

1. OBJECTO

1.1. As presentes Condições Gerais (doravante designadas apenas por “Condições”) estabelecem os termos aplicáveis à prestação pela VIVASAT-DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, UNIPESSOAL LDA., sociedade por quotas, com sede na Rua Sarmento Beires, nº 70, r/c, 4250-448 Porto, com o capital social de € 10.000,00, registada na Conservatória do Registo Comercial/Automóvel de Braga sob o n.º único de matrícula e de pessoa colectiva 515 184 195 (adiante designada “VIVASAT”), ao Cliente, do serviço de acesso à internet em banda larga via satélite e serviços conexos (adiante designado “Serviço”), nos termos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (adiante “LCE”), e sucessivas alterações.

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

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

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

2. ADESÃO E DURAÇÃO DO CONTRATO

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

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

2.3. Caso não seja possível à VIVASAT ativar o serviço, por motivo que não lhe seja imputável ou por impossibilidade técnica, a adesão às Condições Específicas aplicáveis ao serviço em causa cessará após a comunicação de tal facto ao cliente, não lhe sendo devida qualquer indemnização por esse facto.

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

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

2.6. Quando o Cliente denunciar o Contrato sujeito a obrigatoriedade de permanência de doze (12) meses tem de suportar os custos de desinstalação dos equipamentos e infraestruturas, a realizar por pessoal qualificado da Vivanet, de acordo com as condições em vigor.

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

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

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

2.10. As alterações solicitadas pelo Cliente, mediante pedido válido, posteriormente ao primeiro pedido adesão, integrarão o âmbito do Contrato, o qual se considerará, consequentemente, modificado em conformidade.

3. DIREITO DE RESOLUÇÃO

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

4. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

4.1. Sempre que a VIVASAT proceda à alteração das presentes Condições, nos termos do disposto no n.º 16 do artigo 48.º da LCE, notificará o Cliente dessa alteração por qualquer meio escrito, com a antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data da respectiva entrada em vigor.

4.2. Caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá rescindir o contrato, sem aplicação de qualquer penalidade, devendo para tanto notificar a VIVASAT da sua intenção, por carta registada com aviso de recepção, enviada para a sede da VIVASAT, com a antecedência mínima de quinze (15) dias relativamente à data de entrada em vigor das alterações.

4.3. A rescisão referida no número precedente produzirá efeitos à data da entrada em vigor das alterações contratuais.

5. GARANTIAS E QUALIDADE DO SERVIÇO

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

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

6. EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS

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

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

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

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

6.3.2. O Cliente obriga-se a indemnizar a VIVASAT pelos prejuízos sofridos em caso de extravio ou inutilização do equipamento, bem como de danos não resultantes de utilização normal;

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

6.3.4. O cliente deverá comunicar de imediato à VIVASAT qualquer perda, furto ou desaparecimento por qualquer outra forma do equipamento propriedade da VIVASAT, devendo em caso de furto fazer prova junto da VIVASAT da participação às autoridades competentes.

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

6.3.2. No caso da desmontagem e remoção não poderem ser efectuadas no prazo previsto no número precedente, por motivos imputáveis ao Cliente, a VIVASAT reserva-se o direito

de faturar ao cliente uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue.

7. INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

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

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

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

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

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

7.6. A VIVASAT não se responsabiliza por avarias causadas por condições meteorológicas desfavoráveis, problemas elétricos, atos de vandalismo, furtos ou outros sinistros alheios à VIVASAT.

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

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

7.6. Sempre que seja necessária uma deslocação ao local de instalação, a VIVASAT compromete-se a acordar com o Cliente o prazo estimado para a reparação.

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

8. PREÇOS, FACTURAÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Os preços devidos pela prestação do Serviço serão os resultantes das condições que estiverem em vigor a cada momento, sendo o Serviço faturado em função do plano subscrito pelo Cliente no momento da adesão, de acordo com o publicado em www.vivasat.pt.

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

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

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

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

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

8.7. As faturas serão emitidas em formato eletrónico e colocadas à disposição do Cliente através do endereço de correio eletrónico indicado no Formulário de Adesão.

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

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

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

8.11. A alteração de preços será precedida de divulgação aos Clientes, com antecedência mínima de trinta (30) dias em relação à data da sua entrada em vigor, quando se trate de agravamento de condições.

