

## Conteúdo

<b>1. Identificação do Prestador</b>	2
<b>2. Serviços</b>	2
2.1. Descrição do Serviço e Possíveis Restrições	2
2.1.1. Adesão ao serviço	2
2.1.2. Equipamento	2
2.1.3. Instalação e Ativação	3
2.1.4. Política de Uso Aceitável (do inglês FUP - <i>Fair Use Policy</i> )	3
2.2. Cobertura do Serviço	3
2.3. Níveis de Qualidade do Serviço	3
2.3.1. Falhas no Serviço	3
2.3.2. Trabalhos de Manutenção Agendados e Atualizações	3
2.3.3. Falhas e Substituição de Equipamento	4
<b>3. Preços</b>	4
3.1. Custos de Envio	4
3.2. Custos de Ativação do Serviço	4
3.3. Tarifários Disponíveis	4
3.4. Migração entre produtos	4
3.5. Outros Custos	4
<b>4. Sistemas de indemnização e reembolso</b>	5
<b>5. Tipos de serviços de manutenção</b>	5
5.1. Hardware	5
5.2. Serviço	5
<b>6. Condições contratuais típicas</b>	5
6.1. Cessão da Posição Contratual	5
6.2. Geral	5
<b>7. Mecanismos de resolução de litígios</b>	6

## 1. Identificação do Prestador

O presente documento integra as Condições de Oferta e de Utilização de Serviços de Comunicações Eletrónicas via Satélite de SATÉLITE DA SABEDORIA Unip., Lda. com sede em Rua Comendador Armindo da Fonseca, Nº6A, 3100-436 Pombal, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Pombal, com o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 509 832 210.

Linha Comercial e Apoio +351 236 217 707 / +351 918 246 761 (*Custo de chamada normal aplicável.*)  
(Seg. a Sexta) Das 09.30 às 18.00

Residentes e Empresas poderão obter mais informações através dos telefones: +351 236 217 707 e +351 918 246 761, bem como através de todas as demais formas de contacto disponibilizadas em <https://bigblu.pt>.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 28.11.2019*

## 2. Serviços

### 2.1. Descrição do Serviço e Possíveis Restrições

#### 2.1.1. Adesão ao serviço

A adesão ao serviço de internet por satélite apenas é considerada válida após receção por parte da Satélite e Sabedoria Unip., Lda. de formulário de adesão devidamente preenchido e assinado pelo cliente, bem como cópia de documento identificativo deste.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 13.08.2018*

#### 2.1.2. Equipamento

O kit completo necessário à utilização do serviço de internet por satélite tooway, e que por nós é fornecido ao cliente, é composto pelo seguinte equipamento:

- 1x - Prato de Parabólica com um diâmetro aproximado de 77cm;
- 1x - LNB/Tria;
- 1x - Modem tooway;
- 1x - Cabo coaxial de referência Teka N48V2 (aprox. 20m);
- 2x - Conectores tipo F, para cabo coaxial;
- 1x - Cabo de rede, para ligação entre modem tooway e computador ou outro dispositivo de rede.

O kit pode ser disponibilizado em duas modalidades distintas:

- Aluguer – o equipamento poderá ser utilizado pelo cliente ao longo da duração do contrato, podendo neste caso acrescer à mensalidade um valor mensal referente ao aluguer do mesmo, responsabilizando-se o cliente em devolver o mesmo à Satélite e Sabedoria Unip., Lda. após cessação do contrato. Em caso de não devolução fica o cliente obrigado ao pagamento de uma taxa, de acordo com a tabela disponibilizada: "[Taxas de não devolução do hardware](#)".
- Compra de Hardware – o equipamento pode ser adquirido de forma permanente pelo cliente, tendo o mesmo um custo único de valor indicado na página de descrição de cada um dos tarifários disponibilizados.

