

## CONDIÇÕES DE OFERTA DO SERVIÇOS E DE UTILIZAÇÃO DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS DA BANDA LARGA RURAL UNIPessoal, LDA

### Índice

1. Identificação do prestador .....	2
1.1. Informação da sociedade .....	2
1.2. Pontos de contato .....	2
2. Informação sobre os serviços de comunicações electrónicas .....	2
2.1. Descrição dos serviços oferecidos.....	2
2.2. Eventuais restrições no acesso aos serviços .....	4
2.3. Cobertura dos serviços.....	4
2.4. Níveis de qualidade de serviços .....	4
3. Preços.....	5
4. Sistemas de indemnização e reembolso .....	7
5. Tipos de manutenção oferecidos.....	8
6. Condições contratuais típicas.....	9
7. Mecanismos de resolução de litígios .....	9
8. Procedimentos Exigíveis para a Cessação de Contratos .....	10

## **1. Identificação do prestador**

### **1.1. Informação da sociedade**

Banda Larga Rural Unipessoal, Lda, sociedade unipessoal, com sede na Avenida Miguel Dantas, nº 13, freguesia de Valença, 4930-678 Valença registada na Conservatória do Registo Comercial do Porto com o número de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 510343325.

### **1.2. Pontos de contato**

**Telefone.:** 251 826 235

Observações: Aplica-se o preço em vigor para cada uma das redes (móveis e fixas) em função do tarifário do cliente para a rede fixa.

**Email.:** sales.portugal@internetrural.eu

**Página web.:** www.bandalargarural.pt

**Data de publicação:** 04-02-2013

**Data de atualização:** 04-02-2013

## **2. Informação sobre os serviços de comunicações electrónicas**

### **2.1. Descrição dos serviços oferecidos**

A Banda Larga Rural disponibiliza serviços de acesso a Internet Via Satélite. Ao aceder aos serviços de acesso a Internet por satélite pode efetuar comunicação de dados com velocidades de 20 Mb *download* e 6 Mb de *upload*.

Para mais informações sobre os serviços oferecidos:

<http://www.internetrural.eu/pt/index.php?componente=seccion&arch=index&id=3>

Abaixo encontram-se os tarifários em vigor na data de atualização do presente documento.

### Conexões domésticas

Pacotes standards	Tooway S	Tooway M	Tooway L	Tooway XL	Tooway XXL
Velocidade Máx. de <i>download</i> , Kbps	2000	20000	20000	20000	20000
Velocidade Máx de <i>upload</i> , Kbps	1000	6000	6000	6000	6000
Velocidade máx. de <i>download</i> depois de exceder o limite de descarga, Kbps	256	256	256	256	256
Velocidade máx. de <i>upload</i> depois de exceder o limite de descarga, Kbps	128	128	128	128	128
Volume de dados, mensal Gb	2	10	20	30	50
Consumo noturno, GB Mês, 23h00- 7h00	NA	NA	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

### Conexões profissionais

Serviços Profissionais	SIMÉTRICO 2	PRO 25	PRO 60	PRO 75	SIMÉTRICO 6	PRO 100	PRO 125
Download Mb	2	18	18	18	6	18	18
Upload Mb	2	6	6	6	6	6	6
Download min. Garantido	Nd	Nd	128	256	128	256	512
Upload Min. Garantido	Nd	Nd	64	64	128	128	256
Download TNP	128	256	512	768	512	1024	1024
Upload TNP	128	128	128	256	512	512	1024
IPs fixos	1	1	1	1	1	1	1
Perfil de volume de dados mensal	2 Gb	25 Gb	60 Gb	75 Gb	75 Gb	100 Gb	125 Gb

Data de publicação: 04-02-2013

Data de atualização: 08-10-2013

## 2.2. Eventuais restrições no acesso aos serviços

O acesso ao Serviço de acesso à Internet por Satélite depende do fornecimento de energia eléctrica, pelo que em caso de falha de energia eléctrica o cliente não poderá utilizar o Serviço, não podendo a BANDA LARGA RURAL ser responsabilizada pelo facto.

Em caso de condições meteorológicas extremas o serviço de acesso a Internet por satélite pode ser afectado com uma perda máxima de 10% da velocidade contratada.

A Banda Larga Rural poderá suspender, total ou parcialmente, à prestação de qualquer serviço no caso de utilização do(s) serviço(s) no âmbito de atividades ilícitas, situação de fraude e/ou violação culposa e grave das obrigações contratuais.

