

ÍNDICE

IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR	2
CONTACTOS PARA APOIO A CLIENTES/INFORMAÇÕES/APOIO TÉCNICO	2
GLOSSÁRIO	2
SERVIÇOS E FACILIDADES OFERECIDOS	2
Serviço Telefónico Acessível ao Público num Local Fixo:	2
Serviço Telefónico Acessível ao Público nómada:	3
Serviço de acesso à Internet por ADSL (SIMPLESNET):	3
RESTRIÇÕES NO ACESSO AOS SERVIÇOS	4
COBERTURA E NÍVEIS DE QUALIDADE	5
PREÇOS NORMAIS	5
SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÃO E REEMBOLSO	6
TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS	6
CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS	7
CESSAÇÃO DE CONTRATO (SERVIÇOS DE VOZ OU INTERNET)	7
PENALIDADES POR CESSAÇÃO DE CONTRATO (SERVIÇOS DE VOZ OU INTERNET)	7
MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS	7

IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

G9TELECOM, S.A., com sede na Rua Bernardim Ribeiro, 76, em Coimbra, registada na C.C.R. Coimbra sob o nº 504435302, pessoa colectiva nº 504435302, com um Capital Social de 680.000,00 Euros, de ora em diante designada por G9.

CONTACTOS PARA APOIO A CLIENTES/INFORMAÇÕES/APOIO TÉCNICO

Números de telefone (atendimento ao cliente):

- 707 450 000 – Atendimento geral
- 707 220 230 – Apoio a clientes do serviço Simplexnet (acesso à Internet)

Atendimento por operador das 9h às 20h e por voicemail, com abertura de evento em sistema de gestão de relacionamento com clientes (ticket-troubling), no horário remanescente.

Os custos das chamadas para os números anteriores são de 0,10€/min (s/ IVA incluído) para chamadas originadas nas redes fixas e de 0,25€/min (s/ IVA incluído) para chamadas originadas nas redes móveis.

Endereço de Email:

- geral@g9telecom.pt – Atendimento geral
- suporte@g9telecom.pt – para clientes Residenciais / Empresariais
- suporte@simplexnet.pt – para clientes do serviço de acesso à Internet Simplexnet

Sítios Internet e outros:

- Sítio Internet de acesso a informação de Produtos e Serviços: <https://www.g9telecom.pt>
- Sítio Internet de acesso a informação de Produtos e Serviços de acesso à Internet (Simplexnet): <https://www.simplexnet.pt>
- Sítio Internet da área de cliente: <https://my.g9telecom.pt/fo/login>

Números de FAX:

- 707 450 009 – Atendimento geral

Lojas presenciais:

A empresa não dispõe de locais de atendimento presencial aos clientes.

Data de Publicação: 20 Feb 2012
Data de Atualização: 20 Feb 2020

GLOSSÁRIO

PNN: Plano Nacional de Numeração.

ADSL: Asymmetric Digital Subscriber Line – tecnologia de acesso à Internet de banda larga G9telecom S.A..

RDIS: Rede Digital de Integração de Serviços BRI: acesso básico RDIS.

PRI: acesso primário RDIS.

DDI: Direct Dialling In/Marcação Directa de Extensões STF: Serviço Telefónico Fixo.

STN: Serviço Telefónico Nómada SMS: Serviço de Mensagens Curtas.

TMDP: Taxa Municipal de Direitos de Passagem SIP: Session Initiation Protocol.

Data de Publicação: 20 Feb 2012
Data de Atualização: 19 Agosto 2016

SERVIÇOS E FACILIDADES OFERECIDOS

Serviço Telefónico Acessível ao Público num Local Fixo:

Serviço Telefónico Acessível ao Público num Local Fixo (serviço) é um serviço que permite efetuar e rececionar, num local fixo, chamadas nacionais e internacionais, aceder a serviços de emergência através de um número ou números incluídos no plano de numeração telefónica nacional (PNN). Este serviço está associado à numeração do PNN começada por 2 (exº 211 450 059);

Este serviço pode incluir, entre outros, dos seguintes serviços suplementares ou facilidades adicionais:

- Serviço de Voice-Mail;
- Reencaminhamento de Chamadas;
- Confidencialidade na Identificação da Linha Chamadora e restrição da referida identificação;
- Aviso de Chamada em espera;
- Controlo de custo máximo diário.

O serviço é efetuado usando como transporte a tecnologia SIP e agregado a um acesso Internet sujeito a restrição de IP fixo, de modo a garantir a localização geográfica do serviço. O cliente deverá aceder ao serviço usando um equipamento que implemente o protocolo SIP. No caso de não dispôr de equipamentos SIP poderão ser utilizados para adaptar o serviço ao interface do cliente (linha analógica, BRI ou PRI) dispositivos do tipo ATA ou gateway BRI ou PRI. Este equipamentos necessitam de conectividade Internet e energia local para assegurarem o funcionamento regular do serviço.

