



Índice

1	Identificação e Objecto	1
2.	Serviço.....	1
3	Preços	1
4.	Sistemas de indemnização e reembolsos	2
5.	Serviço de manutenção	2
6.	Condições contratuais típicas.....	3
7	Mecanismos de resolução de litígios	5
8.	Diversos.....	6

1. Identificação e Objecto

As presentes Condições Gerais (doravante designadas apenas por “Condições”) estabelecem os termos aplicáveis à prestação pela NEXTWEB, Prestação de Serviços na Área da Internet Lda., sociedade por quotas, com sede na Rua António Lima Fragoso, N.º145 - 3060-216 Cantanhede, com o capital social de € 5.000,00, registada na Conservatória do Registo Comercial de Cantanhede sob o n.º único de matrícula e de pessoa colectiva 505 495 201(adiante designada “Nextweb”), ao Cliente, do serviço de acesso à internet de banda larga via satélite (adiante designado por “Serviço”), nos termos da Lei n.º 51/2011, de 13 de Setembro (adiante “LCE”), e sucessivas alterações.

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

A marca OneSAT é uma marca registada e serve para a comercialização dos serviços via satélite prestados pela Nextweb.

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

O Cliente poderá obter mais informações relativas às ofertas constantes deste documento através do endereço de correio electrónico comercial@nextweb.pt; através do número de telefone 231 400 965 (chamada para rede fixa nacional), que funciona de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 20h00 e em <http://www.onesat.pt>.

Data publicação: 26-03-2018

Data última atualização: 26-03-2018

NEXTWEB – P.S.A.I. Lda | www.onesat.pt

2. Serviço

2.1. Descrição do Serviço

O serviço prestado consiste no acesso à internet de banda larga com uma antena parabólica e um router wireless, podendo o Cliente aceder a internet de banda larga, a partir do seu Desktop, Tablet ou Notebook.

2.2. Cobertura do Serviço

O serviço está disponível em todo o território de Portugal.

2.3. Níveis de qualidade de serviço oferecidos

A Nextweb compromete-se a instalar o Serviço no prazo de oito (8) dias úteis contados desde a assinatura do Contrato de Adesão. Este prazo não é aplicável quando a activação do serviço não for possível por motivos imputáveis ao Cliente.

Os principais indicadores de Qualidade de Serviço oferecidos e estimados pela Nextweb no âmbito da prestação do serviço de acesso à Internet via satélite, são os constantes em <http://www.onesat.pt/>

A informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço pode ser ainda consultada através do endereço de correio electrónico comercial@nextweb.pt e através do número de telefone 231 400 965 (chamada para rede fixa nacional), que funciona de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 20h00.

A Nextweb 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.

Data publicação: 26-11-2023

Data última atualização: 26-11-2023

3. Preços

Os preços devidos pela prestação do Serviço serão os resultantes das condições que estiverem em vigor a cada momento, sendo o Serviço facturado em função do plano subscrito pelo Cliente, de acordo com o publicado em <http://www.onesat.pt>

Em todos os Planos OneSAT, caso o Cliente atinja o valor do tráfego disponível para o plano que subscreveu, é assegurada uma ligação de 1 Mbps, sendo o tráfego de dados restabelecido integralmente no mês seguinte.

O pagamento do hardware, serviços de instalação ou manutenção e serviços de internet anuais serão devidos no ato da facturação, sendo aplicado o método de pré-pagamento para o efeito.

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

No primeiro dia útil de cada mês, a Nextweb emitirá a favor do Cliente a factura referente ao Serviço e outros conexos mensais a prestar nesse mês, de acordo com os preços em vigor em cada momento.

O Cliente obriga-se a pagar as facturas à Nextweb no prazo nelas constantes, nunca inferior a oito (8) dias úteis, enviando o respectivo comprovativo de pagamento para comercial@nextweb.pt.

Caso o Cliente opte pelo sistema de débito directo, a cobrança relativa ao seu contrato será efectuada nos oito (8) dias úteis seguintes à data de emissão da factura, comprometendo-se o Cliente a ter a conta bancária devidamente provisionada para o efeito.

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

As facturas serão emitidas em formato electrónico e colocadas à disposição do Cliente através de correio electrónico, ou quando expressamente solicitado por correio postal.

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

Os preços poderão 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.

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

A informação sobre os preços em vigor pode ser consultada em <http://www.onesat.pt>; através do endereço de correio electrónico comercial@nextweb.pt; através do número de telefone 231 400 965 (chamada para rede fixa nacional), que funciona de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 20h00.

Para aceder ao Observatório de Tarifários do ICP ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações o Cliente pode clicar em <http://www.anacom.pt/tarifarios/>.