9. SUSPENSÃO OU CESSAÇÃO DO CONTRATO

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

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

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

9.4. Se a mora não for regularizada dentro do prazo concedido na cláusula precedente e não sendo celebrado um acordo de pagamento por escrito, a VIVASAT considera definitivamente incumpridas as obrigações contratuais e resolvido o contrato, após pré-aviso por carta enviada em correio normal ao Cliente, com antecedência de 8 (oito) dias.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.14. O Cliente poderá resolver o Contrato com base no incumprimento da VIVASAT de qualquer obrigação resultante do mesmo, por carta registada com

aviso de receção enviada para a sede da VIVASAT na qual se faça prova da titularidade do Contrato.

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

10. CESSAÇÃO DA OFERTA

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

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

11. COMUNICAÇÕES E RECLAMAÇÕES

11.1. Para efeitos das presentes Condições considera-se que a VIVASAT tem domicílio na sua sede, sita na Rua Sarmento Beires, nº 70, r/c, 4250-448 Porto.

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

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

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

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

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

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

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

12. DADOS PESSOAIS

12.1. Sempre que realizar operações de tratamento de dados pessoais dos clientes ou tenha acesso aos referidos dados, a VIVASAT obriga-se a cumprir o disposto na legislação de proteção de dados pessoais em vigor em cada momento, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 ("RGPD").

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

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

12.2.2. Proteção de dados pessoais: Os dados de carácter pessoal recolhidos no Formulário de Adesão serão processados pela VIVASAT, que ficará responsável pelo correspondente ficheiro, automatizado ou não, sendo garantido ao Cliente, a qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos seus dados pessoais (salvo quanto aos dados que são indispensáveis à prestação do Serviço pela

VIVASAT ou ao cumprimento de obrigações legais a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito).

12.3. A omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.

12.4. A VIVASAT poderá comunicar os dados pessoais do Cliente, com a finalidade do cumprimento de obrigações legais nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.

12.5. A VIVASAT dispõe de uma Política de Proteção de Dados Pessoais publicada em www.vivasat.pt, na qual consta a informação relativa à proteção de dados pessoais e a identificação das medidas destinadas à proteção e segurança adequadas contra riscos associados. Para quaisquer questões emergentes do presente Contrato serão competentes os tribunais judiciais e arbitrais, nos termos da lei geral.

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

13. CEDÊNCIA A TERCEIROS E SUBCONTRATAÇÃO

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

13.2. A VIVASAT poderá ceder a sua posição no presente Contrato, sem necessidade de obter o consentimento do Cliente, devendo a cessão ser comunicada com a antecedência de trinta (30) dias.

13.3. Sem prejuízo da manutenção da sua responsabilidade perante o Cliente, a VIVASAT fica expressamente autorizada a subcontratar terceiros para a prestação de algum ou alguns dos serviços objeto do presente Contrato.

14. PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

14.1. Para efeitos de citação ou notificação judiciais convencionou-se que o Cliente tem domicílio no endereço postal indicado no Formulário de Adesão para efeitos de faturação.

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

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

15. DEPÓSITO

Estas Condições encontram-se depositadas na ANACOM e na Direcção-Geral do Consumidor, nos termos do disposto no n.º 18 do artigo 48.º da LCE.

