

## OFERTAS KONNECT: FICHA DE INFORMAÇÃO PADRONIZADA

Atualização: 30/09/2021

Ofertas konnect	konnect Easy	konnect Zen	konnect Max
<b>Descrição da Oferta</b>	As Ofertas de Internet por satélite konnect dão acesso a serviços fixos de ligação à Internet por satélite através da rede de todos os satélites EUTELSAT. Este Serviço é fornecido exclusivamente para o seu endereço de instalação.		
<b>Condições de elegibilidade</b>	A disponibilidade das Ofertas de Internet por satélite konnect em Portugal está sujeita à verificação da cobertura. A subscrição das Ofertas de Internet por satélite konnect está reservada a clientes particulares com mais de 18 anos. Estas Ofertas destinam-se apenas a uma utilização residencial.		
<b>Condições de acesso ao Serviço</b>	Para beneficiar de uma das Ofertas de Internet por satélite konnect, é indispensável dispor, instalar e colocar em funcionamento um kit satélite compatível com os satélites EUTELSAT. Este kit (designado o « <b>Equipamento Konnect</b> ») é disponibilizado pela Eutelsat S.A. no âmbito da subscrição a uma das Ofertas de Internet por satélite konnect.  Quando se trata da acessibilidade do Serviço, também devem ser tidos em consideração: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventuais obstáculos geográficos na receção de rede de satélites EUTELSAT,</li> <li>- Eventuais obstáculos administrativos e jurídicos à instalação do equipamento necessário para a receção da rede de satélites EUTELSAT.</li> </ul>		
<b>Preço mensal da Oferta com fidelização</b> (sem promoções)	<b>konnect Easy</b> 29,99€/mês, IVA incluído	<b>konnect Zen</b> 44,99€/mês, IVA incluído	<b>konnect Max</b> 69,99€/mês, IVA incluído
<b>Preço mensal da Oferta sem fidelização*</b> (sem promoções)	<b>konnect Easy</b> 39,99€/mês, IVA incluído	<b>konnect Zen</b> 54,99€/mês, IVA incluído	<b>konnect Max</b> 79,99€/mês, IVA incluído
	*As ofertas sem fidelização estão disponíveis unicamente para subscrição por telefone através do 308 805 401		
<b>Promoções</b>	No caso de promoção aplicável, convidamo-lo a consultar o nosso « <a href="#">Guia das Tarifas konnect</a> »		
<b>Duração de fidelização</b>	As Ofertas de Internet por satélite konnect com um período de fidelização são subscritas para uma duração de fidelização de onze (11) meses completos, mais o <i>pro-rata</i> do mês em curso no qual o seu Serviço foi ativado. Posteriormente, a subscrição é renovada todos os meses. As Ofertas sem fidelização não incluem qualquer período de fidelização e são renovadas todos os meses.		
<b>Equipamento Konnect</b>	Disponibilização por parte da Eutelsat S.A.		

<p><b>Custos adicionais</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 49€ com IVA incluído de Taxa de activação, paga na subscrição do Serviço konnect para a sua instalação.</li> <li>- Custos de instalação padrão por um profissional no valor de 219€ com IVA incluído. No caso de subscrição a uma oferta com fidelização, as despesas de instalação padrão são oferecidas pela Eutelsat S.A., ou seja, uma vantagem em seu benefício até ao montante máximo de 219€ com IVA incluído (podem-lhe ser aplicados custos adicionais (por estimativa) no caso de instalação dita «não-padrão»).</li> </ul> <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>A instalação padrão depende também da localização possível para instalar a antena:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- As paredes laterais do edifício são facilmente acessíveis com uma escada de classe 1 (pode suportar até 130 kg);</li> <li>- 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;</li> <li>- Rés-do-chão com base em betão e boa visibilidade de satélite;</li> <li>- Distância de caminho de cabos de 30m segundo cabo standard do Equipamento Konnect. O percurso do cabo deve ser aceitável e realizável.</li> </ul> <p>Para mais informações sobre os tipos de instalação não-padrão e respetivos custos, queira consultar as «<a href="#">Condições Contratuais</a>» e o «<a href="#">Guia das Tarifas konnect</a>»).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indemnização de rescisão em caso de rescisão durante o Período de fidelização, proporcional ao benefício que lhe foi concedido (ver detalhes abaixo).</li> </ul>			
<p><b>Migração entre as Ofertas com fidelização</b></p>	<p><b>Oferta de partida para Oferta de chegada</b></p>	<p><b>konnect Easy</b></p>	<p><b>konnect Zen</b></p>	<p><b>konnect Max</b></p>
<p><b>konnect Max</b></p>		<p><b>OK</b> Com uma renovação da fidelização de 12 meses</p>	<p><b>OK</b> Com uma renovação da fidelização de 12 meses</p>	<p>-</p>
<p><b>konnect Zen</b></p>		<p><b>OK</b> Com uma renovação da fidelização de 12 meses</p>	<p>-</p>	<p><b>OK</b> Sem nova fidelização</p>
<p><b>konnect Easy</b></p>		<p>-</p>	<p><b>OK</b> Sem nova fidelização</p>	<p><b>OK</b> Sem nova fidelização</p>
<p><b>Características da Internet por Satélite</b></p>	<p><b>Não há volume mensal máximo de dados para cada Pacote.</b> No entanto, cada Oferta contém um volume de dados ditos «prioritários» cuja ultrapassagem pode afetar as velocidades</p>			