Em qualquer das opções acima referidas, o Modem tooway encontra-se bloqueado à utilização do serviço prestado pela SATÉLITE DA SABEDORIA Unip., Lda. Podendo ser requerido o seu desbloqueio/libertação, tendo o mesmo um custo único de 100,00€.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 30.04.2020*

## Instalação e Ativação

A Satélite e Sabedoria Unip., Lda. não efetua o serviço de instalação do equipamento, colocando, no entanto, ao dispor do cliente duas modalidades de instalação:

- Instalação pelo Cliente – o próprio cliente responsabiliza-se por instalar o equipamento necessário de forma adequada ao seu correto funcionamento. Sendo disponibilizada toda a informação no site <https://bigblu.pt>, em formato pdf e vídeos passo a passo.
- Instalador Profissional – a Satélite e Sabedoria Unip., Lda. poderá disponibilizar o contacto de um instalador profissional, de entre a nossa carteira de instaladores, que se encontre o mais próximo possível do local indicado, pelo cliente, para instalação do serviço. Neste caso o custo de instalação é da única e exclusiva responsabilidade do instalador, que deverá fornecer um orçamento prévio desses mesmos custos.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 30.04.2020*

### 2.1.3. Política de Uso Aceitável (do inglês FUP - Fair Use Policy)

Dependo do tarifário em utilização, será aplicada regra de FUP (Política de Uso Aceitável) inerente ao respetivo tarifário.

Para consulta das regras, atualizadas, a aplicar consultar documento pdf, com as mesmas, disponível na página web, ou através do endereço direto: <https://bigblu.pt/wp-content/uploads/2019/11/fup-2019-bigblu-pt.pdf?1534172169>

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 30.04.2020*

## 2.2. Cobertura do Serviço

O serviço encontra-se disponível e acessível de acordo com a cobertura do satélite inerente a este serviço. À data de atualização deste momento a cobertura física do serviço resume-se a todo o território Europeu.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 13.08.2018*

## 2.3. Níveis de Qualidade do Serviço

### 2.3.1. Falhas no Serviço

O cliente será notificado, por e-mail, se a indisponibilidade do serviço ocorrer ou se alguma degradação séria se verificar. O prazo de notificação está dependente do operador de satélite e do tempo que o mesmo leva a notificar a Satélite e Sabedoria Unip., Lda.

A Satélite e Sabedoria Unip., Lda. fará todos os esforços razoáveis para assegurar aos clientes que estes são informados sobre as falhas do serviço, sendo investigados ou agendados trabalhos de melhoria do mesmo.

Os clientes também podem contactar Satélite e Sabedoria Unip., Lda. para verificar se existe alguma falha/interrupção de serviço, utilizando para o efeito qualquer um dos meios de contacto disponibilizados (ver ponto 1 deste documento).

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 13.08.2018*

### 2.3.2. Trabalhos de Manutenção Agendados e Atualizações

Trabalhos e melhoramentos/atualizações que afetarem diretamente o serviço serão notificados aos clientes (por email ou outro meio) com a antecedência mínima de 3 dias úteis antes do início dos trabalhos a serem realizados.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 30.04.2020*

### 2.3.3. Falhas e Substituição de Equipamento

Na possibilidade de um componente específico instalado na casa de um cliente falhe e assumindo que acontece dentro da garantia do equipamento segundo as nossas Condições e Termos Gerais, então uma substituição será acionada com os seguintes indicadores.

Será enviado ao cliente novo equipamento num prazo máximo de 48h após receção, por parte da Satélite e Sabedoria Unip., do equipamento avariado.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 13.08.2018*

## 3. Preços

### 3.1. Custos de Envio

Os custos de envio do equipamento, para o cliente, serão suportados por Satélite e Sabedoria Unip., Lda.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 13.08.2018*

### 3.2. Custos de Ativação do Serviço

O custo de ativação do serviço está dependente do tarifário selecionado pelo cliente. Para verificação dos custos atualizados consultar: <https://www.bigblu.pt>

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 30.04.2020*

### 3.3. Tarifários Disponíveis

Os tarifários disponíveis, bem como respetivos custos, encontram-se disponíveis em: <https://www.bigblu.pt>

Observatório de Tarifários do ICP-ANACOM (<http://www.anacom.pt/tarifarios/>).

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 13.08.2018*

### 3.4. Migração entre produtos

A migração entre tarifários do mesmo serviço é sempre possível, podendo ser, no entanto, alvo de restrições e custos, dependendo do tipo de migração:

- Upgrade de Tarifário – deverá ser efetuado o pedido de upgrade com um mínimo de 76h de antecedência em relação à data pretendida para aplicação do mesmo. Não existe qualquer custo adicional para o upgrade do tarifário.
- Downgrade de Tarifário – deverá ser efetuado o pedido de downgrade com um mínimo de 76h de antecedência em relação à data de ciclo da conta de cliente em causa. Ao downgrade de tarifário é aplicado um custo adicional de 49,95€ para execução do mesmo.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 30.04.2020*