Data de publicação: 04-02-2013

Data de atualização: 04-02-2013

## 2.3. Cobertura dos serviços

No acesso à Internet Via satélite é garantida uma cobertura de 100%, salvo no caso de existir algum obstáculo físico na direção da antena a colocar pela Banda Larga Rural. O utilizador poderá obter informação atualizada e específica sobre a cobertura e disponibilidade dos serviços através da nossa linha telefónica, correio electrónico e/ou página web.

Data de publicação: 04-02-2013

Data de atualização: 04-02-2013

## 2.4. Níveis de qualidade de serviços

A Banda Larga Rural adoptou medidas para assegurar a Qualidade do Serviço de Acesso a Internet por Satélite. Salvo em casos fortuitos ou de força maior, é garantida uma disponibilidade de ligação anual de 97.9%. Assim como, uma velocidade mínima de 50%.

[Conexões domésticas](#)

[Conexões profissionais](#)

O utilizador pode obter informação sobre os níveis mínimos de qualidade do serviço contratado através da nossa linha telefónica (251826235), por correio electrónico [sales.portugal@internetrural.eu](mailto:sales.portugal@internetrural.eu) ou na nossa página web.

O utilizador poderá medir a velocidade de *download* e *upload* da sua conexão através do link:  
<http://estado.internetrural.eu>

Data de publicação: 04-02-2013

Data de atualização: 04-02-2013

### 3. Preços

O serviço de acesso a internet por satélite será faturado em função dos seguintes conceitos:

- Ativação do usuário, junto com o fornecimento e instalação do equipamento.
- Cotas mensais em função dos serviços contratados

#### 3.1. Ativação

##### 3.1.1. Conexões domésticas

Tooway S	Tooway M	Tooway L	Tooway XL	Tooway XXL
300€	49.95€	49.95€	29.95€	29.95€

##### 3.1.2. Conexões Profissionais

As conexões profissionais têm um custo de ativação de 123€.

#### 3.2. Equipamento

##### 3.2.1. Conexões domésticas

O equipamento pode ser concedido ao cliente em empréstimo ou em compra. O equipamento em compra tem um custo de 369.00€ e em empréstimo tem um custo de 0€. Em ambos os casos não existe período de fidelização.

##### 3.2.2. Conexões profissionais

O equipamento pode ser adquirido em compra por 369€ (elimina a fidelização de 12 meses) ou em aluguer por 8.61€/mês com uma fidelização de 12 meses.

#### 3.3. Reativação dos serviços/Alteração de tarifário

A reativação do serviço tem um custo de 43.05€, quer se trate de uma suspensão do serviço por ordem do cliente ou suspensão por falta de pagamento. A alteração para um tarifário superior não tem qualquer custo para o cliente, por sua vez a alteração para um tarifário com características inferiores pressupõe um custo para o cliente de 43.05€. No caso das alterações de tarifário para um tarifário com características inferiores apenas podem ser efetivadas no dia em que o cliente realiza a instalação.

#### 3.4. Manutenção

A opção de manutenção do equipamento tem um custo de 6.15€/mês ou de 18.45€/mês dependendo se estamos perante clientes finais ou profissionais, respectivamente.

### **3.5. Instalação**

#### **3.5.1 Conexões domésticas**

Ao cliente é dada a hipótese de optar pelo tipo de instalação.

##### 3.5.1.1 Auto- instalação

Neste tipo de instalação o cliente realiza por si a instalação do equipamento não cobrando à Banda Larga Rural qualquer valor referente a estes serviços. Neste caso, não é enviado ao cliente os cabos e conectores necessários a realização da mesma.

##### 3.5.1.2 Kit-auto instalável

Neste caso, o responsável pela instalação do equipamento é o cliente, contudo é enviado ao cliente o material necessário para realizar a instalação (10 metros de cabo coaxial e os conectores) por 30.75€.

##### 3.5.1.3. Instalação básica

A instalação básica engloba a deslocação de um técnico ao local da instalação, que colocará a conexão a funcionar de acordo com os parâmetros estabelecidos pela Banda Larga Rural. Está englobado ainda a colocação de 10 metros de cabo coaxial cobre-cobre 75 Ohms, conectores e agrafos de parede.

A instalação básica pode ser paga segundo dois sistemas à escolha do cliente:

- Num único pagamento por 121.77€.
- Fraccionada em 6 mensalidades de 24.60€.