A informação sobre os tarifários pós-pagos aplicáveis à data estão disponíveis em <https://www.g9telecom.pt>.

No serviço do tipo Pós-Pago no início de cada período é emitida faturação que deverá ser liquidada no prazo de 30 dias a contar da data de emissão da fatura, e que inclui o custo das chamadas efetuadas no período anterior, descontado, caso aplicável, do valor das chamadas incluídas.

Para o serviço do tipo Pré-Pago um carregamento dá acesso durante 30 dias à tarifa Pré-Pago disponível para consulta em www.g9telecom.pt. Ao fim desses 30 dias, caso não seja efetuado um novo carregamento, as chamadas passam a ter um custo agravado em 40%. Neste serviço Pré-pago ao esgotar o crédito em chamadas ficará sem possibilidade de efetuar novas comunicações até que seja efetuado novo carregamento.

Os serviços pré e pós-pagos são normalmente oferecidos na modalidade de pagamento mensal sem fidelização.

A ativação do serviço tem um custo de 90,00€.

O cliente poderá consultar os seus consumos de voz em tempo real e informação de faturação na área de cliente disponível em <https://my.g9telecom.pt/fo/login>. Poderá ainda ativar ou configurar serviços suplementares nesta área de cliente.

Os clientes poderão solicitar à G9 a presença do seu número nas Listas e Serviço de Informações do Serviço Universal.

A G9 não disponibiliza serviço de telefonista ou serviços de informações sobre as listas. O serviço de voz fixa disponibilizado pela G9 não suporta chamadas em pré-seleção.

Ao aderir ao serviço G9, o cliente poderá manter o seu número fixo. A G9 tratará de todo o processo nos termos regulamentares, sem quaisquer custos adicionais e inconvenientes. Durante o processo o cliente é avisado telefonicamente ou por mensagem – para o número de telemóvel referido na adesão aos serviços, que serve como meio de contacto e que o cliente assume manter atualizado – da evolução do pedido. Não existindo dificuldades técnicas, a portabilidade demora no mínimo 2 dias úteis desde que a G9 remete o seu pedido de portabilidade ao atual prestador. Esse é normalmente o dia útil seguinte à receção da correta documentação de suporte à portabilidade.

A portabilidade do número tem um custo de 20,00€.

Data de Publicação: 20 Feb 2012
Data de Atualização: 20 Feb 2020

Serviço Telefónico Acessível ao Público nómada:

O Serviço Telefónico Acessível ao Público nómada (Serviço) é um serviço que permite efetuar e rececionar, num local nómada, chamadas nacionais e internacionais, aceder a serviços de emergência (sem possibilidade de informação de localização geográfica) através de um número ou números incluídos no plano de numeração telefónica nacional (PNN). Este serviço está associado à numeração do PNN começada por 3 (exº 304 500 069)

Este Serviço pode incluir, entre outros, dos seguintes serviços suplementares ou facilidades adicionais:

- Serviço de Voice-Mail;
- Reencaminhamento de Chamadas;
- Confidencialidade na Identificação da Linha Chamadora e restrição da referida identificação;
- Aviso de Chamada em espera;
- Controlo de custo máximo diário;
- Restrição de serviço a endereço IP origem.

O serviço é efetuado usando como transporte a tecnologia SIP sobre um acesso Internet de qualquer operador. O cliente deverá aceder ao serviço usando um equipamento que implemente o protocolo SIP. No caso de não dispôr de equipamentos SIP poderão ser utilizados para adaptar o serviço ao interface do cliente (linha analógica, BRI ou PRI) dispositivos do tipo ATA ou gateway BRI ou PRI. Estes equipamentos necessitam de conectividade Internet e energia local para assegurarem o funcionamento regular do serviço.

A informação sobre os tarifários pré e pós-pagos aplicáveis à data estão disponíveis em <https://www.g9telecom.pt>. Estes serviços de oferta pública são normalmente oferecidos em modalidade sem fidelização.

A ativação do serviço tem um custo de 90,00€.

No serviço do tipo Pós-Pago no início de cada período é emitida faturação que deverá ser liquidada no prazo de 30 dias a contar da data de emissão da fatura, e que inclui o custo das chamadas efetuadas no

período anterior, descontado, caso aplicável, do valor das chamadas incluídas.

