat S.A., que será dispensada de qualquer obrigação.

Além disso, podemos subcontratar todos ou parte dos Nossos serviços e obrigações no âmbito do Contrato, a um ou vários terceiros à Nossa escolha.

O Subscritor não pode ceder, transferir, delegar ou licenciar, total ou parcialmente, de forma onerosa ou gratuita, seja por que motivo for, os direitos e obrigações previstos no Contrato, salvo acordo prévio e escrito da Eutelsat S.A. que se reserva o direito de recusar por qualquer motivo que considere legítimo.

Secção 13.04 Mudança dentro da Área de cobertura

Em caso de mudança dentro da Área de cobertura, compromete-se a informar-nos e a fornecer-nos todos os elementos comprovativos (especifica-se que a mudança entre o domicílio principal e o domicílio secundário não constitui uma mudança).



Neste caso, poderemos assumir, sem que qualquer obrigação recaia sobre Nós a este respeito, a entrega de um novo Equipamento konnect na Sua nova morada, dentro do limite de uma (1) mudança por período de vinte e quatro (24) meses. Acima disso, o Equipamento konnect ser-lhe-á faturado nas condições financeiras apresentadas no [Guia das Tarifas konnect](#).

Deve devolver o Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) nas condições apresentadas na Secção 5.05(c).

Porém, a instalação do novo Equipamento konnect no Seu novo domicílio será realizada na totalidade a custos próprias, com as condições tarifárias indicadas no [Guia das Tarifas konnect](#).

Artigo 14. Suspensão do Serviço por parte da Eutelsat S.A.

Em caso de incumprimento das Condições Contratuais (para além dos casos apresentados na Secção 10.04) e, nomeadamente, em caso de utilização do Pacote não conforme às disposições do Artigo 11, direitos de terceiros ou disposições legais e regulamentares em vigor, a Eutelsat S.A. reserva-se ao direito, depois de tê-lo informado (sob reserva que os dados que declarou sejam exatos e atualizados):

- de suspender parcialmente os Seus Serviços reduzindo a velocidade para manter apenas um acesso funcional aos serviços de comunicação ao público online e serviço de correio eletrónico; e/ou
- de suspender totalmente os Seus Serviços.

Em caso de suspensão (total ou parcial), esta perdurará até que corrija as falhas e/ou circunstâncias que justifiquem tal medida.

Durante esta medida, continua a ter de cumprir todas as Suas obrigações e, nomeadamente, o pagamento das faturas. Apenas as Nossas obrigações são suspensas neste período. A suspensão termina no prazo de cinco (5) dias após a correção do acontecimento que justificou a referida suspensão.

A suspensão do Serviço é um poder do qual dispomos sem prejuízo dos Nossos outros direitos. Em função da gravidade da falha observada, ou em caso de pedido legítimo de uma autoridade administrativa ou judicial, sob reserva das disposições obrigatórias, reservamo-nos o direito de rescindir diretamente o Contrato, sem redução ou suspensão prévia dos Seus Serviços.

Artigo 15. Rescisão

Secção 15.01 Rescisão por parte do Subscritor sem culpa e exceto em caso de motivo legítimo

Pode rescindir o Seu Pacote a qualquer momento, sob reserva de um aviso prévio de trinta (30) dias. O Seu pedido deve ser enviado por escrito para a Eutelsat S.A. (por carta para a morada Eutelsat S.A. – *konnect Service Management Client* – 32, Boulevard Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux – France, ou através da Sua Área de Cliente «My konnect» acessível online) e deve indicar a Sua identidade, o Seu número de Subscritor, o nome do Pacote e a morada de instalação em questão.

Caso ainda se encontre num período de fidelização, deve pagar uma indemnização de rescisão proporcional ao benefício que lhe foi concedido. Esta indemnização não poderá exceder as despesas suportadas pela Eutelsat S.A. no âmbito da Ativação dos Seus Serviços, nomeadamente, um montante máximo de 219 € com IVA incluído, salvo rescisão por justa causa (ver Secção 15.02).



Em caso de mudança de fornecedor, pode solicitar que este novo fornecedor assuma estas despesas.

Secção 15.02 Rescisão por parte do Subscritor por motivos objetivos

Nos casos excepcionais estritamente enumerados abaixo (rescisão por motivos objetivos não está aberta em qualquer outro caso), pode rescindir o Seu Pacote, sem custos, sob reserva de apresentar os comprovativos necessários.

Deve enviar o Seu pedido por escrito para a Eutelsat S.A. (por carta para a morada Eutelsat S.A. – *konnect Service Management Client* – 32, Boulevard Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux – France, ou através da Sua Área de Cliente «My konnect»). O Seu pedido deve indicar a Sua identidade, o Seu número de Subscritor, o nome do Pacote e a morada de instalação em questão. Quando razoável, reservamo-nos o direito de solicitar a comunicação de qualquer comprovativo adicional antes de aceitar o Seu pedido.

Depois de concluir o pedido, a rescisão será efetiva num prazo de trinta (30) dias.

- **Mudança para fora da Área de cobertura**

Salvo no caso mencionado na Secção 13.04 (mudança dentro da Área de cobertura), se o Subscritor ou o Utilizador Principal do Pacote (esta qualidade deve ser comprovada), se mudar para fora da Área de cobertura, deve informar-nos nas condições acima enunciadas num prazo máximo de trinta (30) dias a partir da mudança.

