

Condições de Oferta dos Serviços da PINKHAIREZONANET

Índice

1. Identificação.....	2
2. Informação sobre os serviços de comunicações eletrónicas	2
2.1. Descrição dos serviços oferecidos pela ZonaNet	2
2.1.1 Serviço em pacote 2Play	2
2.1.2. Cobertura	2
2.1.3. Níveis de Qualidade de Serviço.....	2
2.1.4. Condições de Utilização	3
2.1.5. Sistemas de Indeminização e Reembolsos	3
2.1.6. Preços.....	3
2.1.7. CONDIÇÕES CONTRATUAIS.....	4
2.1.7.1. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	4

1. Identificação

A PINKHAIREZONANET – Unipessoal, Lda, com sede na Rua Maria Lamas Nº11A, Damia 2720-364 Amadora, matriculada na Conservatória do Registo Predial/Comercial da Amadora, com o número de identificação de pessoa coletiva 508 529 069, com o capital social de 30.000,00 Euros(adiante “ZonaNet”).

Os Clientes poderão obter mais informações sobre a oferta dos serviços descritos neste documento contactando o Apoio ao Cliente através dos seguintes contactos:

Telefone – 211 450 150

E-mail: geral@zonanet.com.pt

Data de publicação: 17-07-2012 | Data de atualização: 24-04-2023

2. Informação sobre os serviços de comunicações eletrónicas

2.1. Descrição dos serviços oferecidos pela ZonaNet

2.1.1 Serviço em pacote 2Play

A ZonaNet oferece o pacote 2Play que inclui:

- Serviço de internet com tráfego ilimitado e com velocidade anunciada de 320 Mbits de Download e 32 Mbits de Upload;
- Televisão por IP (IPTV) com 10 canais

Data de publicação: 17-07-2012 | Data de atualização: 29-12-2023

2.1.2. Cobertura

O serviço está disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede as quais poderão ser consultadas através do número 211 450 150.

Data de publicação: 17-07-2012 | Data de atualização: 24-04-2014

2.1.3. Níveis de Qualidade de Serviço

A ZonaNet procederá à instalação e à ativação do serviço 2Play no prazo máximo de 48H úteis após o pagamento da 1ª mensalidade (que inclui o valor da instalação) por parte do cliente.

Data de publicação: 17-07-2012 | Data de atualização: 13-01-2017

2.1.4. Condições de Utilização

A ZonaNet informa que o serviço por si disponibilizado é feito na modalidade de pré-pagamento, valido por 30 dias a partir da data de ativação do mesmo.

Data de publicação: 17-07-2012 | Data de atualização: 13-01-2017

2.1.5. Sistemas de Indeminização e Reembolsos

A indisponibilidade do serviço por tempo superior às 72 horas por factos comprovadamente imputáveis à ZonaNet dará lugar ao crédito, a favor do Cliente, do valor que corresponder à duração da indisponibilidade do serviço, a título de reembolso.

A ZonaNet não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, por facto imputável ao Cliente ou devida a avaria em equipamento do qual não seja proprietária.

Data de publicação: 17-07-2012 | Data de atualização: 17-07-2012

2.1.6. Preços

O valor de instalação e configuração dos equipamentos tem um custo de 300€*.

A ZonaNet utiliza a modalidade de pagamento Pré-Pago (válido por 30dias), não impondo qualquer período de fidelização aos seus Clientes.

A ZonaNet aplica as seguintes taxas de reativação do serviço:

- 3€ para os serviços expirados até 5 dias
- 7€ para os serviços expirados há mais de 5 dias

Informações sobre o preço do pacote 2Play: www.zonanet.com.pt

*Esse valor poderá sofrer alterações originado por promoções.

Para mais informações os Clientes deverão contactar o Apoio ao Cliente (Telefone – 211 450 150;E-mail: geral@zonanet.com.pt).

Data de publicação: 17-07-2012 | Data de atualização: 14-02-2017

2.1.7. CONDIÇÕES CONTRATUAIS

2.1.7.1. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O início da prestação de serviços está sujeito à verificação das seguintes condições:

- O Cliente deve dispor de condições de cobertura de rede no local pretendido para a instalação.
- O Cliente não deve ter nenhuma quantia em dívida respeitante a contratos anteriores celebrados com a ZonaNet.
- Celebração do Contrato, a qual exige que o Cliente tenha assinado a proposta subjacente ao Contrato e fornecido todos os dados de preenchimento obrigatório constantes das Condições Particulares com veracidade e exatidão, complementado pela entrega dos documentos solicitados, de acordo com os procedimentos comerciais em vigor na ZonaNet, e a adesão tenha sido aceite pela ZonaNet.
- A ZonaNet garante que a rede utilizada para a prestação de serviços cumpre com os requisitos necessários e adequados à segurança da prestação de serviços.
- A ZonaNet garante que as velocidades de acesso associadas ao Serviço de Internet correspondem à velocidade normalmente disponível nas transferências de informação "downstream" (consultar tabela inferior)

Velocidade Anunciada		Velocidade Máxima		Velocidade Normalmente Disponível		Velocidade Mínima	
Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
12 Mbits	2 Mbits	12 Mbits	2 Mbits	12 Mbits	2 Mbits	12 Mbits	2 Mbits
320 Mbits	32 Mbits	320 Mbits	32 Mbits	320 Mbits	32 Mbits	320 Mbits	32 Mbits

Nota:

Velocidade Anunciada: Velocidade de acesso indicada nas comunicações comerciais da ZonaNet (i.e. publicidade e marketing) relativas à promoção das respetivas ofertas que abrangem serviço de acesso à Internet, a qual tem por referência os valores da velocidade máxima.

Velocidade Máxima: Valor máximo da velocidade de transmissão de dados que um utilizador pode esperar atingir no acesso ao serviço, pelo menos, uma vez por dia.

Velocidade Normalmente disponível: Valor da velocidade de transmissão de dados que o utilizador pode esperar receber no acesso ao serviço em aproximadamente 95% de cada período de 24 horas.

Velocidade Mínima: Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados garantido contratualmente pela ZonaNet no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet, excluindo situações de interrupção do serviço ou de congestão excecional e pontual da rede.

- A ZonaNet informa que todos os equipamentos instalados na casa do Cliente são da sua propriedade.
- O Cliente compromete-se a preservar todos os equipamentos cedidos pela ZonaNet, sob pena de ter de reembolsar à ZonaNet os equipamentos danificados e/ou extraviados.

- O valor devido pelo Cliente à ZonaNet pelos equipamentos danificados e/ou extraviados são: **150€** pela Box IPTV; **60€** pelo Router e **90€** pelo ONT
- Caso o cliente não pretenda ativar o serviço por mais de **15 dias**, a ZonaNet procederá à recolha de todos os equipamentos por si instalados na casa do Cliente.

Data de publicação: 17-07-2012 | Data de atualização: 29-12-2023