Oferta Vivasat	VivaSat M	V-Business	VivaSat XL
Descrição da Oferta	O Serviço Vivasat consiste no acesso de banda larga bidirecional à Internet via satélite fornecido através de uma rede de acesso por satélite. Este serviço é fornecido exclusivamente para o seu endereço de instalação em Portugal Continental.		
Preço Mensal da Oferta (com aluguer de equipamento)	VivaSat M 29,9€/mês	V-Business 44,9€/mês	VivaSat XL 54,9€/mês
Preço Mensal da Oferta (sem aluguer de equipamento)	VivaSat M 23,9€/mês	V-Business 38,9€/mês	VivaSat XL 48,9€/mês
Sem fidelização	Custo de Ativação: Oferta Custo de Reativação: 30€ Instalação: 160€ ou 140€ com adesão ao débito direto + fatura eletrónica (pagamento único)		
	Aluguer equipamento: 6€/mês Compra equipamento: 175€	Aluguer equipamento: 6€/mês Compra equipamento: 175€	Aluguer equipamento: 6€/mês Compra equipamento: 350€
Custos Adicionais	Devolução entrega dos equipamentos no final do contrato (em regime de aluguer) - desmontagem e recolha por uma equipa técnica: 100€ (pagamento único) - Poderá o cliente desmontar e enviar os equipamentos para a Vivasat na Rua Sarmento de Beires 70, 4250-448 Porto.		
Características da Internet por Satélite	Não há volume mensal máximo de dados para cada pacote. No entanto cada oferta contém um volume de dados ditos prioritários cuja ultrapassagem pode afetar as velocidades de download/upload, nomeadamente em função da carga e das condições da rede satélite no momento da utilização realizada pelo Utilizador do Serviço, as velocidades apresentadas nas ofertas não são garantidas.		
Dados Prioritários	60GB	60GB	100GB
	O volume de dados consumidos entre a 01h00 e as 06h00 (hora local) não é contabilizado e não é deduzido do volume de dados prioritários.		
Velocidades Máximas e Anunciadas	Dentro do volume de dados prioritários, as velocidades máximas que se podem alcançar são:		
	30Mbps download 6Mbps upload	25Mbps download 6Mbps upload	50Mbps download 6Mbps upload
Velocidades normalmente disponíveis	28Mbps download 5Mbps upload	24Mbps download 5Mbps upload	46Mbps download 5Mbps upload
Velocidades mínimas	128kbps download 128kbps upload	256kbps download 256kbps upload	128kbps download 128kbps upload
Latência	A latência está entre os 600 e os 700 milissegundos.		
Equipamento	• 1x – Antena Parabólica com diâmetro de 77cm; • 1x - LNB/Tria; • 1x – Modem SB2; 1x Router Wi-Fi		1x – Antena Parabólica com diâmetro de 77cm; • 1x - LNB/Tria; • 1x – Modem SB2+

Oferta Vivasat	VivaSat M	V-Business	VivaSat XL
Velocidades Máximas e Anunciadas (1)	Fora do volume de dados prioritários, as velocidades máximas que se podem alcançar são:		
	30Mbps download 6Mbps upload	25Mbps download 6Mbps upload	50Mbps download 6Mbps upload
Velocidades normalmente disponíveis (2)	28Mbps download 5Mbps upload	24Mbps download 5Mbps upload	46Mbps download 5Mbps upload
Velocidades mínimas (3)	128kbps download 128kbps upload	256kbps download 256kbps upload	128kbps download 128kbps upload
Observações	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 Vivasat Lda Para verificar os valores de velocidade apresentados, consulte www.speedtest.net/pt Dicas para medir a velocidade internet com o Speedtest: Com um computador é possível medir a velocidade máxima do acesso utilizando uma ligação por cabo de rede CAT5E ou superior ao router usando a porta de Gigabit Ethernet do equipamento terminal.		
Para Informação	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. 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. Alguns sites pouco reativos ou fortemente protegidos podem ser de difícil acesso (incluindo certas VPN), nomeadamente em função da configuração do seu browser. Alguns sites não são consultáveis fora do seu país de origem.		

- (1) Velocidades Máximas e Velocidades Anunciadas: Valor da velocidade da transmissão de dados que consta das comunicações comerciais associadas à oferta, nomeadamente de natureza publicitária ou de marketing ou do documento de confirmação de compra. A velocidade anunciada corresponde à velocidade máxima que é o valor máximo de transmissão de dados que um utilizador final pode esperar pelo menos uma vez por dia, obtida em condições ótimas de utilização/medição do serviço de acesso à internet contratado descritas no presente documento.
- (2) Velocidades normalmente disponíveis: Valor da velocidade de transmissão de dados que é expectável que o utilizador atinja em 95% do tempo, em cada período de 24 horas quando utiliza o serviço de acesso à internet, tecnicamente aferido nas condições específicas de utilização/medição do serviço de acesso à internet contratado descritas no presente documento. O valor da velocidade normalmente disponível é igual ao valor da velocidade máxima entre as instalações do cliente e o satélite.
- (3) Velocidades mínimas: Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados disponibilizado ao utilizador, exceto em situações de interrupção do serviço ou congestão excecional e pontual da rede.