Para o serviço do tipo Pré-Pago um carregamento dá acesso durante 30 dias à tarifa Pré-Pago disponível para consulta em www.g9telecom.pt. Ao fim desses 30 dias, caso não seja efetuado um novo carregamento, as chamadas passam a ter um custo agravado em 40%. Neste serviço Pré-Pago ao esgotar o crédito em chamadas ficará sem possibilidade de efetuar novas comunicações até que seja efetuado novo carregamento.

O cliente poderá consultar os seus consumos de voz em tempo real e informação de faturação na área de cliente disponível em <https://my.g9telecom.pt/fo/login>. Poderá ainda ativar ou configurar serviços suplementares nesta área de cliente.

Os clientes poderão solicitar à G9 a presença do seu número nas Listas e Serviço de Informações do Serviço Universal.

A G9 não disponibiliza serviço de telefonista ou serviços de informações sobre as listas. O serviço de voz nómada disponibilizado pela G9 não suporta chamadas em pré-seleção.

Ao aderir ao serviço G9, o cliente poderá manter o seu número fixo. A G9 tratará de todo o processo nos termos regulamentares, sem quaisquer custos adicionais e inconvenientes. Durante o processo o cliente é avisado telefonicamente ou por mensagem – para o número de telemóvel referido na adesão aos serviços, que serve como meio de contacto e que o cliente assume manter atualizado – da evolução do pedido. Não existindo dificuldades técnicas, a portabilidade demora no mínimo 2 dias úteis desde que a G9 remete o seu pedido de portabilidade ao atual prestador. Esse é normalmente o dia útil seguinte à receção da correta documentação de suporte à portabilidade.

A portabilidade do número tem um custo de 20,00€.

Data de Publicação: 20 Feb 2012
Data de Atualização: 20 Feb 2020

Serviço de acesso à Internet por ADSL (SIMPLESNET):

O serviço de acesso à Internet Simplesnet é o serviço de Internet fixa da G9 através da tecnologia ADSL. Este serviço é comercializado a clientes com o serviço telefónico MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., em linhas analógicas e RDIS, para todo o território nacional, incluindo as regiões autónomas, de acordo com as condições técnicas disponibilizadas através da oferta grossista "Rede ADSL.PT" (<http://ptwholesale.telecom.pt/GSW/PT/Canais/ProdutosServicos/OfertasReferencia/RedeADSL/adslpt.htm>).

Existem vários tarifários SIMPLESNET do tipo pré-pago ou pós-pago, podendo os clientes optar pelo que melhor se adequa ao seu perfil de utilização. As principais vantagens que o cliente tem com este serviço são:

- Internet de banda larga;
- Fatura Eletrónica;
- Tráfego ilimitado (na adesão a pagamentos por Débito Direto);
- Indiferenciação na contabilização de tráfego por serviço ou destino.

As condições contratuais detalhadas estão disponíveis no Formulário de adesão (www.simplesnet.pt).

A G9 oferece o serviço de Internet fixa com tarifários que vão desde 2 Megas a 24 Megas. A informação sobre os tarifários aplicáveis à data estão disponíveis em www.simplesnet.pt.

ADSL Simplesnet	Download/Upload (kbps)
até 2 Mega	2048/128
até 4 Mega	4096/1024
até 8 Mega	8192/1024
até 12 Mega	12000/1024
até 24 Mega	24000/1024

O tráfego incluído é ilimitado para todos os tarifários, com a adesão ao débito direto. O custo adicional para pagamentos por Multibanco é de 1,99€. Não existe distinção entre tráfego nacional ou internacional.

O custo de ativação do serviço ADSL é de 90,00€ e de 180,00€ nos acessos NAKED.

O cliente poderá optar pela oferta da ativação em subscrições online ou no caso de migrações entre operadores, com fidelização de 12 meses, ou de 24 meses aplicável a acessos RDIS ou Naked ADSL/NDSL.

O cliente poderá optar pela redução de 50% na ativação (que será de 45,00€ no serviço ADSL e 90,00€ nos acessos NAKED) em subscrições online ou no caso de migrações entre operadores, com fidelização de 6 meses, ou de 12 meses aplicável a acessos RDIS ou Naked ADSL/NDSL.

No caso de opção do cliente, em subscrições online ou no caso de migrações entre operadores, aplicável a Naked ADSL/NDSL, em contratos de 6 meses, a ativação é de 135,00€.

Os benefícios obtidos pelo cliente com a fidelização no serviço ADSL correspondem a um montante de 90,00€ na fidelização a 12 meses, ou 45,00€ na fidelização a 6 meses.

Os benefícios obtidos pelo cliente com a fidelização no serviço Naked ADSL correspondem a um montante de 180,00€ na fidelização a 24 meses, 90,00€ na fidelização a 12 meses ou 45,00€ na fidelização a 6 meses.

Os serviços são disponibilizados a clientes com contrato de linha telefónica da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A..