Data publicação: 21-06-2024

Data última actualização: 21-06-2024

4. Sistemas de indemnização e reembolsos

Nos casos em que se verifique o incumprimento dos níveis de qualidade do Serviço fixados, por motivos imputáveis à Nextweb, a Nextweb 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.

Data publicação: 01-01-2016

Data última actualização: 01-01-2016

5. Serviço de manutenção

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

A instalação do Serviço é realizada no prazo de oito (8) dias úteis contados desde a assinatura do Contrato de Adesão.

Na instalação do Serviço é colocada uma antena parabólica num suporte, um Radio 1/2/3/5W ODU, um modem Satélite IDU e um cabo de ligação da antena ao modem, com a extensão máxima 30 metros.

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

Cabe à Nextweb 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.

O Cliente obriga-se a utilizar apenas equipamentos terminais que obedeçam às condições 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 Nextweb.

Os equipamentos para utilização e acesso ao Serviço são fornecidos pela Nextweb, na modalidade de renting ou compra. Dado que no caso de se tratar de uma aquisição na modalidade de renting o Cliente fica obrigado a observar as seguintes condições:

- a) 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;
- b) A Nextweb concede ao Cliente uma garantia relativa ao equipamento, nos termos da garantia concedida pelo respectivo fabricante ou dos seus elementos, nos termos legais aplicáveis;
- c) No caso de utilização imprudente do equipamento/infraestruturas, o Cliente fica obrigado a indemnizar a Nextweb pelos prejuízos e danos causados, desde o momento da instalação dos equipamentos ou infraestruturas, até à respectiva entrega à Nextweb;
- d) O Cliente reconhece expressamente e aceita que a reparação de avarias pode implicar a substituição do equipamento por outro tecnicamente equivalente;
- e) Com a cessação do contrato, o Cliente fica obrigado a facultar o acesso do pessoal indicado pela Nextweb para proceder à desmontagem e remoção de infraestruturas/equipamentos montados para a prestação do Serviço que sejam propriedade da Nextweb, em data a acordar em conformidade com a solicitação da Nextweb, dirigida ao Cliente com uma antecedência mínima de quarenta e oito (48) horas, dentro dos quinze (15) dias seguintes à cessação do Contrato;
- f) No caso da desmontagem e remoção não poderem ser efectuadas no prazo previsto no número precedente, por motivos imputáveis ao Cliente, este obriga-se a indemnizar a Nextweb no montante equivalente ao valor do equipamento não entregue.

A Nextweb procederá à conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos de sua propriedade que utilize na prestação do Serviço.

A Nextweb não se responsabiliza por avarias causadas por condições meteorológicas desfavoráveis, problemas eléctricos,

actos de vandalismo, furtos ou outros sinistros alheios à Nextweb.

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

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

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

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

O serviço de manutenção e reparação das infraestruturas e equipamentos da Nextweb é gerido pelo departamento de Apoio ao Cliente da Nextweb, com o endereço de correio electrónico helpdesk@nextweb.pt e com atendimento telefónico personalizado através do número 231 400 966 (chamada para rede fixa nacional), que funciona de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 20h00.

Data publicação: 21-06-2024

Data última actualização: 21-06-2024

6. Condições contratuais típicas

6.1. Adesão e duração do contrato

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

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

O Contrato fica sujeito a um período de obrigatoriedade de permanência de doze (12) ou seis (6) meses, ou sem obrigatoriedade caso solicitado e consoante a modalidade subscrita no contrato de adesão. No caso da modalidade com obrigatoriedade de permanência o contrato é 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.

O Cliente pode optar, mediante o pagamento da taxa de activação prevista nas condições em vigor em cada momento, disponível em <http://www.onesat.pt>, 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.

Quando o Cliente denunciar o Contrato tem de suportar os custos de desinstalação dos equipamentos e infraestruturas, a realizar por pessoal qualificado da Nextweb, de acordo com as condições em vigor, disponível em <http://www.onesat.pt>.

O Cliente poderá reactivar o Serviço mediante o pagamento de uma taxa, prevista nas condições em vigor em cada momento e disponível em <http://www.onesat.pt>.

O Cliente pode alterar livremente o Plano OneSAT 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.

O Cliente pode alterar o Plano OneSAT para um plano inferior ao que subscreveu inicialmente, mediante o pagamento de uma taxa de downgrade, prevista nas condições em vigor em cada momento, disponível em <http://www.onesat.pt>.

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

6.2. 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 Nextweb.