Deve, então, fornecer documentos pertinentes para comprovar a mudança (contrato de arrendamento, fatura da eletricidade, da água, do gás, do telefone, etc.).

- **Não receção do sinal**

Pode solicitar a rescisão sem custos do Seu Pacote num prazo de trinta (30) dias a partir da Ativação do Seu Serviço se, neste prazo, a Sua ligação à internet por satélite não funcionar, sob reserva:

- que os pré-requisitos definidos na Secção 3.03 tenham sido respeitados;
- que a Sua instalação esteja em conformidade com as exigências técnicas;
- que o problema de funcionamento da Sua ligação à internet por satélite não seja causado por uma avaria ou não conformidade de um componente do Equipamento konnect (neste caso, consulte o Artigo 18).

Ao receber o Seu pedido, podemos realizar a análise à distância ou decidir enviar um técnico ao Seu domicílio nas condições do Artigo 18, para que a causa do problema seja determinada e dar seguimento ao Seu pedido de rescisão ou realizar as correções, reparações ou substituição de equipamento necessário, sendo que o pedido de rescisão não pode ser concluído.

- **Perda de emprego/Sobre-endividamento**

Em caso de perda de emprego por período indeterminado pelo Subscritor, ou caso o Subscritor seja alvo de uma situação de sobre-endividamento, o Subscritor pode solicitar a rescisão sem custos do Pacote, sob reserva de fornecer todos os documentos que comprovem a Sua situação.

- **Falecimento**

Em caso de falecimento do Subscritor ou do Utilizador Principal (esta situação deve ser comprovada), o seu cônjuge ou os seus ascendentes e descendentes diretos, ou as pessoas que vivem com eles, dependendo da sua situação familiar, sob reserva de justificação desta



situação junto da Eutelsat S.A., podem solicitar a rescisão sem custos do Pacote. Deve ser fornecido qualquer documento que comprove o motivo do pedido (certidão de óbito).

Caso seja solicitada a transferência do Serviço em benefício de outro ocupante do alojamento no qual o Serviço é fornecido e o Equipamento konnect está instalado, deve contactar o Serviço de Apoio ao Cliente para determinar as modalidades práticas.

- **Detenção**

No caso de detenção do Subscritor ou do Utilizador Principal do Pacote (esta qualidade deve ser comprovada) num estabelecimento penitenciário por um período mínimo de três (3) meses, pode rescindir o Seu Pacote sem custos, com a condição de que forneça todos os comprovativos específicos que demonstrem a veracidade da detenção e a respetiva duração.

- **Doença grave ou deficiência**

Caso uma doença grave ou deficiência do Subscritor ou do Utilizador Principal do Pacote (esta qualidade deve ser comprovada) torne impossível a utilização dos Serviços, pode solicitar a rescisão do Pacote sem custos, com a condição de que forneça os comprovativos que demonstrem a sua situação ou a do Utilizador Principal e o carácter permanente ou de longa duração desta doença grave ou deficiência.

- **Alteração do Contrato por parte da Eutelsat S.A.**

Neste caso, a rescisão do Seu Contrato é possível sob reserva do respeito das disposições do Artigo 13.

Secção 15.03 Rescisão por incumprimento

Em caso de desrespeito das Condições Contratuais e, nomeadamente, em caso de utilização do Pacote não cumprindo as disposições do Artigo 11, direitos de terceiros ou disposições legais e regulamentares em vigor, a Eutelsat S.A. reserva-se ao direito, depois de tê-lo informado (sob reserva de os dados que declarou serem exatos e atualizados) da suspensão de todos ou parte dos Seus Serviços (como indicado no Artigo 14) ou da rescisão do Pacote de acordo com a gravidade dos incumprimentos observados.

Em caso de rescisão do Pacote por parte da Eutelsat S.A. quando se encontra fidelizado, deve pagar as despesas de rescisão previstas na Secção 15.01.

O Subscritor também pode rescindir o Pacote em caso de impossibilidade prolongada de trinta (30) dias de fornecimento do Serviço por parte da Eutelsat S.A.

Em caso de solicitação neste sentido proveniente de uma autoridade administrativa ou judicial, ou em caso de incumprimento particularmente grave das Suas obrigações, a Eutelsat S.A. reserva-se ao direito de rescindir o Pacote de pleno direito com efeito imediato desde a ocorrência do incumprimento ou da receção do pedido, através do envio de uma carta registada com aviso de receção.

Secção 15.04 Rescisão em caso de evento de força maior

Constitui um evento de força maior qualquer evento fora do controlo da Eutelsat S.A. e/ou do Subscritor, que não seja possível prever no momento da celebração do Contrato, cujos efeitos não podem ser evitados e que tem como efeito impossibilitar, de forma temporária ou definitiva, a execução por parte da Eutelsat S.A. e/ou do Subscritor da(s) sua(s) obrigação(ões) previstas no Contrato.