	download/upload, nomeadamente em função da carga e das condições da rede de satélite da EUTELSAT no momento da utilização realizada pelo Utilizador do Serviço, as velocidades apresentadas nas Ofertas não são garantidas.		
	<b>konnect Easy</b> 20GB de dados prioritários	<b>konnect Zen</b> 60GB de dados prioritários	<b>konnect Max</b> 120GB de dados prioritários
	<p><b>Informações adicionais:</b></p> <p>O volume de dados consumido entre a 1h e as 6h da manhã (hora local) não é contabilizado e não é deduzido do volume de dados prioritários.</p> <p>O volume de dados prioritários não consumido durante um (1) determinado mês não é transferido para o mês seguinte.</p> <p>O acompanhamento do consumo está disponível através de log-in e consultando a sua Área de Cliente «my konnect».</p>		
<p><b>Velocidades Máximas, normalmente disponíveis e mínimas teóricas de download/upload</b></p>	<p><b>Dentro do volume de dados prioritário, O Equipamento Konnect permite trocar dados por Internet beneficiando de:</b></p>		
	<p><b>Velocidades máximas teóricas que podem alcançar:</b></p>		
	<b>konnect Easy</b> até <b>30 Mbps</b> de download	<b>konnect Zen</b> até <b>50 Mbps</b> de download	<b>konnect Max</b> até <b>100 Mbps</b> de download
	e até <b>5 Mbps</b> de upload		
	<p><b>Velocidades normalmente disponíveis</b></p>		
	<b>konnect Easy</b> normalmente disponível <b>22 Mbps</b> de download	<b>konnect Zen</b> normalmente disponível <b>37 Mbps</b> de download	<b>konnect Max</b> normalmente disponível <b>75 Mbps</b> de download
	e normalmente disponível <b>3,5 Mbps</b> de upload		
	<p><b>Velocidades mínimas teóricas</b></p>		
	<b>konnect Easy</b> <b>15 Mbps</b> mínimo de download	<b>konnect Zen</b> <b>25 Mbps</b> mínimo de download	<b>konnect Max</b> <b>50 Mbps</b> mínimo de download
	<p><b>0,5 Mbps</b> mínimo de upload</p>		
	<p>O conjunto das velocidades anunciadas constitui velocidades teóricas que dependem de uma variedade de fatores e, nomeadamente, da sua utilização, localização, instalação conforme, da ausência de perturbações externas (ex.: obstáculos), da solicitação da rede pelos outros Utilizadores, de ligações simultâneas aos seus Serviços, de tarefas em segundo plano que recorrem à sua ligação, da configuração do seu computador, da sua rede ou da sua habitação, das aplicações utilizadas, etc. e estão sujeitas a serem revistas regularmente pela Eutelsat S.A.</p>		
<b>Latência</b>	A latência está entre 600 e 700 milissegundos.		
	As aplicações que recorrem a streaming de vídeo, tais como a visualização de vídeos online ou vídeos a pedido (VOD) são objeto		