A G9 dispõe ainda do serviço de ADSL sem necessidade de serviço telefónico da PT Comunicações (serviço Naked ou NDSL).

NDSL Simplesnet	Download/Upload (kbps)
até 4 Mega	4096/1024
até 12 Mega	12000/1024

A instalação da NDSL Simplesnet é feita sobre as atuais linhas telefónicas analógicas da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.. Após a instalação do serviço elimina a assinatura telefónica e o serviço de voz.

As instalações NDSL de raiz são efetuadas sob orçamento.

As alterações nas características do serviço contratado possuem as seguintes tarifas associadas:

- Aumento da velocidade do serviço: gratuito, com re-fidelização por mais 12 meses. O custo sem opção de re-fidelização é de 50,00€. A re-fidelização traduz-se num benefício para o cliente de 50,00€.

- Diminuição da velocidade do serviço: 25,00€.

Os encargos pela cessação antecipada do contrato com período de fidelização, por iniciativa do cliente, são proporcionais temporalmente à vantagem que lhe foi conferida: ofertas ou reduções na ativação, e custos associados às ofertas de eventuais equipamentos terminais, ou outras ofertas do conhecimento e consentimento do cliente.

O cliente poderá consultar os seus consumos de voz e informação de faturação na área de cliente disponível em <https://my.g9telecom.pt/fo/login>. Poderá ainda ativar ou configurar serviços suplementares nesta área de cliente.

Para usufruir do serviço o cliente deverá possuir um equipamento terminal adequado (router ADSL).

A G9 garante o funcionamento do serviço ADSL com equipamentos compatíveis para ADSL/ADSL2+, de acordo com os requisitos da ANACOM, e compatíveis com a oferta "Rede ADSL.PT".

Data de Publicação: 20 Feb 2012

Data de Atualização: 20 Feb 2020

RESTRIÇÕES NO ACESSO AOS SERVIÇOS

O acesso aos serviços de emergência 112 e 117 é garantido pela plataforma. No entanto, caso o serviço seja suportado em tecnologia SIP, poderá estar condicionado à disponibilidade de existência de conectividade à Internet nesse momento.

A utilização de numeração telefónica fixa (STF), números começados por 2, está sujeita à garantia de localização geográfica na disponibilização do serviço. Caso não seja possível garantir essa localização geográfica o serviço terá de ser disponibilizado com numeração nómada (STN), números começados por 3.

A ativação dos serviços de voz fixa está dependente da inexistência de ligações na rede RITA/ITED, na morada de instalação indicada pelo cliente, a redes de telefonia utilizadas por outros operadores para a prestação de serviços de voz, e à existência de energia elétrica e conectividade internet no local do cliente.

O serviço de voz fixa disponibilizado pela G9 não suporta chamadas em pré-seleção.

Nas chamadas Internacionais a G9 reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos e ou números de valor acrescentado.

O acesso aos Serviços de Audiotexto encontra-se barrado por omissão.

O serviço prestado no âmbito do contrato deve ser utilizado apenas para os fins a que se destina, obrigando-se o cliente a utilizar o serviço de acordo com as condições de exploração regulamentadas e acordadas, sendo responsável pelo seu bom e atempado cumprimento. O cliente compromete-se a não utilizar, nem deixar utilizar por terceiros, o serviço para qualquer fim contrário à lei, nomeadamente para o envio de mensagens não solicitadas (SPAM), ou para crime informático, ou de forma abusiva, nomeadamente dando acesso indiscriminado ou massivo a terceiros, com ou sem contrapartida.

Tendo em vista o acesso aos seus serviços, a G9 fornece ao cliente uma identificação própria ("username" ou "login") e um código pessoal de acesso ("password") que garanta a legitimidade e confidencialidade dos

acessos. A G9 disponibiliza serviços que permitem ao cliente, com toda a confidencialidade, modificar, por sua iniciativa, o seu código pessoal de acesso. O cliente deverá manter em sigilo o código pessoal de acesso. A G9 não poderá ser responsabilizada pela utilização indevida que terceiros venham a fazer da rede Internet fruto da utilização abusiva da identidade do cliente.

O serviço não poderá, em caso algum, ser utilizado de forma a pôr em causa a segurança da rede ou o seu bom funcionamento, assim como para o encaminhamento de tráfego para fins comerciais destinado a outro operador ou prestador de serviços de comunicações eletrónicas. Está, de igual modo, vedada a utilização do serviço para fins comerciais em equipamentos que não estejam em conformidade com as determinações do ICP-ANACOM.