No âmbito do presente Contrato, a Eutelsat S.A. e o Subscritor reconhecem que os seguintes eventos podem, caso impeçam a execução das suas obrigações, constituir eventos de força maior:

- a interrupção do Serviço realizada mediante pedido expresso de uma Autoridade, quer seja administrativa ou judicial e, de forma mais geral, qualquer ato de autoridade, quer seja arbitrário ou não;
- restrições, ou até mesmo proibições, de fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas provenientes das autoridades públicas, incluindo qualquer requisição, confiscação, nacionalização e/ou expropriação;
- embargo ao fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas;
- atos de terrorismo e/ou atentados;
- insurreições e/ou guerra, civil ou militar, assim como motins e/ou revoluções,
- atos de vandalismo e/ou pirataria, independentemente da sua forma;
- boicotes;
- atos de pirataria informática, incluindo qualquer sabotagem dos meios de comunicação eletrónicos;
- avarias, falhas ou interrupções dos meios de comunicação eletrónicos;
- interrupção do fornecimento de energia, incluindo escassez de combustível e qualquer falha, ou até interrupção, das redes de transmissão (incluindo internet);
- catástrofes naturais (incêndios, inundações, etc.);
- catástrofes sanitárias (epidemias, pandemias, etc.);
- greve, total ou parcial, atos de bloqueio externos à Eutelsat S.A., ou ainda ocupação de empresas.

A qualificação de um dos eventos acima listados como evento de força maior não depende da qualidade da entidade em questão, quer se trate da Eutelsat S.A., das suas filiais, dos seus fornecedores ou dos seus prestadores de serviços.

Em caso de ocorrência de um dos casos de força maior acima listados, as obrigações da Eutelsat S.A. e/ou do Subscritor provenientes do Contrato que serão afetadas serão suspensas até à cessão dos efeitos do referido evento.

Qualquer notificação da ocorrência de um dos eventos supracitados pela Eutelsat S.A. e/ou pelo Subscritor ao seu cocontratante deverá ser realizada através de um dos procedimentos definidos no Artigo 17, ou através de qualquer meio adequado em caso de indisponibilidade dos mencionados. Esta deve, nomeadamente, ser acompanhada dos comprovativos adequados e ser efetuada nos cinco (5) dias úteis após a ocorrência do evento.

Da mesma forma, qualquer cessação dos efeitos de um caso de força maior que tenha sido invocado pela Eutelsat S.A. e/ou pelo Subscritor deve ser objeto de uma notificação à outra Parte em condições semelhantes às supracitadas.

A Eutelsat S.A. e/ou o Subscritor, vítima de um dos casos de força maior supracitados, envidará todos os esforços para limitar a sua duração e os seus efeitos.

A Eutelsat S.A. pode propor ao Subscritor, em boa-fé e de acordo com o princípio de equidade, uma alteração do Seu Contrato afetado por um evento de força maior há mais de um (1) mês, mas cuja execução seja economicamente possível para todas as Partes.

Em contrapartida, na ausência de tal proposta por parte da Eutelsat S.A. ou caso não tenha sido possível chegar a acordo entre a Eutelsat S.A. e o Subscritor num prazo de um (1) mês após a apresentação da sua proposta pela Eutelsat S.A., o Contrato poderá ser rescindido de pleno direito, sem indemnização pela Eutelsat S.A. ou pelo Subscritor. O Contrato poderá



ser rescindido através de uma notificação realizada através de um dos procedimentos definidos no Artigo Artigo 17, ou através de qualquer meio adequado em caso de indisponibilidade dos mencionados.

Secção 15.05 Consequências da rescisão do Pacote

(a) *Data de entrada em vigor e pagamento do mês em curso*

A rescisão será efetiva no fim do prazo de aviso prévio de trinta (30) dias acima mencionado (salvo caso de força maior ou de rescisão por incumprimento da Eutelsat S.A.). Uma vez que a Sua subscrição lhe é faturada antecipadamente, é possível que lhe seja faturado um mês inteiro de pagamento mesmo que a rescisão do Seu Pacote tenha efeito durante este mês. Nesse caso, deve proceder ao pagamento da fatura e será reembolsado no início do mês seguinte.

(b) *Pagamento*

- **Rescisão durante a fidelização:**

Salvo em caso de rescisão por razão legítima (nos termos da Secção 15.02 acima apenas) ou por incumprimento da Eutelsat S.A., caso ainda se encontre num período de fidelização, deve pagar à Eutelsat S.A. as despesas de rescisão previstas na Secção 15.01.

- **Rescisão no final do período de fidelização:**

Não lhe será aplicado qualquer custo de rescisão.

- **Para todos os efeitos:**

Caso a rescisão tenha efeito no decorrer do mês, a Eutelsat S.A. reembolsar-lhe-á as quantias pagas antecipadamente *prorata temporis* em função do número de dias restante entre a data de entrada em vigor da rescisão e o fim do mês, sob reserva do pagamento da fatura emitida a título do referido mês.

Especifica-se que, caso seja elegível para um reembolso por parte da Eutelsat S.A., esta restituição pode ser efetua mediante pagamento de todos os montantes que deve ao abrigo do Contrato, conforme o caso, e devolução do Modem Box.

Em caso de rescisão da Nossa parte por incumprimento da Sua parte, reservamo-nos o direito de recorrer à justiça para a reparação dos danos sofridos devido ao Seu comportamento faltoso.

(c) *Fim dos Serviços e Opções*

Na data de entrada em vigor da rescisão do Pacote ou nos dias seguintes, os Seus Serviços serão desativados. Deixará de poder beneficiar do Seu Pacote e das respetivas funcionalidades e de aceder aos dados eventualmente armazenados no âmbito deste Pacote.