### **3.6. Desinstalação**

No caso de o cliente solicitar a desinstalação do serviço por um técnico autorizado terá um custo de 98.40€.

### **3.7. Mensalidade**

#### **3.7.1. Conexões domésticas**

Tooway S	Tooway M	Tooway L	Tooway XL	Tooway XXL
22.00 €	29.95 €	45.95 €	49.95 €	79.95 €

### 3.7.2. Conexões profissionais

SIMÉTRICO 2	PRO 25	PRO 60	PRO 75	SIMÉTRICO 6	PRO 100	PRO 125
53.35 €	121.77€	190.65€	244.77€	244.77€	338.25€	430.50€

### 3.7.3. Booster de dados adicionais

1 Gb	10 Gb	50 Gb	100 Gb	Relocalização
12.30 €	110.70 €	369.00€	615.00€	36.90 €

### 3.8. Material e equipamento adicional/opcional

Material/equipamento	Preço
Router wifi	55.35€ em compra ou 3.69€/mês em aluguer
Metros de cabo adicionais (para além dos 10 metros)	3.81€/metro (colocado e agrafado a parede)

IVA incluído à taxa legal em vigor

O ICP-Anacom disponibiliza através do link [www.anacom.pt/tarifarios](http://www.anacom.pt/tarifarios) um Observatório de Tarifários que poderá consultar sempre que necessário.

Data de publicação: 04-02-2013

Data de atualização: 07-11-2013

## 4. Sistemas de indemnização e reembolso

Quando ocorra uma interrupção do Serviço resultantes de avaria imputável à Banda Larga Rural por período superior a 48 horas (dias úteis), não há 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: 04-02-2013

Data de atualização: 04-02-2013

## 5. Tipos de manutenção oferecidos

A assistência oferecida contempla:

A BANDA LARGA RURAL compromete-se a dar uma resposta imediata após a notificação por parte do cliente.

- Resposta a avarias com um primeiro diagnóstico num máximo de 24 horas (dias úteis).

- A reparação dos equipamentos fornecidos pela Banda Larga Rural num máximo de 72 horas (dias úteis). Se a avaria não for solucionada no prazo estabelecido e sempre que tenha sido contratado o serviço de manutenção proceder-se-á a substituição do equipamento por um igual ou com características similares.

- No caso de ser ultrapassado o prazo máximo para a resolução da avaria, a Banda Larga Rural compromete-se a contactar o cliente para informar qual o ponto da situação relativo à situação participada.

A Banda Larga Rural não se responsabiliza por avarias causadas por condições meteorológicas desfavoráveis ou problemas elétricos.

No caso de ser escolhida a opção de **MANUTENÇÃO DO EQUIPAMENTO**: a manutenção da instalação e equipamento para a recepção dos serviços contratados está incluída. Esta manutenção não inclui os elementos externos aos necessários para proporcionar o serviço fornecido pela Banda Larga Rural.

O objetivo da manutenção será a resolução de qualquer avaria dos elementos citados, sempre que não sejam danos ocasionados por determinadas causas, como atos de vandalismo, manipulações por terceiros, danos elétricos, meteorológicos, etc.

Os serviços de manutenção incluem:

-Reposição de peças;

- Atuações *"in situ"*, em caso de determinada necessidade para reparar terminais de acesso ao serviço avariado, incluindo substituição caso necessário.

O período de resposta dos serviços de manutenção será de 72 horas para clientes finais e de 24 horas para clientes empresariais. Excepto para as intervenções *"in situ"* que dependerá da disponibilidade dos técnicos, contudo em nenhum caso poderá exceder às 72 horas.



**Pontos de contato para a participação de avarias:**

**Telefone:** 251 826 235

**Correio electrónico:** sales.portugal@internetrural.eu

**Horário:** 09h00 - 13h00 e das 14h00-18h00

**Data de publicação:** 04-02-2013

**Data de atualização:** 07-05-2013

## **6. Condições contratuais típicas**

Termos e condições do serviços da Banda Larga Rural em

[http://www.internetrural.eu/pt/images\\_2/condiciones.pdf](http://www.internetrural.eu/pt/images_2/condiciones.pdf)

**Data de publicação:** 04-02-2013

**Data de atualização:** 07-05-2013

## **7. Mecanismos de resolução de litígios**

Todas as notificações serão geridas e atendidas pelo departamento de Atenção ao Cliente, Controlo e Gestão da rede BANDA LARGA RURAL, nos seguintes horários:

**Horário: de segunda a sexta-feira das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00 atendimento telefónico personalizado, através do número 251 826 235.**

Atendimento automático **24 horas** por dia **356 dias por ano** através do número **251 826 235**.

