



CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

geral@g9telecom.pt
www.g9telecom.pt

Tel. 211 459 459

Rua Bernardino Ribeiro, 76
3000-069 Coimbra - Portugal

G9 Telecom, S.A.
NIPC 519 341 430

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
RESTRIÇÕES NO ACESSO AOS SERVIÇOS.....	3
PREÇOS NORMAIS.....	4
SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÃO E REEMBOLSO.....	4
CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS.....	4
CESSAÇÃO DE CONTRATO.....	5
PENALIDADES POR CESSAÇÃO DE CONTRATO.....	5
MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS.....	5

IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

G9 Telecom, S.A., com sede na Rua Bernardim Ribeiro, 76, em Coimbra, registada na C.C.R. Coimbra sob o nº 519341430, pessoa colectiva nº 519341430, com um Capital Social de 100.000,00 Euros, de ora em diante designada por G9TELECOM.

CONTACTOS PARA APOIO A CLIENTES, INFORMAÇÕES, APOIO TÉCNICO

Números de telefone (Atendimento ao Cliente):

- 211 459 459

Atendimento por operador das 9h às 19h e por voicemail, com abertura de evento em sistema de gestão de relacionamento com Clientes (ticket-troubling), no horário remanescente.

O atendimento no 211 459 459 tem o custo de uma chamada para a rede fixa, cujo custo depende do tarifário do operador de origem.

Endereço de Email:

- geral@g9telecom.pt — Atendimento Geral
- suporte@g9telecom.pt — para Clientes Residenciais / Empresariais

Sítios Internet e outros:

- Sítio Internet de acesso a informação de Produtos e Serviços: <https://www.g9telecom.pt>
- Sítio Internet da área de cliente: <https://my.g9telecom.pt>

Lojas presenciais:

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

Data de Publicação: 20 Fevereiro 2012
Data de Atualização: 22 Setembro 2026

GLOSSÁRIO

PNN: Plano Nacional de Numeração

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

SIP: Session Initiation Protocol/Protocolo de Iniciação de Sessão

Data de Publicação: 20 Fevereiro 2012
Data de Atualização: 28 Dezembro 2021

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, os 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 à 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 pós-pagos aplicáveis à data está disponível 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, 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 <https://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 realizar 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>. Poderá ainda ativar ou configurar serviços suplementares nesta área de cliente.

Os Clientes poderão solicitar à G9TELECOM a presença do seu número nas Listas e Serviços de Informações do Serviço Universal.

A G9TELECOM não disponibiliza serviço de telefonista ou serviços de informações sobre as listas. O serviço de voz fixa disponibilizado pela G9TELECOM não suporta chamadas em pré-seleção.

Ao aderir ao serviço G9TELECOM, o Cliente poderá manter o seu número. A G9TELECOM 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 decorre no dia útil seguinte desde que a G9TELECOM 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.

Data de Publicação: 20 Fevereiro 2012
Data de Atualização: 22 Setembro 2026

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, os 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 ao 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 dispor de equipamentos SIP, poderão ser utilizados para adaptar o Serviço à 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, 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 <https://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 realizar 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>. Poderá ainda ativar ou configurar serviços suplementares nesta área de cliente.

Os Clientes poderão solicitar à G9TELECOM a presença do seu número nas Listas e Serviços de Informações do Serviço Universal.

A G9TELECOM não disponibiliza serviço de telefonista ou serviços de informações sobre as listas. O serviço de voz nómada disponibilizado pela G9TELECOM não suporta chamadas em pré-seleção.

Ao aderir ao serviço G9TELECOM, o Cliente poderá manter o seu número. A G9TELECOM 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 decorre no dia útil seguinte desde que a G9TELECOM 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.

Data de Publicação: 20 Fevereiro 2012
Data de Atualização: 22 Setembro 2026

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 existência 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 G9TELECOM não suporta chamadas em pré-seleção.

Nas chamadas internacionais a G9TELECOM 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 G9TELECOM 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 G9TELECOM 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 G9TELECOM não poderá ser responsabilizada pela utilização indevida que terceiros venham a fazer das redes ou serviços 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 Fevereiro 2012
Data de Atualização: 22 Setembro 2026

PREÇOS NORMAIS

A informação sobre os tarifários encontra-se disponível no sítio <https://www.g9telecom.pt>. Pode ainda ser obtida junto dos contactos da G9TELECOM.

A informação sobre o preço da instalação encontra-se disponível no formulário de adesão e no sítio da G9TELECOM. 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 da 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 G9TELECOM 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 G9TELECOM 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 centimos por minuto (s/IVA incluído).

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 G9TELECOM.

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

SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÃO E REEMBOLSO

Na portabilidade, está definido um período máximo de 3 horas, correspondente à chamada janela de portabilidade, definida no Regulamento da Portabilidade da ANACOM, durante o qual se pode verificar uma interrupção de serviço. Se, após a portabilidade, 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 5.000,00 € por pedido de portabilidade. O pagamento da referida compensação será efetuado por crédito sobre a faturação do Cliente.

A G9TELECOM 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 G9TELECOM informará o Cliente dessa impossibilidade, no prazo máximo de 5 dias. Nas situações referidas, a G9TELECOM 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 G9TELECOM da impossibilidade de ativação do serviço.