Além disso, a rescisão do Seu Pacote implica a rescisão simultânea das Opções eventualmente subscritas (exceto caso estas Opções possam subsistir após a rescisão do Pacote principal e deseje mantê-las).

Caso pretenda desativar apenas uma Opção, a desativação será efetiva no início do mês seguinte ao mês no qual Nos informou, respeitando as disposições do Artigo 17, da Sua intenção de deixar de beneficiar desta Opção.



(d) Devolução do Modem Box em todos os casos

Em caso de rescisão do Seu Pacote, seja por que motivo for, deve devolver o Modem Box (juntamente com os seus cabos, alimentação, etc.) nas condições apresentadas na Secção 5.05(c).

Artigo 16. Responsabilidade

Secção 16.01 Responsabilidade da Eutelsat S.A.

Só podemos ser responsáveis por danos corporais ou materiais previsíveis sofridos pelo Subscritor, diretamente resultante de um incumprimento da Nossa parte, excluindo qualquer perda de receitas, perdas ou dados ou lucros de perdas, sendo especificado que a Eutelsat S.A. não exclui qualquer responsabilidade que não possa ser excluída por uma questão de direito, incluindo danos à vida, à saúde, à integridade moral ou física.

Adicionalmente, se o Subscritor ou um terceiro tiver participado na realização do dano, a Nossa responsabilidade limita-se à parte do dano que lhe é imputável e na proporção da sua participação na realização do prejuízo.

Contribui para o dano:

- Uma utilização não adequada de acordo com o Seu Pacote;
- Uma utilização não adequada de acordo com o Seu Equipamento connect;
- Negligência da proteção da Sua instalação técnica ou *softwares*, nomeadamente contra potenciais intrusões, mesmo sendo informado de que os dados que circulam na internet não são protegidos, nomeadamente contra possíveis interferências e desvios de dados;
- Não comunicação de informações exatas que lhe dizem ou não respeito ou não comunicação em caso de alteração destas informações;
- Não comunicação os documentos necessários para a execução do Contrato;
- Não funcionamento da Sua unidade central e continuação da utilização sem tomar as medidas corretivas necessárias, etc.

Com exceção das responsabilidades que não podem ser excluídas por uma questão de direito, incluindo danos à vida, à saúde, à integridade moral ou física, Eutelsat S.A. Não se pode responsabilizar pelos seguintes tipos de danos:

- danos imateriais e/ou por vezes qualificados como indiretos, acessórios, especiais, incluindo os danos resultantes de uma perda de lucros,
- danos de perda de ganhos, de perda de receitas ou de privação de utilização sofridos por Si ou por um terceiro,
- danos sofridos por qualquer terminal ligado à internet, bem como qualquer ficheiro ou *software* presente ou ligado, desde que o dano não esteja associado a uma falha da Nossa parte.

Exceto em caso de danos à vida, à saúde, à integridade moral ou física, a responsabilidade da Eutelsat S.A. limitar-se-á, para todos os efeitos, ao montante total dos pagamentos mensais a título dos doze (12) últimos meses.

Caso o dano alegado ou sofrido resulte da execução por parte da Eutelsat S.A. de uma decisão judicial ou de uma decisão de uma autoridade administrativa competente, de tutela e/ou habilitada, que lhe imponha uma ação que afete a execução do Contrato, a responsabilidade da Eutelsat S.A. não pode ser invocada.

Por fim, a Eutelsat S.A. não se responsabilizará, nem por Si nem por terceiros, pelos prejuízos, perdas e danos que possam resultar dos eventuais riscos para a saúde associados à instalação de uma antena de satélite e à ativação do *Wi-Fi* (especificando-se que, no estado



atual dos conhecimentos sobre esta questão, os riscos não são conhecidos) e/ou por inconvenientes associados à tecnologia *Wi-Fi*, nomeadamente em caso de redução de velocidade ou de interrupção de Serviço associados aos referidos inconvenientes.

Secção 16.02 Responsabilidade do Subscritor

Ao aceitar as presentes Condições Contratuais, reconhece que é o único responsável por qualquer prejuízo direto causado a terceiros ou à Eutelsat S.A., resultante de um incumprimento das Suas obrigações contratuais ou legais.

Tendo em conta o que precede, compromete-se a responder a todas as consequências negativas junto destas diferentes pessoas perante qualquer competente jurisdição e no âmbito de qualquer tipo de ação, que poderão resultar do Seu incumprimento das Suas obrigações contratuais e/ou legais.

Artigo 17. Comunicação e notificações

Por Si: no âmbito da execução do Contrato, e salvo se explicitamente indicado de outro modo no Contrato, pode notificar-nos através dos seguintes meios:

- eletronicamente, através da Sua Área de Cliente «My konnect»,
- por carta, para a morada Eutelsat S.A. – *konnect Service Management Client* – 32, Boulevard Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux – France.

Deve conservar a comprovativo do envio e da data do mesmo.

Para que a notificação recebida pela Eutelsat S.A. seja válida, deve conter as informações que permitem identificá-lo (nome, apelido, número de Subscritor, nome do Pacote, morada de instalação do Equipamento konnect), o objetivo exato do Seu pedido (objeto do pedido, mas também Serviço/Pacote/Opção em questão, etc.), todos os documentos que comprovem o objeto do Seu pedido.