Data de Publicação: 20 Feb 2012
Data de Atualização: 11 Maio 2012

COBERTURA E NÍVEIS DE QUALIDADE

A cobertura dos serviços da G9 poderão ser obtidos por consulta do site www.g9telecom.pt ou então, em caso de dúvida, através do serviço de assistência a clientes, cujos contactos estão descritos neste mesmo documento. Poderá ser necessário a realização de testes técnicos para garantir a disponibilização do serviço no local do cliente.

A G9 é obrigada a prestar o serviço ora contratado de forma regular e contínua. Tendo em vista assegurar a normalidade das condições gerais de utilização a G9 poderá suspender pontualmente a prestação de alguns serviços, devendo informar previamente os seus clientes, salvo em caso fortuito ou de força maior.

As interrupções de serviços pela G9, por motivos de operacionalização da sua rede não poderão exceder as 24 horas seguidas ou interpoladas, devendo ser previamente comunicadas aos clientes com 24 horas de antecedência. As velocidades de acesso associadas ao serviço de Internet correspondem à capacidade máxima atingível nas transferências de informação e não às velocidades garantidas.

A taxa de contenção máxima prevista para os serviços de acesso à Internet é de 1:50.

A informação relativa aos débitos na emissão (upload) e na receção (download) encontra-se disponível no sítio da G9 (www.g9telecom.pt) ou do serviço Simplesnet (www.simplesnet.pt) na secção de descrição técnica dos serviços.

Em caso de extinção de um serviço, a G9 notificará com antecedência mínima de 30 dias os seus utentes por Email, SMS, Fax ou Carta. O cliente poderá obter informação acerca da cobertura do serviço na Internet em <https://www.g9telecom.pt/>, podendo a G9 recusar ou cessar a prestação do serviço no caso de:

- a instalação ADSL não ser viável face às condições disponibilizadas pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. através do serviço "Rede ADSL.PT";
- o cliente não possuir equipamento telefónico aprovado pela ANACOM;
- a linha telefónica sobre a qual se pretende instalar o ADSL esteja a ser utilizada por produtos ou serviços incompatíveis, como terminais de pagamento Multibanco, sistemas de alarme, etc..

A G9 apenas se obriga ao cumprimento dos parâmetros de qualidade expressamente previstos nestas Condições, ou outras que venham a ser definidas pela entidade reguladora do setor ou pela legislação em vigor. Caso o serviço contratado não possa vir a ser prestado nas condições subscritas pelo cliente, este poderá solicitar a resolução do contrato. No caso do serviço não puder ser instalado com a velocidade subscrita pelo cliente e este pretender manter o serviço com uma velocidade inferior à inicialmente subscrita, as condições serão as correspondentes à da velocidade disponível comercialmente imediatamente superior.

A G9 assegurará a instalação e ativação inicial dos serviços no prazo máximo de 45 dias úteis. Caso a G9 não cumpra o prazo estabelecido para a ligação inicial obriga-se a indemnizar o cliente a título de sanção pecuniária compulsória de 1€ por cada dia de atraso.

A G9 publica e disponibiliza aos utilizadores finais informações atualizadas sobre a qualidade do serviço que pratica, em observância com os regulamentos da ANACOM. Esta informação está disponível no link qualidade de serviço telefónico no sítio de internet <https://www.g9telecom.pt/>.

Para a portabilidade a G9 cumpre os prazos definidos no regulamento da portabilidade definido pela ANACOM. De entre estes tempos refere-se que um processo de portabilidade dura, pelo menos 2 dias úteis, após a correta receção e validação da documentação obrigatória ao processo de portabilidade.

Os débitos de upload e download, e a respetiva velocidade média estimada, são, para as ofertas de acesso à Internet por ADSL, os seguintes:

Características	Até 2 Mbps	Até 4 Mbps	Até 8 Mbps	Até 16 Mbps	Até 24 Mbps
Download/Upload (kbps)	2048/128	4096/1024	8192/1024	16000/1024	24000/1024
Velocidade Média de Acesso Estimada	1650/105	3500/850	7100/850	14400/850	21600/850

A velocidade média de um acesso à Internet sobre ADSL foi estimada, em condições normais de utilização, para um utilizador que consumiu menos de 20 Gbytes de tráfego num período de 20 dias e para as condições técnicas da rede de transporte prevista da oferta grossista da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. "Rede ADSL.PT". Este resultado depende ainda de outros fatores que podem influenciar os resultados obtidos. A velocidade máxima atingível poderá ser superior e até aos limites de download/upload indicados no sincronismo do ADSL do equipamento.

De notar que a G9 não garante a velocidade oferecida para toda e qualquer ligação, a qualquer momento, uma vez que depende entre outros fatores do nível de utilização da rede e do servidor e rede destino ao qual o cliente se liga.