<b>Limites associados à visualização de vídeo</b>	<p>de um limite aplicado pela Eutelsat S.A., que limita a qualidade do vídeo que é visualizado por um utilizador. Trata-se aqui de uma qualidade de vídeo máxima que família ou um agregado familiar pode alcançar para um stream de vídeo com o sua Oferta konnect (dependendo da Oferta adquirido), sem garantia.</p>		
	<b>Qualidade máxima de visualização de um vídeo:</b>		
	<b>konnect Easy</b> <b>Definição Standard</b> (480p)	<b>konnect Zen</b> <b>Definição HD Ready</b> (720p)	<b>konnect Max</b> <b>Definição Full HD</b> (1080p)
<b>Outras utilizações</b>	<p><b>Para informação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O download de ficheiros muito pesados consome grandes volumes de dados. Recomendamos que faça uma utilização razoável ou que aproveite o facto de os dados não serem contabilizados entre a 1h e as 6h da manhã (hora local) para aproveitar ao máximo os seus Serviços.</li> <li>▪ As características da ligação à Internet por Satélite não são adaptadas a utilizações que requerem um tempo de resposta rápido (ex.: jogos online, etc.) ou atividades de risco.</li> <li>▪ Alguns sites pouco reativos ou fortemente protegidos podem ser de difícil acesso (incluindo certas VPN), nomeadamente em função da configuração do seu browser.</li> <li>▪ Alguns sites não são consultáveis fora do seu país de origem.</li> </ul>		
<b>Controlo parental</b>	<p>Para garantir a proteção dos seus filhos menores contra os sites suscetíveis de ferir a sua sensibilidade, existem no mercado soluções (gratuitas ou pagas), compatíveis com PC/Mac ou dispositivos móveis Android/iOS, disponíveis online para ajudá-lo a limitar o acesso aos sites com conteúdo inadequado (sexo, drogas, armas, violência, incitação ao ódio racial, etc.) ou não recomendável para os seus filhos.</p> <p>Os pais também podem personalizar perfis de navegação adequados, definir horários de acesso à internet, consultar o histórico dos sites visitados, assim como criar «listas de confiança» e «listas negras» destinadas ao uso pelas crianças e adolescentes.</p> <p>A Eutelsat S.A. coloca assim à sua disposição uma lista indicativa das principais aplicações disponíveis no mercado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cybersitter: <a href="http://www.cybersitter.com/">http://www.cybersitter.com/</a></li> <li>- Witigo: <a href="https://www.witigo.eu/">https://www.witigo.eu/</a></li> <li>- McAfee Private Service: <a href="https://www.mcafee.com/en-us/for-home.html">https://www.mcafee.com/en-us/for-home.html</a></li> <li>- Xooloo: <a href="https://www.xooloo.com/">https://www.xooloo.com/</a></li> </ul>		
<b>Características do Equipamento Konnect</b>	<p>O Equipamento Konnect é composto: por uma antena parabólica com 74 cm ou 90 cm (sem custos adicionais), uma cabeça de antena (1W), um mastro, um cabo coaxial (30m), um modem HT2000W (com router Wi-Fi), cabos de alimentação e de Ethernet.</p> <p>O Equipamento Konnect é disponibilizado pela Eutelsat S.A. Exceto indicação em contrário da Eutelsat S.A., deve então enviá-lo (em parte ou na totalidade consoante o caso) com a guia de devolução disponibilizada durante a cessação do contrato (rescisão, exercício do direito de livre resolução, etc.). Caso contrário, o mesmo ser-lhe-á faturado.</p>		

<p><b>Prazo indicativo de disponibilização do serviço</b></p>	<p>O Serviço incluído na sua Oferta será ativado após a instalação do Equipamento Konnect (O seu período de fidelização terá início no momento da Ativação do seu Serviço).</p> <p>O Equipamento Konnect disponibilizado pela Eutelsat S.A. ser-lhe-á entregue ao domicílio num prazo de dez (10) dias úteis, a partir da receção pela Eutelsat S.A. do pagamento da Sua Taxa de activação , do Seu Contrato assinado e de um meio válido de pagamento da sua mensalidade.</p> <p>Deve estar presente no momento da entrega do Equipamento Konnect, marcar uma hora com um técnico de instalação mandatado pela Eutelsat S.A., responsável por realizar uma instalação profissional num prazo de vinte (20) dias úteis após a receção pela Eutelsat S.A. do pagamento da sua Taxa de activação , do Seu Contrato assinado e de um meio válido de pagamento da sua mensalidade e facultar o acesso ao local de instalação, para poder beneficiar do Serviço incluído na sua Oferta.</p> <p>Em caso de ausência na data da marcação para a instalação ou de cancelamento tardio, podem ser-lhe aplicados custos adicionais (indicados no «<a href="#">Guia das Tarifas konnect</a>»).</p>
<p><b>Prazo de exercício do direito de livre resolução</b></p>	<p>Na qualidade de consumidor, quando subscreve uma oferta à distância, beneficia de um direito de livre resolução que deve ser exercido o mais tardar no prazo de catorze (14) dias corridos após a Ativação do Serviço incluído no Seu Oferta, sendo que a Eutelsat S.A. se reserva o direito de lhe faturar a utilização do Serviço entre a Ativação da Oferta (a seu pedido) e o exercício do seu direito de retratação. A sua Taxa de activação será reembolsada.</p> <p>As despesas de instalação (padrão e não-padrão), pagas após a realização da instalação, relativas a uma prestação de serviços independente dos Serviços de acesso à internet por satélite, não serão reembolsadas em caso de exercício do direito de livre resolução.</p> <div style="background-color: #00c853; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;"> <b>"Promessa de 60 Dias Sem Compromisso"</b> </div> <p>Além do anterior, ao abrigo da atual "<b>Promessa de 60 Dias Sem Compromisso</b>" aplicável a qualquer primeira subscrição feita entre 1 de maio de 2021 e 31 de Janeiro de 2022 (incluído), é-lhe oferecida a possibilidade de rescindir o seu contrato sem pagar a taxa de rescisão por um período até sessenta (60) dias de calendário após a Ativação do serviço. A sua Taxa de activação será reembolsada, mas não será reembolsado quaisquer custos de instalação padrão ou não padrão caso se apliquem.</p> <p>Em qualquer caso, deve devolver o Modem (com os seus cabos e cabo de alimentação) no prazo de trinta (30) dias após a comunicação de livre resolução / rescisão. Caso contrário, os mesmos ser-lhe-ão faturados.</p>
<p><b>Rescisão</b></p>	<p><b>Se ainda está fidelizado:</b></p>