Informamos que Nos reservamos o direito de solicitar o envio de qualquer documento que consideremos justificar o Seu pedido (documento adicional, original ou cópia autenticada dos elementos comunicados, qualquer documento necessário para demonstrar a Sua identidade e capacidade de acordo com o permitido pela lei aplicável, etc.).

Também pode contactar-nos por telefone através do 308 805 463, de segunda a sábado, das 9h às 19h. No entanto, declara ter sido informado que essas comunicações não terão o valor de uma notificação no âmbito do Contrato.

Por Nós: Salvo se explicitamente indicado de outro modo no Contrato, podemos entrar em contacto consigo por e-mail através do endereço indicado no momento da Sua subscrição, através da Sua Área de Cliente «My konnect», por via postal para a morada indicada no momento da Sua subscrição e/ou por telefone fixo ou telemóvel indicado no momento da Sua subscrição (no âmbito de uma chamada telefónica ou por mensagem na aplicação *WhatsApp* e/ou sms).

Especifica-se que, para qualquer notificação, esta deve ser realizada por carta, enviada para a morada correspondente.



Será informado principalmente por e-mail sobre todas as informações e alterações relativamente ao Seu Contrato, ao Seu Pacote e aos Seus Serviços, mas também podemos recorrer às mensagens por *WhatsApp* e/ou sms(exceto no âmbito da informação prevista na Secção 13.01).

Qualquer e-mail enviado pela Eutelsat S.A. será considerado recebido pelo Subscritor num prazo de cinco (5) dias após o seu envio, salvo indicação em contrário no e-mail. Deve consultar regularmente os Seus e-mails e informar-nos imediatamente em caso de impossibilidade.

Da mesma forma, compromete-se a informar-nos imediatamente sobre qualquer alteração das Suas informações e dados. Caso contrário, assume a responsabilidade de não receber as informações relativas ao Seu Pacote, à sua renovação, à sua alteração, às informações sobre os Seus pagamentos, etc., sem recurso contra a Eutelsat S.A..

Artigo 18. Assistência – Substituição

Caso tenha um problema de ordem técnica (no âmbito da utilização do Seu Pacote, Opção(ões) ou do Equipamento konnect) ou do âmbito administrativo associado ao Pacote subscrito, compromete-se a solicitar primeiro a Nossa assistência, de acordo com as seguintes modalidades:

- ao ligar para o Serviço de Apoio ao Cliente através do 308 805 463 (serviço gratuito + preço da chamada local),
- ao entrar em contacto connosco através da Sua Área de Cliente «My konnect».

Esta assistência, disponível apenas para os problemas acima mencionados, é reservada ao Subscritor, ao Utilizador Principal e/ou a uma pessoa que disponha dos dados de identificação que permitem aceder à Área de Cliente «My konnect».

Em caso de avaria de todo ou parte do Equipamento konnect, compromete-se a entrar em contacto connosco o mais rapidamente possível após a constatação da avaria.

No âmbito da resolução do problema encontrado, podemos:

- solicitar o Seu acordo para a comunicação de todas ou parte das informações e dados necessários a determinados terceiros que possam resolver o problema (nomeadamente, a um técnico que possa contactá-lo para realizar uma primeira análise);
- propor enviar um técnico para o local da instalação do Equipamento konnect, nas seguintes condições:
 - se a intervenção for realizada no prazo de três (3) meses a partir da instalação do Equipamento konnect, não lhe será faturada (salvo em caso de abuso). Comprometemo-nos a substituir o ou os materiais com defeito, sob reserva de que o defeito identificado não tenha sido causado por um erro seu, de um Utilizador ou de qualquer outra coisa ou animal pelo qual seja responsável. Caso contrário, o material com defeito ser-lhe-á faturado;
 - se a intervenção for realizada após um prazo de três (3) meses a partir da instalação do Equipamento konnect:
 - se o técnico concluir que a falha é proveniente de defeito eletrónico que afeta o Modem Box ou o emissor-recetor, comprometemo-nos a substituir o ou os materiais com defeito, sob reserva de que o defeito identificado não tenha sido causado por um erro seu, de um Utilizador



- ou de qualquer outra coisa ou animal pelo qual seja responsável. As despesas associadas ficarão a Nosso cargo;
- se o técnico concluir que o Equipamento konnect está operacional e que o defeito identificado foi causado por um erro seu, de um Utilizador ou de qualquer outra coisa ou animal pelo qual seja responsável, as despesas de intervenção do técnico (especificadas no [Guia das Tarifas konnect](#)) e de substituição serão da sua responsabilidade. Caso a falha resulte de um desalinhamento da antena, será responsável pelo custo de realinhamento (que poderá ser coberto por um seguro).
- caso recuse a intervenção de um técnico, não nos responsabilizamos por qualquer problema detetado, independentemente da causa, e reservamos o direito de suspender os Seus Serviços nas condições do Artigo 14.

Para todos os efeitos, compromete-se a entrar em contacto connosco para proceder à manutenção e/ou à substituição do Equipamento konnect. Caso contrário, deixaremos de realizar qualquer intervenção no âmbito da manutenção, da substituição e/ou da reparação do Equipamento konnect e não nos responsabilizaremos em caso de falha do Equipamento konnect que afete a utilização dos Seus Serviços.