Data de Publicação: 20 Feb 2012
Data de Atualização: 22 Agosto 2016

PREÇOS NORMAIS

A informação sobre os tarifários deste serviço encontra-se disponível nos sítios www.g9telecom.pt (para serviços de voz) e www.simplesnet.pt (para serviços de acesso à Internet).

Está disponível em www.anacom.pt/tarifarios/ (Observatório de Tarifários do ICP-ANACOM) um comparativo de tarifários de serviços de comunicações eletrónicas de vários operadores.

A oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público em local fixo pode dar lugar ao pagamento de TMDP, de acordo com as deliberações dos municípios dos locais dos consumidores e de acordo com os regulamentos da ANACOM.

A informação sobre o preço da instalação encontra-se disponível no Formulário de adesão e no sítio da G9. Caso o serviço contratado não possa vir a ser prestado nas condições subscritas pelo cliente, este poderá solicitar a resolução do contrato e o reembolso de quantias eventualmente pagas no ato de subscrição.

Relativamente à reinstalação de serviço: esta implica a subscrição de um novo serviço de acordo com as condições da oferta em vigor no momento.

Relativamente a alteração para um tarifário de valor inferior, apenas é possível sem penalização após o término do período contratual mínimo em vigor.

A prestação dos serviços de comunicação de voz está sujeita a uma Política de Utilização Responsável. De forma a garantir a prestação de um serviço de qualidade a todos os seus clientes, a G9 definiu uma Política de Utilização Responsável aplicável às chamadas para as redes fixas nacionais, incluídas nos tarifários “ilimitados para a rede fixa”, que estabelece uma utilização máxima de 1000 minutos por mês. No âmbito desta política, a G9 reserva-se o direito de informar o cliente desse facto e renegociar de comum acordo novas condições contratuais ou faturar as chamadas efetuadas para além dessa utilização máxima, ao preço de 1,6 cêntimos por minuto (s/IVA incluído).

A oferta de tráfego ilimitado está sujeita a uma utilização razoável e responsável de modo a garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço de Internet a todos os clientes. A utilização de tráfego ilimitado, está sujeita ao princípio que a utilização individual do serviço de acesso à Internet não limite, impeça ou degrade a utilização do serviço pelos demais clientes, nem represente uma carga demasiado elevada para a própria rede. Constituem uma carga elevada para a rede G9, designadamente downloads e/ou uploads de ficheiros de elevado volume, streaming e outras transferências de dados que possam ter efeitos prejudiciais sobre a rede de banda larga na qual se suporta o serviço de acesso à Internet sem limite de tráfego. Quando se verifique que os clientes com serviço de acesso à Internet com tráfego ilimitado excederam um nível de utilização razoável, a G9 reserva-se o direito de informar os clientes desse facto e poderá limitar a prestação do serviço, nomeadamente diminuindo as velocidades de download e upload nos momentos de utilização acima do nível razoável. Atualmente considera-se um nível de utilização razoável cerca de 60 Gbytes/mês. Este limite poderá ser alterado a qualquer momento em função do comportamento e perfis de consumo da globalidade dos clientes de banda larga.

Na prestação dos serviços de voz, aos seus clientes, associados a tarifários que incluam na mensalidade do serviço um valor em chamadas incluídas, apenas contam como chamadas elegíveis para esta inclusão as pertencentes ao tráfego propriedade da G9.

Na portabilidade, está definido um período máximo de 3 horas, correspondente à chamada janela de portabilidade, definida no regulamento de portabilidade da ANACOM, durante o qual se pode verificar uma interrupção de serviço. Se, após a portabilidade se o número ficar sem serviço telefónico, e de acordo com o Regulamento da Portabilidade, o cliente terá direito a uma compensação no montante de 20,00€ por número e por cada dia de interrupção, até ao máximo de 5000,00€ por pedido de portabilidade. O pagamento da referida compensação será efetuado por crédito sobre a faturação do cliente.

A G9 não poderá proceder à ativação do serviço quando não estejam reunidas as condições técnicas para o efeito, nomeadamente, quando inexista cobertura técnica ou quando a infra-estrutura de suporte não permita a prestação correta do serviço. Após os testes e na impossibilidade de prestar o serviço corretamente, a G9 informará o cliente dessa impossibilidade, no prazo máximo de 5 dias. Nas situações referidas, a G9 procederá ao reembolso do valor dispendido na aquisição dos respetivos produtos e ou equipamentos necessários para utilização do serviço, após o cliente proceder à sua devolução, que deverá ter lugar no prazo de 14 dias após ter sido informado pela G9 da impossibilidade de ativação do serviço.