6.3. Alteração das condições contratuais

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

Caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá rescindir o contrato, sem aplicação de qualquer penalidade, devendo para isso notificar a

Nextweb da sua intenção, por carta registada com aviso de recepção, enviada para a sede da Nextweb, com a antecedência mínima de quinze (15) dias relativamente à data de entrada em vigor das alterações.

6.4. Suspensão ou cessação do contrato

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

Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, a Nextweb poderá suspender a oferta do Serviço em caso de mora do Cliente, nomeadamente por falta de pagamento de facturas.

No caso de cliente empresarial, na falta de pagamento de uma mensalidade, a Nextweb envia uma notificação escrita ao Cliente, para o endereço de correio electrónico indicado no Contrato 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.

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

No caso de Cliente que seja consumidor, na falta de pagamento de uma mensalidade, a Nextweb envia uma notificação escrita ao Cliente, para o endereço de correio electrónico indicado no Contrato 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.

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.

Com a resolução do contrato a Nextweb 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 infra-estruturas, de acordo com o valor em vigor no site www.onesat.pt.

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.

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

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

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

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

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

- a)** Inobservância grave ou reiterada, pelo Cliente, das disposições legais ou obrigações contratuais;
- b)** Prestação pelo Cliente de falsas declarações sobre elementos que a Nextweb considere essenciais, previa ou posteriormente à celebração do Contrato, incluindo a prestação de falsas declarações no preenchimento do Contrato de Adesão;
- c)** Utilização do Serviço ou serviços conexos no âmbito de actividades ilícitas e de fraude.

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

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

6.5. Cessação da Oferta

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 Nextweb, esta informará disso o Cliente por escrito, com uma antecedência mínima de quinze (15) dias.

No caso previsto na cláusula 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.

Data publicação: 17-08-2016

Data última atualização: 20-08-2016

7 Mecanismos de resolução de litígios

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direção-Geral do Consumidor, o cliente pode submeter quaisquer conflitos contratuais aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da Nextweb de actos ou omissões que violem as normas legais ou contratuais aplicáveis, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação.

O prazo para apresentar a reclamação prevista na cláusula anterior é de trinta (30) dias a contar do conhecimento dos factos pelo Cliente.

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

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

Todas as notificações e reclamações do Cliente serão geridas pelo departamento de Apoio ao Cliente da Nextweb, através do

endereço de correio electrónico helpdesk@nextweb.pt; através do número 231 400 966 (chamada para rede fixa nacional), que funciona de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 20h00; e com atendimento das 20h00 até às 24 horas através do número 91 234 7679 (chamada para rede móvel nacional).

Para efeitos das presentes Condições e do artigo 71.º do Código de Processo Civil, considera-se que a Nextweb tem domicílio na sua sede, sita na Rua António Lima Fragoso, n.º145 - 3060-216 Cantanhede.

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

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

Fica desde já estabelecido que o foro competente para a resolução de conflitos será a comarca de Cantanhede.

Data publicação: 26-03-2018

Data última atualização: 26-03-2018

8. Diversos

8.1 Dados Pessoais

A Nextweb obriga-se a cumprir todas as obrigações que emergem da Lei da Protecção de Dados Pessoais (Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro) e da Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto, alterada e republicada Lei n.º 46/2012, de 29 de Agosto.

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

- Confidencialidade: A informação fornecida pelo Cliente à Nextweb, em relação ao Contrato de Adesão, anteriormente e posteriormente à data efectiva de início da prestação do Serviço, será tratada confidencialmente e utilizada exclusivamente para efeitos de facturação e para o exercício dos demais direitos e cumprimento de obrigações contratuais decorrentes do presente Contrato, procedendo ao indicado tratamento pelo período estritamente necessário ao exercício dos direitos e cumprimento das obrigações correspondentes;
- Protecção de dados pessoais: Os dados de carácter pessoal recolhidos no Formulário de Adesão serão processados pela Nextweb, que ficará responsável pelo correspondente ficheiro, automatizado ou não, sendo garantido aos Clientes o acesso aos seus dados, podendo solicitar por escrito junto da Nextweb, para a morada da sua sede, a sua consulta, retificação ou actualização.

8.2 Estado da Rede e Neutralidade

- A informação relativa ao estado da rede bem como informações sobre o impacto que as medidas de gestão do tráfego no serviço de acesso à Internet livre, poderão ser consultadas em: <http://www.onesat.pt/estadodoservico.html>

Toma-se conhecimento e declara-se que foram devidamente explicadas as presentes Condições, que se aceitam plenamente.

Data: ____/____/____

Assinatura do Cliente _____
(conforme documento de identificação)

Assinatura e carimbo da Nextweb

Data publicação: 24-01-2018

Data última atualização: 24-01-2018