Artigo 19. Dados Pessoais

Secção 19.01 Dados de Identificação

Os Seus dados de identificação, que lhe permitem aceder à Sua Área de Cliente «My konnect» ou identificar-se junto do Nosso Serviço de Apoio ao Cliente, são estritamente confidenciais. Compromete-se a mantê-los confidenciais.

Incluem o endereço eletrónico e a palavra-passe.

Não pode emprestá-los, alugá-los, concedê-los nem os divulgar seja a que título for, gratuito ou oneroso, a qualquer pessoa.

Os Seus dados de identificação são utilizados sob Sua total responsabilidade e, quando são utilizados, presume-se que seja por Si. Relativamente à palavra-passe, recomendamos que escolha uma palavra-passe com, pelo menos, oito (8) caracteres, incluindo algarismos e/ou letras maiúsculas e/ou letras minúsculas e/ou caracteres especiais (a palavra-passe deve conter três (3) dos quatro (4)), mas também que a altere regularmente.

Em caso de roubo dos Seus dados de identificação, deve informar-nos o mais rapidamente possível através do meio mais adequado: a Sua responsabilidade apenas é dispensada após a receção desta notificação por parte da Eutelsat S.A. Permitir-lhe-emos, então, que redefina os Seus dados de identificação.

Secção 19.02 Tratamento dos Seus Dados Pessoais

Todas as informações relativas aos dados recolhidos, ao seu tratamento e aos Seus direitos neste âmbito estão acessíveis na Nossa [Política de Proteção de Dados Pessoais](#) disponível no Site.

Secção 19.03 Dados de ligação

Para respeitar as suas obrigações legais na qualidade de fornecedor de acesso à internet, a Eutelsat S.A. conserva os Seus dados de ligação, diretamente ou através das suas subsidiárias ou fornecedores para este fim, durante o período de um (1) ano.

Todos ou parte destes dados de ligação podem ser comunicados pela Eutelsat S.A. a qualquer autoridade administrativa ou judicial, que realizará o pedido nas condições legais aplicáveis.



Entende-se por «dados de ligação» as informações que disponibiliza através do acesso a uma ferramenta de comunicação eletrónica, que podem ser registadas pela Eutelsat S.A. ou pelos seus parceiros, ou seja:

- as informações que permitem identificar o Utilizador do Serviço;
- os dados relativos aos equipamentos utilizados no âmbito da utilização da ferramenta de comunicação eletrónica;
- a data e os horários de cada ligação e comunicação;
- as informações relativas ao Seu Pacote e às eventuais Opções;
- os dados que permitem identificar o destinatário da comunicação eletrónica.

Artigo 20. Reclamações junto da Eutelsat S.A. – Serviço de Apoio ao Cliente

Em caso de reclamação, convidamo-lo a tomar as seguintes medidas (sendo especificado que não são obrigatórios):

- **1.ª fase:** Entre em contacto com o Nosso Serviço de Apoio ao Cliente por telefone (308 805 463 - serviço gratuito + preço da chamada local) ou através da Sua Área de Cliente «My konnect»; Responderemos o mais rapidamente possível e, para todos os efeitos, num prazo de quinze (15) dias a partir da receção do Seu pedido;
- **2.ª fase:** na ausência de resposta no prazo de quinze (15) dias supracitado ou caso não esteja satisfeito com a resposta, envie-nos uma carta para a morada Eutelsat S.A. – *konnect Service Management Client* – 32, Boulevard Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux – France, respeitando as disposições do Artigo 17; mais uma vez, responderemos o mais rapidamente possível e, para todos os efeitos, num prazo de quinze (15) dias a partir da receção do Seu pedido;
- **3.ª fase:** na ausência de resposta no prazo de quinze (15) dias supracitado ou caso não esteja satisfeito com a resposta, pode recorrer a um processo de mediação (nomeadamente através da plataforma de resolução de litígios europeia, caso tenha subscrito o Seu Pacote através da E-shop: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> mas é livre de escolher um mecanismo alternativo fora do tribunal).

Artigo 21. Direito aplicável - Resolução de litígios

O Contrato está sujeito à lei francesa, **sujeitos às normas de defesa do consumidor em vigor em Portugal, que prevalecerão se estes forem mais favoráveis ao Subscritor.** Desta forma, na Sua qualidade de consumidor, caso o local de instalação do Equipamento konnect seja em Portugal e o Serviço fornecido neste país, beneficia também dos direitos que o protegem em virtude das disposições obrigatórias da lei aplicável neste país.

Em caso de litígio, o Subscritor e a Eutelsat S.A. comprometem-se a tentar encontrar uma solução amigável, designadamente graças ao recurso a um processo de mediação (nomeadamente através da plataforma de resolução de litígios europeia, caso tenha subscrito ao Seu Pacote através da E-shop: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>, ou através de qualquer ferramenta de mediação nomeadamente em caso de subscrição através de um revendedor autorizado ou por telefone) mas é livre de escolher um mecanismo alternativo fora do tribunal. Por favor, esteja ciente que Eutelsat S.A. só aderirá a conciliações alternativas de resolução de litígios (ADR), mediações ou arbitragens quando legalmente exigido (litígios de consumo de valor económico inferiores a cinco mil (5.000) euros. Pode consultar os centros elegíveis para resolução de litígios alternativos aqui <https://www.cniacc.pt/pt/rede-centros-de-arbitragem>.