	<p>Se ainda se encontra no período de fidelização pode rescindir a sua subscrição respeitando o aviso prévio contratual de trinta (30) dias, mas deve liquidar uma indemnização de rescisão proporcional à vantagem que lhe foi concedida. Esta indemnização não poderá exceder as despesas suportadas pela Eutelsat S.A. no âmbito da Ativação dos seus serviços, nomeadamente, o montante máximo de 219 € com IVA incluído, salvo rescisão por justa causa (ver Secção 15.02 das <a href="#">Condições Contratuais</a>).</p> <p><b>Já não se encontra no período de fidelização ou não está fidelizado:</b> É livre para rescindir a sua subscrição respeitando o aviso prévio contratual.</p> <p><b>Para todos os efeitos:</b> Deve devolver apenas o Modem (com os seus cabos e cabo de alimentação). Caso contrário, os mesmos ser-lhe-ão faturados.</p>
<p><b>Condições contratuais aplicáveis</b></p>	<p>As Condições Contratuais aplicáveis às Ofertas estão disponíveis no link <a href="https://europe.konnect.com/sites/europe/files/2021-05/contract_pt21.pdf">https://europe.konnect.com/sites/europe/files/2021-05/contract_pt21.pdf</a></p>
<p><b>Informações tarifárias adicionais</b></p>	<p>Estão disponíveis informações adicionais sobre as Ofertas no «Guia das Tarifas konnect» disponível no link <a href="https://europe.konnect.com/sites/europe/files/2021-05/guia_tarifas_pt21.pdf">https://europe.konnect.com/sites/europe/files/2021-05/guia_tarifas_pt21.pdf</a></p>

## SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE E RECLAMAÇÕES

<p><b>Serviço de Apoio ao Cliente</b></p>	<p><b>Pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ao enviar uma mensagem para um colaborador Eutelsat S.A. através do formulário de contacto disponível na sua Área de Cliente «My kconnect» ou no Site kconnect;</li> <li>- Ao ligar para 308 805 463 (serviço gratuito + valor de uma chamada local), disponível de segunda a sábado das 9h00 às 18h00.</li> </ul>
<p><b>Reclamações</b></p>	<p><b>Em caso de reclamação, deverá seguir os seguintes passos (sendo especificado que não é obrigado a fazê-lo):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>1.ª fase:</b> Contacte o Serviço de Apoio ao Cliente por telefone (308 805 463) ou através da sua Área de Cliente «My kconnect»; A Eutelsat S.A. envidará todos os esforços para responder o mais rapidamente possível e, para todos os efeitos, num prazo de quinze (15) dias a partir da receção do seu pedido;</li> <li>- <b>2.ª fase:</b> 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. – Kconnect Service Management Client - 32 Boulevard Gallieni - 92130 Issy-les-Moulineaux – France, respeitando as disposições das <a href="#">Condições Contratuais</a>; mais uma vez, a Eutelsat S.A. envidará todos os esforços para responder o mais rapidamente possível e, para todos os efeitos, num prazo de quinze (15) dias a partir da data de receção do seu pedido;</li> <li>- <b>3.ª fase:</b> caso tenha respeitado a 1.ª e a 2.ª fases e na ausência de resposta no prazo de quinze (15) dias supracitado ou caso não esteja satisfeito com a resposta (ou em qualquer outro momento), pode recorrer a um processo de mediação (nomeadamente através da plataforma de resolução de litígios europeia caso tenha subscrito a sua Oferta através da E-shop: <a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage">https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage</a>, ou através de qualquer ferramenta de mediação.</li> </ul>