



CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

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
RESTRICÇÕES 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

geral@g9telecom.pt
www.g9telecom.pt

Tel. 707 450 000
Fax. 707 450 009

Rua Bernardim Ribeiro, 76
3000-069 Coimbra - Portugal

G9Telecom S.A.
NIPC 504 435 302

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 G9TELECOM.

CONTACTOS PARA APOIO A CLIENTES/INFORMAÇÕES/APOIO TÉCNICO

Números de telefone (atendimento ao cliente):

- 211 459 459 – Atendimento ao cliente
- 707 450 000 – Atendimento geral
- 707 220 230 – Atendimento geral

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.

O atendimento no 211 459 459 tem o custo de uma chamada para a rede fixa. Os custos das chamadas para os números iniciados por 707 são de 0,09€/min (s/ IVA incluído) para chamadas originadas nas redes fixas e de 0,13€/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

Sítios Internet e outros:

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

Números de FAX:

- 211 450 059 – Atendimento geral

Lojas presenciais:

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

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

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.

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, 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 <http://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 <http://clientes.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 Serviço 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 fixo. 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 demora no mínimo 2 dias úteis 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: 24 Junho 2024

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 <http://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 <http://clientes.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 Serviço 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 fixo. 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 demora no mínimo 2 dias úteis 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: 24 Junho 2024

RESTRICÇÕES 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 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



CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

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 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 Fevereiro 2012
Data de Atualização: 11 Maio 2012

PREÇOS NORMAIS

A informação sobre os tarifários encontra-se disponível no sítio www.g9telecom.pt.

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 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 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 cêntimos 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 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 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 contratuais estão disponíveis em: <http://www.g9telecom.pt/Apoio-ao-Cliente.html>.

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 de Portabilidade, da ANACOM, deve ser acompanhado de denúncia contratual ao atual prestador do STF/STN, através do preenchimento do formulário conjunto (disponível em <http://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 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 <http://clientes.g9telecom.pt>.

Está disponível em <http://www.g9telecom.pt/Apoio-ao-Cliente.html> 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: 28 Dezembro 2021

PENALIDADES POR CESSAÇÃO DE CONTRATO

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 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: 28 Dezembro 2021

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 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:

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.



CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

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 Fevereiro 2012
Data de Atualização: 13 Maio 2016

geral@g9telecom.pt
www.g9telecom.pt

Tel. 707 450 000
Fax. 707 450 009

Rua Bernardim Ribeiro, 76
3000-069 Coimbra - Portugal

G9Telecom S.A.
NIPC 504 435 302