Na ausência de resolução amigável do litígio, ambos aceitamos submeter qualquer litígio suscetível de nos opor à competência não exclusiva das jurisdições competentes do Tribunal de Segunda Instância de Paris, o que significa que, para a aplicação do Contrato, pode intentar uma ação para fazer valer os Seus direitos de consumidor junto da jurisdição competente do Tribunal de Segunda Instância de Paris, no país da União Europeia no qual o Serviço é fornecido (isto é, o país da União Europeia no qual o Equipamento kconnect está instalado) ou no país da União Europeia da sua residência, se for diferente do local da instalação.

O facto de a Eutelsat S.A. não interpor recurso em caso de incumprimento ou falha sua não implica a renúncia da Eutelsat S.A. aos seus direitos neste âmbito, nem a renúncia de interpor recurso relativamente a este incumprimento ou falha ou a qualquer outro incumprimento ou falha.

Artigo 22. Diversos

Secção 22.01 Despesas

Tanto o Subscritor como a Eutelsat S.A. suportam as suas próprias despesas, custos e eventuais pagamentos relacionados com a preparação e celebração do Contrato.

Secção 22.02 Independência

Tanto o Subscritor como a Eutelsat S.A. reconhecem que a celebração do Contrato e a sua execução não criam qualquer tipo de dependência ou de subordinação entre os mesmos, nem cria uma empresa comum ou uma filial.

Secção 22.03 Links para sites de terceiros

Existem *links* no Site que lhe permitem sair do mesmo. Alguns links presentes no Site podem não ser controlados por Nós e, como tal, não somos responsáveis pelo conteúdo presente nestes sites. Fornecemos estes *links* apenas para Sua conveniência e isto não implica, em caso algum, um controlo, uma revisão, uma validação ou aprovação total ou parcial por parte da Eutelsat S.A. relativamente ao conteúdo presente nestes sites.

Secção 22.04 Autonomia das Cláusulas

Caso se verifique que uma disposição das Condições Contratuais é inaplicável, nula ou ilegal, a validade do Contrato não será afetada. Neste caso, a Eutelsat S.A. e o Subscritor comprometem-se a negociar de boa-fé para substituir a disposição inaplicável, nula ou ilegal por uma disposição válida que respeite o espírito do Contrato.

Secção 22.05 Títulos

Os títulos dos artigos e das secções são fornecidos a título indicativo para facilitar a leitura das Condições Contratuais e não possuem valor contratual.

Secção 22.06 Idioma

A língua portuguesa é a língua oficial das Condições Contratuais. Qualquer tradução eventualmente comunicada pela Eutelsat S.A. é feita a título meramente indicativo, sendo que a versão portuguesa prevalece e é válida.

1. CASO DE INSTALAÇÃO PADRÃO

<p>Definição de uma instalação padrão</p>	<p>A instalação padrão depende da localização possível para realizar a instalação e da sua complexidade, mas não depende do número de horas necessárias à execução da instalação.</p> <p>Uma instalação padrão depende da localização possível para a antena:</p> <ul style="list-style-type: none">- As paredes laterais do edifício são facilmente acessíveis com uma escada de classe 1 (pode suportar até 130 kg);- O telhado é acessível pela escada do edifício ou pela escada de classe 1 (pode suportar até 130 kg) com fixação de montagem na parede interior, parede ou parapeito, superfície do telhado ou solo;- Rés-do-chão com base em betão e boa visibilidade de satélite. <p>A instalação da parede ou da superfície deve ser orientada para Sul com uma linha de visão de satélite clara e desimpedida. Deve permitir espaço suficiente para o crescimento das árvores.</p> <p>A posição da instalação da antena deve ser autorizada pelo Subscritor.</p> <p>A instalação padrão deve ser realizada com a ajuda do Mastro (incluído no Equipamento konnect) que permite configurações horizontais, verticais e inclinadas.</p> <p>O Mastro deve ser fixo num ponto de montagem sólido com a ajuda de parafusos M8 de 5 cm, que devem ser selecionados e adaptados ao tipo de parede. Exemplo: parafusos de expansão/de fixação (cimento), parafusos brutos (tijolo), parafusos (madeira) com a ajuda dos 6 parafusos de base para a fixação no cimento já incluídos no Mastro do Equipamento konnect.</p> <p>As penetrações e calhas existentes devem ser utilizadas para permitir que o cabo passe do exterior para o interior. Caso seja necessário fazer um orifício, deve ser identificada uma parede adequada e todas as penetrações realizadas no edifício devem ser seladas.</p> <p>Distância de calhas de 30m segundo o cabo padrão do Equipamento konnect. O traçado do cabo deve ser aceitável e realizável.</p> <p>As molas de fixação do cabo coaxial devem ser ajustadas para prender o cabo ao longo da calha (se aprovado pelo Subscritor).</p> <p>As fixações do cabo coaxial devem ser ajustadas para permitir o circuito de serviço no cabo ligado ao emissor-recetor e a calha no suporte da antena.</p>
--	---



<p>Despesas associadas a uma instalação padrão</p>	<p>As despesas associadas à instalação padrão e à sua cobertura são apresentadas no Guia das Tarifas konnect. Podem ser aplicados custos adicionais em caso de instalação não padrão.</p>
---	---