Data de Publicação: 20 Feb 2012

Data de Atualização: 11 Maio 2012

TIPOS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS

A G9 assegurará a assistência técnica e manutenção dos serviços que sejam da sua responsabilidade bem como assegurará a reparação de avarias e a conservação e reparação de infra-estruturas e equipamentos utilizados na prestação de serviço. O prazo máximo para resolução de avarias é de 35 horas úteis. Caso a G9 não repare as avarias no referido prazo poderá incorrer em responsabilidade. No caso da avaria ou anomalia ser da responsabilidade do cliente, o custo da intervenção realizada será suportado por este de acordo com o tarifário e os custos tidos. Para efeitos do anterior, o cliente compromete-se a garantir o acesso ao local de instalação, sempre que necessário, devendo a G9 comunicar ao cliente o período de tempo espectável para proceder à reparação e, bem assim, acordar com o cliente a data em que tal acesso poderá ter lugar. O cliente poderá obter informação acerca da cobertura do serviço na Internet em <https://www.g9telecom.pt/>, podendo a G9 recusar ou cessar a prestação do serviço no caso de:

- a instalação ADSL não ser viável face às condições disponibilizadas pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. através do serviço “Rede ADSL.PT”;
- o cliente não possuir equipamento telefónico ou de comunicações conforme as recomendações da ANACOM e adaptado ao tipo de serviço contratado;
- a linha telefónica sobre a qual se pretende instalar o ADSL esteja a ser utilizada por produtos ou serviços incompatíveis, como terminais de pagamento Multibanco, sistemas de alarme, etc..

A G9 está disponível para esclarecimentos aos clientes sobre dúvidas de utilização do serviço, através da disponibilização on-line das informações técnicas detalhadas sobre o serviço ou através do Serviço de Atendimento a Clientes via telefone ou email. Os contactos são:

Números de telefone (atendimento ao cliente e participação de avarias):

- 707 450 000 – Atendimento geral;
- 707 220 230 – Apoio a clientes do serviço Simplesnet (acesso à Internet).

Data de Publicação: 20 Feb 2012

Data de Atualização: 22 Agosto 2016

SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÃO E REEMBOLSO

Atendimento por operador das 9h às 20h e por voicemail, com abertura de evento em sistema gestão de relacionamento com clientes (ticket-troubling), no horário remanescente.

Os custos das chamadas para os números anteriores são de 0,10€/min (s/ IVA incluído) para chamadas originadas nas redes fixas e de 0,25€/min (s/ IVA incluído) para chamadas originadas nas redes móveis.

Email (atendimento ao cliente e participação de avarias):

- suporte@g9telecom.pt – para clientes de Voz Residenciais/Empresariais;
- suporte@simplesnet.pt – para clientes do serviço de acesso à Internet Simplesnet.

Dispõe de abertura de evento em sistema gestão de relacionamento com clientes (ticket-troubling).

Data de Publicação: 20 Feb 2012
Data de Atualização: 11 Maio 2012

CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS

As condições contratuais para os Serviços de Voz e de Internet estão disponíveis em: <https://www.g9telecom.pt/Apoio-ao-Cliente.html>.

A G9 prestará aos clientes os serviços de Internet de acordo com as funcionalidades e com a tarifação que caracterizam o produto no ato de compra. O contrato tem a duração de 1 mês, sendo renovável automática e sucessivamente se não for denunciado com uma antecedência de 1 mês. Em caso de fidelização o contrato terá a duração de 6 ou 12 meses nas novas instalações de ADSL e de 6, 12 ou 24 meses nas instalações de NDSL (Naked ADSL) sendo sucessiva e automaticamente renováveis por períodos de 1 mês.

O tarifário em vigor em cada momento está disponível para consulta em www.simplesnet.pt e também nos locais de venda dos produtos, sendo que a adesão aos serviços pressupõe sempre o seu conhecimento e aceitação por parte do cliente, constituindo, para todos os efeitos, anexo ao presente contrato.

A utilização dos serviços pressupõe sempre o conhecimento integral das condições contratuais e a sua aceitação pelo cliente, bem como a entrega do Formulário de adesão devidamente preenchido e assinado ou o fornecimento à G9 dos dados nele requeridos, por via telefónica ou outra que seja disponibilizada pela G9.

Nas adesões telefónicas ou por via não presencial, a G9 procederá à disponibilização do contrato e respetivas condições de prestação de serviço, considerando-se o contrato celebrado no momento em que o cliente adere, de forma inequívoca, às cláusulas que lhe são propostas pela G9.