### 3.5. Outros Custos

Após o serviço estar ativo numa determinada localização, caso venha a ser efetuada mudança de localização, à mesma pode ser aplicado um custo adicional de 29,95€, caso esta implique uma tarefa de realocação e mudança de spot no sistema tooway.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 30.04.2020*

#### 4. Sistemas de indemnização e reembolso

Quando ocorra falta de ativação inicial do Serviço ou interrupção do Serviço resultantes de avaria imputável à Satélite e Sabedoria Unip., Lda. por período superior a 48 horas, não haverá lugar ao pagamento do valor correspondente ao período em falta, devendo o mesmo ser descontado ao preço da mensalidade eventualmente aplicável no período em questão.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 13.08.2018*

#### 5. Tipos de serviços de manutenção

##### 5.1. Hardware

O cliente é responsável pela salvaguarda e correto uso do hardware instalado na sua propriedade.

Uma garantia de equipamento é fornecida durante 2 anos desde a data de instalação.

Reservamos o direito de cobrar por danos irreparáveis sofridos pelo equipamento, causados de forma direta por imprópria utilização do mesmo, quaisquer atos de vandalismo, condições meteorológicas, que levem à substituição do equipamento.

Equipamento defeituoso ou equipamento que, por razões técnicas, tem de ser devolvido pelo cliente ao fornecedor do mesmo (Satélite e Sabedoria Unip., Lda.).

A Satélite e Sabedoria Unip., Lda. não é responsável por danos causados ao equipamento por tempestade, inundação, fogo, explosões ou atos terroristas.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 30.04.2020*

##### 5.2. Serviço

Quando for conveniente para otimizar a experiência de navegação e/ou melhorar a conectividade, operações ou manutenções, isto poderá ser realizado remotamente por nós ou pelo respetivo operador do serviço.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 13.08.2018*

#### 6. Condições contratuais típicas

##### 6.1. Cessão da Posição Contratual

O cliente não poderá, em qualquer caso ou a qualquer título, ceder, no todo ou em parte, a sua posição contratual ou os seus direitos e obrigações emergentes do contrato, sem o prévio consentimento escrito da Satélite e Sabedoria Unip., Lda..

Com a aceitação das presentes Condições de Oferta e de Utilização de Serviços de Comunicações Eletrónicas via Satélite, o Cliente reconhece e aceita que a Satélite e Sabedoria Unip., Lda. poderá ceder a sua posição contratual ou transferir os seus direitos e obrigações no contrato, a qualquer momento, para a Euro Broadband Infrastructure S.a.r.l.

Se e quando aplicável, deverá o cliente assinar os documentos necessários para a efetivação da cessação da posição contratual ou transferência dos direitos e obrigações referidos supra.

*Data de publicação: 12.02.2019 | Data de atualização: 30.04.2020*

##### 6.2. Geral

A prestação dos serviços pela Satélite e Sabedoria Unip., Lda. pressupõe que o Cliente aceita as condições comerciais indicadas.

A prestação dos serviços pela Satélite e Sabedoria Unip., Lda. pressupõe um contrato de fidelização por um período de 12 meses, após os quais a renovação do mesmo é automática por períodos de 1 mês.

Em caso de cancelamento antes dos 12 meses de contrato/fidelização, será cobrado um valor por cada mês de contrato não cumprido, sendo o mesmo de 18,75€ (IVA não incluído) por cada mês de contrato em falta.

A solicitação de cancelamento de serviço, por parte do cliente, deverá ser enviada à Satélite e Sabedoria Unip., Lda. com uma antecedência de 30 dias. Podendo para o efeito ser utilizado um dos seguintes meios: e-mail ou carta.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 30.04.2020*

### 7. Mecanismos de resolução de litígios

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e arbitrais, nos termos da lei geral, o Cliente poderá reclamar junto da Satélite e Sabedoria Unip., Lda., de atos ou omissões que violem as normas legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser enviada por correio eletrónico para o endereço [info@bigblu.pt](mailto:info@bigblu.pt), ou por correio tradicional para a sede da empresa (identificada no ponto 1 deste documento).

O prazo para o Cliente apresentar a reclamação é de 30 dias, a contar da data em que teve conhecimento dos factos ou em que estes ocorreram.

A Satélite e Sabedoria Unip., Lda., encaminhará internamente a reclamação para a área competente e responderá ao Cliente no prazo máximo de 30 dias a contar da data da sua receção.

*Data de publicação: 17.09.2013 | Data de atualização: 13.08.2018*