2. CASO DE INSTALAÇÃO NÃO PADRÃO

<p>Definição</p>	<p>Os casos de instalação não padrão referem-se a todos os casos excepcionais, que não estão incluídos na descrição de uma instalação padrão acima realizada com os elementos incluídos no Equipamento konnect e que requerem equipamentos adicionais, pessoas adicionais ou trajetos adicionais para realizar a instalação.</p>
<p>Diferentes casos</p>	<p>CASO 1-4 - fornecimento de montagens específicas para se adaptar às condições ou exigências específicas do Subscritor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - suporte de telhado específico - CASO 1 (um ou dois técnicos de instalação e uma ou duas visitas) - armação penetrante - CASO 2 (uma ou duas vistas) - montagem em poste - CASO 3 (um ou dois técnicos de instalação e uma ou duas visitas) - armação não penetrante - CASO 4 (uma ou duas visitas). <p>CASO 5 - fornecimento de uma plataforma específica para aceder ao local da instalação da antena (que requer, eventualmente, a intervenção de um segundo técnico de instalação para cumprir as regulamentações em matéria de saúde e de segurança no trabalho) - que pode ser acumulável com a instalação padrão ou com os outros CASOS de instalação não padrão.</p> <p>CASO 6 - instalação realizada numa ilha pequena ou local de difícil acesso: em caso de instalação do Equipamento konnect num Subscritor que resida num local de acesso mais difícil do que o habitual, como as ilhas, que requer um tempo de trajeto mais longo (para apanhar o barco), eventualmente com alojamento - que pode ser acumulável com a instalação padrão ou com os outros CASOS de instalação não padrão.</p> <p>CASO 7 - fornecimento de cabos de ligação à terra - que pode ser acumulável com a instalação padrão ou com os outros CASOS de instalação não padrão.</p>
<p>Despesas adicionais para cada caso</p>	<p>As despesas adicionais associadas a uma instalação não padrão estão descritas no Guia das Tarifas konnect e variam de acordo com o número de visitas necessárias e o número de técnicos de instalação presentes.</p>



Anexo 2 – Formulário de livre resolução

Em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis, dispõe, se for consumidor, de um direito de livre resolução em caso de venda à distância (por internet ou telefone). Este deve ser exercido num prazo de quatorze (14) dias corridos após a [celebração do Contrato] [Ativação do Serviço incluído no Seu Pacote] [entrega do Equipamento Konnect].

Para exercer o seu direito de livre resolução, pode preencher o presente formulário e enviá-lo, no prazo de quatorze (14) dias corridos acima mencionado, para o seguinte endereço:

Eutelsat S.A. – Konnect Service Management Client – 32, Boulevard Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux – França

Pela presente, notifico a minha intenção de resolver livremente o contrato de prestação de serviços ou venda de bens seguinte:	
Nome da oferta:	
Encomendada a (facultativo)	Ativação da Oferta a:
Com o número de Cliente:	
Pelos seguintes motivos (facultativo):	
.....	
.....	
.....	
.....	

Dados do requerente, consumidor pessoa singular, titular da conta de Cliente associada à oferta em questão pelo pedido de livre resolução*:	
Apelido:	Nome:
Morada:
Código Postal:	Cidade:

- ❖ Comprometo-me a devolver o Modem Box (acompanhado dos respetivos cabos e da alimentação) numa embalagem adaptada para um transporte sem riscos destes equipamentos, num prazo de trinta (30) dias após comunicar a minha decisão de livre resolução. O envio dos equipamentos será realizado com a nota de devolução que me será disponibilizada. Na ausência de envio no prazo de trinta (30) dias, o Modem Box será faturado (montante especificado no [Guia de Tarifas konnect](#)).
- ❖ Estou ciente de que qualquer eventual consumo prévio à minha decisão de resolver o contrato ser-me-á faturado, em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.
- ❖ Certifico que as informações acima são exatas.

Elaborado a: Em:
Assinatura:

*As informações recolhidas são designadamente necessárias para o processamento do seu pedido, a menos que estejam indicadas como facultativas. São objeto de um tratamento informatizado sob a responsabilidade da Eutelsat S.A. (comercializando produtos e serviços konnect) e destinam-se aos serviços e fornecedores da Eutelsat S.A encarregues da execução do seu pedido e da respetiva assistência. Dispõe, nomeadamente, de um direito de acesso, de retificação, de limitação, de eliminação, de oposição (por motivos legítimos) ao tratamento dos seus dados pessoais, à sua transmissão a terceiros, de oposição à receção de informações comerciais, de um direito de portabilidade dos seus dados, de um direito de definir diretivas relativamente ao destino dos seus dados de carácter pessoal após o seu falecimento e, se for o caso, de revogar o seu consentimento a qualquer momento. Pode exercer estes direitos ao enviar um e-mail para o endereço dpo@konnect.com ou uma carta para a Eutelsat S.A. – DPO Service Konnect – 32 Boulevard Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux – França, mediante comprovativo da sua identidade. Para mais informações sobre os seus direitos e sobre o tratamento dos dados pessoais por parte da Eutelsat S.A., convidamo-lo a consultar a nossa [Política de Proteção dos Dados Pessoais](#).