O pedido de portabilidade de números telefónicos para a G9, de acordo com o Regulamento de Portabilidade, da ANACOM, deve ser acompanhado de denúncia contratual ao atual prestador do STF/STN, através do preenchimento do formulário conjunto (disponível em <https://www.g9telecom.pt/Apoio-ao-Cliente.html>) devendo ser acompanhado de cópia de documento que comprove a conformidade da assinatura (Cartão do Cidadão, Bilhete de Identidade, Título de Residência ou Passaporte). No caso de se tratar de pessoa coletiva, deverá ser apresentado documento que comprove a capacidade do signatário para representar a pessoa coletiva, nomeadamente através da

disponibilização do código de acesso à Certidão Permanente disponível no Portal da Justiça.

Data de Publicação: 20 Feb 2012
Data de Atualização: 24 Maio 2018

CESSAÇÃO DE CONTRATO (SERVIÇOS DE VOZ OU INTERNET)

Ultrapassado o período contratual (fidelização) mínimo, o cliente poderá rescindir livremente o contrato através comunicação escrita com antecedência mínima de 15 dias em relação à data em que produz efeitos.

O cliente poderá obter informação sobre a data final do período de fidelização, na informação online sobre o contrato, disponível na área de cliente em <https://my.g9telecom.pt/fo/login>.

Está disponível em <https://www.g9telecom.pt/Apoio-ao-Cliente.html> uma minuta para denúncia do(s) contrato(s) de serviços prestados pela G9. A minuta contém informações relevantes referentes ao processo de envio e confirmação da receção do documento de denúncia, prazos envolvidos e penalidades devidas em caso de fidelização. Este procedimento de cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes segue as recomendações da deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 9 de Março de 2012.

Data de Publicação: 20 Feb 2012
Data de Atualização: 20 Feb 2020

PENALIDADES POR CESSAÇÃO DE CONTRATO (SERVIÇOS DE VOZ OU INTERNET)

Os encargos pela cessação antecipada do contrato com período de fidelização, por iniciativa do cliente, são proporcionais temporalmente à vantagem que lhe foi conferida: ofertas ou reduções na ativação, e custos associados às ofertas de eventuais equipamentos terminais, ou outras ofertas do conhecimento e consentimento do cliente.

O cliente terá ainda de restituir à G9 todos os equipamentos cedidos em regime de aluguer ou o pagamento dos mesmos por parte do cliente aos preços de equipamentos equivalentes.

Data de Publicação: 20 Feb 2012
Data de Atualização: 22 Agosto 2016

MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

A prestação dos serviços rege-se pela lei portuguesa e, designadamente, pelo disposto na Lei nº 51/2011 de 13 de Setembro.

Sem prejuízo do recurso às entidades de resolução alternativa de litígios, aos tribunais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, o cliente poderá reclamar perante a G9 de atos ou omissões que considere violadores das presentes condições de prestação e contrato de adesão, devendo fazê-lo, sob pena de caducidade do direito, por escrito e no prazo de 30 dias após o conhecimento de facto, ficando a G9 obrigada a analisar as reclamações e informar o cliente por escrito da sua decisão, no mesmo prazo, após a respetiva apresentação.

Qualquer reclamação poderá ser apresentada por escrito, dirigida para a morada da sede ao cuidado de “Gestão de Clientes e Reclamações”, devendo mencionar expressamente que se trata de uma reclamação.

Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

CNIAAC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa - Campus de Campolide
1099-032 Lisboa
www.arbitragemdeconsumo.org

CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

Ninho de Empresas, Edif. ANJE
Estrada da Penha
8005-131 Faro
www.consumoalgarve.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

Av. Fernão Magalhães, nº 40, 1º
3000-172 Coimbra
www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Rua dos Douradores, 116, 2º
1100-207 Lisboa
www.centroarbitragemlisboa.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

Rua da Figueira Preta, nº 10, 3º andar
9050-014 Funchal
www.srrh.gov-madeira.pt/cacc

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Rua Damião de Góis, 31 – Loja 6
4050-225 Porto
www.cicap.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

Rua Capitão Alfredo Guimarães, nº 1
4800-019 Guimarães
www.triave.pt

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

Braga
Rua D Afonso Henriques, nº 1
4700-030 Braga

Viana do Castelo
Av Rocha Paris, nº 103
4900-394 Viana do Castelo

www.ciab.pt

Mais informações em Portal do Consumidor - www.consumidor.pt.

Plataforma Eletrónica de Litígios em Linha (RLL)

A Comissão Europeia criou a plataforma de RLL (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PT>) para resolução alternativa de litígios entre consumidores e comerciantes, relativos a contratos de venda ou de serviços em linha.

Está definido “Contrato de venda ou de serviços em linha” como um contrato de venda ou de serviços em que o comerciante, ou o seu intermediário, oferece, num sítio web ou através de outros meios eletrónicos, bens ou serviços que o consumidor encomenda no mesmo sítio web ou através de outros meios eletrónicos (Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013).

Data de Publicação: 20 Fev 2012

Data de Atualização: 13 Maio 2016