**Mail:** sales.portugal@internetrural.eu

**Morada / Direção:**

Avenida Miguel Dantas, 13

4930-678 Valença

- O cliente poderá ainda usando os mesmos meios consultar os preços aplicáveis e todos os encargos de manutenção respeitantes a sua conexão.

- Para efeitos de recepção de citações ou notificações judiciais, consideram-se domiciliadas nos endereços indicados no âmbito do contrato, ficando ambas as partes obrigadas a comunicar, por escrito, qualquer alteração de morada e/ou domicílio.

- Para obter informações acerca dos períodos de fidelização e qual o valor que terá de ser pago em caso de rescisão antecipada do contrato o cliente deverá usar os meios acima mencionados.

- O cliente deverá efetuar qualquer reclamação no prazo de um (1) mês após o motivo da reclamação.

- A Banda Larga Rural dará uma resposta face a uma reclamação do cliente no prazo máximo de quinze (15) dias úteis. Findo o qual na ausência de decisão da reclamação compromete-se a contactar o cliente para informar qual o ponto de situação relativo à situação reclamada.

**Data de publicação:** 04-02-2013

**Data de atualização:** 07-05-2013

## **8. Procedimentos Exigíveis para a Cessação de Contratos**

A declaração de denúncia pode ser apresentada pelo Cliente (ou por um representante com poderes para o ato) devendo conter os elementos necessários para a identificação do Cliente e manifestar de forma expressa a vontade do cliente em fazer cessar total ou parcialmente o contrato.

A denúncia pode ser apresentada através do preenchimento do formulário de cancelamento de denúncia dos Serviços da Banda Larga rural em: [http://www.internetrural.eu/pt/formulario\\_denuncia.pdf](http://www.internetrural.eu/pt/formulario_denuncia.pdf)

Depois de preenchido deve ser enviado por um dos meios abaixo:

- Correio ordinário para a morada:

Banda Larga Rural Unipessoal, Lda

Avenida Miguel Dantas, 13

Centro Comercial Farruco, 1º e 2º andar

4930-678 Valença

- Email para [sales.portugal@internetrural.eu](mailto:sales.portugal@internetrural.eu)

A denúncia deve ser acompanhada dos documentos necessários para a confirmação da identificação do cliente, ou em caso de representação, da identificação e dos poderes do representante.

Após recebida a declaração de denúncia e sempre que esta for considerada válida, a Banda Larga Rural enviará por escrito, no prazo de cinco dias úteis a contar a partir da data de receção da denúncia, e quando aplicável, a indicação dos direitos e deveres do Cliente, nomeadamente a obrigação de pagamento de eventuais encargos, como encargos associados ao incumprimento de períodos contratuais mínimos (quando aplicável) e à não devolução de equipamentos.

Sempre que a denúncia contratual seja considerada inválida a empresa enviará ao cliente, no máximo de 3 dias úteis a contar da data da sua receção, um pedido, por escrito, do envio de documentação ou informação em falta. O cliente dispõe de um prazo de 30 dias para enviar a documentação ou informação em falta, em caso de incumprimento do referido prazo pelo cliente a denúncia considera-se sem efeito. Uma denúncia válida considera-se efectuada na data da sua receção. No caso de falta de informação ou documentação a denúncia só se considera efectuada na data de receção da informação ou documentação em falta.

Na falta de indicação do cliente do (s) serviço (s) abrangido pela denúncia, esta considera-se validamente efectuada em relação a todos os serviços abrangidos pelo contrato.

À resolução do contrato é aplicável, com as devidas adaptações, o disposto na presente secção.

Sempre que o cliente demonstre a intenção de denunciar ou resolver um contrato, a empresa facultar-lhe-á todas as informações relevantes para o efeito, incluindo:

- Conteúdo obrigatório da declaração;
- Meios e contactos disponíveis para a apresentação da declaração, com destaque para a disponibilização dos formulários e a forma de aceder aos mesmos;
- Documentação apresentar;
- Regras aplicáveis à determinação da data da cessação do contrato;
- Indicação dos direitos e obrigações do cliente emergentes da cessação do contrato, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais encargos, nomeadamente os associados ao incumprimento de períodos contratuais mínimos e à não devolução de equipamentos.

**Data de publicação:** 07-11-2013

**Data de atualização:** 07-11-2013