Data de Publicação: 20 Fevereiro 2012
Data de Atualização: 28 Dezembro 2021

CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS

As condições gerais de prestação de serviços de comunicações eletrónicas estão disponíveis em <https://www.g9telecom.pt>.

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 G9TELECOM dos dados nele requeridos, por via telefónica ou outra que seja disponibilizada pela G9TELECOM.

Nas adesões telefónicas ou por via não presencial, a G9TELECOM 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 G9TELECOM.

O pedido de portabilidade de números telefónicos para a G9TELECOM, de acordo com o Regulamento da 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>) 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 de comprove a capacidade do signatário para representar a pessoa coletiva, nomeadamente através da disponibilização do código de acesso à certidão permanentemente disponível no Portal da Justiça.

Data de Publicação: 20 Fevereiro 2012
Data de Atualização: 28 Dezembro 2021

CESSAÇÃO DE CONTRATO

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>.

Está disponível em <https://www.g9telecom.pt> uma minuta para denúncia do(s) contrato(s) de serviços prestados pela G9TELECOM. 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 Fevereiro 2012
Data de Atualização: 22 Setembro 2026

PENALIDADES POR CESSAÇÃO DE CONTRATO

O total dos encargos pela cessação antecipada do contrato com período de fidelização, por iniciativa do Cliente, corresponde ao menor dos seguintes valores:

- 30% x Número de meses em falta x Total a pagar do preço recorrente
ou
- Número de meses em falta x (Total de ofertas/descontos associados à fidelização) / Período de fidelização.

O Cliente terá ainda de restituir à G9TELECOM 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 Fevereiro 2012
Data de Atualização: 22 Setembro 2026

MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

A prestação dos serviços rege-se pela lei portuguesa e, designadamente, pelo disposto na Lei n.º 16/2022, de 16 de Agosto.

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 G9TELECOM 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 G9TELECOM 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. De seguida listam-se estas entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, incluindo os centros de arbitragem de conflitos de consumo. Poderá obter informação adicional e atualizada sobre estes centros de arbitragem de conflitos de consumo e sobre outras entidades de Resolução Alternativa de Litígios (entidades RAL), no sítio de internet da Direção-Geral do Consumidor em <https://www.consumidor.gov.pt>.

Esta arbitragem de consumo é gratuita ou tem custos reduzidos e profere decisões equiparadas às de um tribunal judicial de primeira instância.

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

Morada: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga
Telefone: 253 619 107 (chamada para a rede fixa nacional)
Correio Eletrónico: geral@cniacc.pt
Sítio Internet: <https://www.cniacc.pt>

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Morada: Avenida Fernão Magalhães, 240, 1º andar, 3000-172 Coimbra
Telefone: 239 821 690 (chamada para a rede fixa nacional)
Correio Eletrónico: geral@cacrc.pt
Sítio Internet: <https://www.cacrc.pt>

CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Morada: Rua dos Douradores, 116, 2º andar, 1100-207 Lisboa
Telefone: 218 807 030 (chamada para a rede fixa nacional)
Correio Eletrónico: juridico@centroarbitragemlisboa.pt
Sítio Internet: <https://www.centroarbitragemlisboa.pt>

CAUAL — Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Morada: Rua de Santa Marta, 43-E, 1ºC, 1150-293 Lisboa
Telefone: 213 177 660 (chamada para a rede fixa nacional)
Correio Eletrónico: centrodearbitragem@autonoma.pt
Sítio Internet: <https://arbitragem.autonoma.pt>

CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Morada: Rua Damião de Góis, 31, Loja 6, 4050-225 Porto
Telefone: 225 508 349 (chamada para a rede fixa nacional)
Telefone: 225 029 791 (chamada para a rede fixa nacional)
Telefone: 225 026 109 (chamada para a rede fixa nacional)
Correio Eletrónico: cicap@cicap.pt
Sítio Internet: <https://www.cicap.pt>

TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa

Morada: Rua Capitão Alfredo Guimarães, 1, 4800-019 Guimarães
Telefone: 253 422 410 (chamada para a rede fixa nacional)
Correio Eletrónico: geral@triave.pt
Sítio Internet: <https://www.triave.pt>

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

Morada Braga: Rua D. Afonso Henriques, 1, 4700-030 Braga
Telefone: 253 617 604 (chamada para a rede fixa nacional)
Correio Eletrónico: geral@ciab.pt
Sítio Internet: <https://www.ciab.pt>

Morada Viana do Castelo: Avenida Rocha Paris, 103, 4900-394 Viana do Castelo
Telefone: 258 809 335 (chamada para a rede fixa nacional)
Correio Eletrónico: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt
Sítio Internet: <https://www.ciab.pt>

CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve

Morada: Avenida 5 de Outubro, 55, R/C Direito, 8000-075 Faro
Telefone: 289 823 135 (chamada para a rede fixa nacional)
Correio Eletrónico: info@consumoalgarve.pt
Sítio Internet: <https://www.consumidoronline.pt>

Data de Publicação: 20 Fevereiro 2012
Data de Atualização: 22 Setembro 2026