



CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSO AO SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES

1. Objecto

1.1. As presentes Condições Gerais, aprovadas pelo ICP-Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) em 20-12-04, regem a prestação de serviços telefónicos fixos acessíveis ao público, consistindo estes num serviço ao dispor do público, que permite fazer e receber chamadas nacionais e internacionais, bem como aceder aos serviços de emergência ("Serviços"), melhor identificados no formulário de adesão que constitui o verso das presentes condições ("Formulário") pela G9SA-Telecomunicações, S.A. ("G9 TELECOM") à pessoa identificada no Formulário ("Cliente").

1.2. O Formulário, as presentes Condições Gerais e outros documentos que contenham condições particulares a aplicar aos Serviços e que venham a ser anexadas, constituem, no seu todo, um contrato de prestação de serviço de comunicações electrónicas sujeito às Leis n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (Regicom) e 41/2004, de 18 de Agosto, e às normas técnicas aplicáveis..

2. Prestação e utilização dos Serviços

2.1. A G9 TELECOM prestará os Serviços de forma regular e contínua.

2.2. Caso a ANACOM venha a fixar parâmetros de qualidade de serviço, a G9 TELECOM fixará os seus níveis de serviço dentro destes parâmetros e dará conhecimento ao Cliente na forma que vier a ser determinada, ficando, também, disponíveis no site de Internet da G9 TELECOM.

2.3. Sem prejuízo do disposto no número 2.2, a G9 TELECOM compromete-se a manter os seguintes níveis de serviço: (i) Tempo máximo de interrupção ou suspensão mensal do serviço será de 48 horas; (ii) tempo máximo de reparação de avarias será de 24 horas.

2.4. Sempre que o Cliente deva prestar informações à G9 TELECOM, tais como as relativas à sua identificação, à identidade dos seus representantes ou pessoas de contacto, à sua actividade, aos seus endereços telefónicos, postais ou electrónicos, a G9 TELECOM presumirá que a informação é exacta e, salvo indicação escrita em contrário, que está atualizada. Desta forma, sempre que a G9 TELECOM receba qualquer pedido de Serviço adicional, de alteração ou outra instrução dada por pessoa identificada pelo Cliente como seu representante, executá-la-á em conformidade.

2.5. Caso a prestação de serviços implique a atribuição de códigos de acesso caberá ao Cliente assegurar que a sua utilização é feita de forma criteriosa e com os cuidados necessários para evitar utilizações abusivas, de forma a assegurar a sua reserva e confidencialidade.

2.6. Salvo quando a lei ou disposição regulamentar dispuser de forma diversa, a G9 TELECOM não aceitará qualquer responsabilidade pelo extravio de dados, suspensão, interrupção ou qualquer outra anomalia dos Serviços que resultem da violação do disposto na presente cláusula.

3. Reembolsos

3.1. Em caso de incumprimento dos níveis de serviço identificados nos termos do artigo 2.1, dará lugar ao reembolso pela G9 TELECOM do montante que resultar da aplicação da seguinte fórmula: $I = (Vmm/90) \times Di$ (sendo I o montante devido, Vmm o valor médio mensal facturado nos últimos 12 meses, excluindo impostos e taxas, ou, caso o contrato tenha duração inferior, o período efectivamente decorrido, e Di o n.º de dias de indisponibilidade do Serviço).

3.2. O reembolso será efectuado por crédito na factura seguinte ao mês em que ocorreu o incumprimento. Porém, o reembolso a pagar em cada mês não poderá exceder metade do valor de cada factura, excluindo impostos e taxas.

4. Facturação e Cobrança

4.1. O pagamento dos Serviços será feito de acordo com o tarifário aplicável que o Cliente seleccionou. O tarifário aplicável à data da assinatura do Formulário constitui um anexo ao presente contrato, podendo no entanto ser alterado por comunicação da G9 TELECOM ao Cliente, nos termos da cláusula 10. Sem prejuízo de outras formas que a G9 TELECOM venha a adoptar para o efeito, as alterações ao tarifário poderão ser obtidas na sede da G9 TELECOM.

4.2. A facturação dos Serviços da G9 TELECOM será feita mensalmente com referência ao último dia do mês anterior, para o endereço indicado pelo Cliente no formulário de adesão aos Serviços, sendo pagas na data nelas indicada e de acordo com o Formulário.

4.3. Salvo quando o Cliente solicitar uma factura incluindo os detalhes de todas as comunicações efectuadas e a respectiva duração (Factura Detalhada) as facturas apenas incluirão, para além dos elementos legais obrigatórios, os valores correspondentes aos totais. A factura detalhada poderá ser disponibilizada de forma gratuita mediante solicitação do Cliente em suporte de papel ou informático consoante opção deste.

4.4. A G9 TELECOM poderá aglutinar facturas quando os consumos dos Serviços utilizados pelo Cliente não justificarem a emissão de uma factura mensal. Salvo pedido expresso do Cliente a G9 TELECOM não emitirá facturas de valor inferior a 10 euros (impostos e taxas excluídos).

5. Pagamentos e mora

5.1. O pagamento dos Serviços será efectuado até à data indicada na respectiva factura.

5.2. Em caso de mora no pagamento de quaisquer quantias devidas pelo Cliente, a G9 TELECOM cobrará os juros à taxa legal aplicável.

5.3. Sem prejuízo do disposto em 5.2, e em caso de falta de pagamento pontual, a G9 TELECOM reservar-se ainda o direito de suspender, mediante pré-aviso de 8 dias, a prestação dos Serviços, e a incluir os dados do Cliente nos mecanismos de prevenção de contratação previstos no artigo 46.º do Regicom a que tenha aderido, até que tal pagamento seja efectuado.

5.4. Após a suspensão do serviço por mora do Cliente, a G9 TELECOM poderá exigir que a reactivação seja condicionada ao pagamento integral da factura em dívida acrescida dos juros de mora, à prestação de uma caução ou ao pagamento de uma taxa suplementar de reactivação.

6. Suspensão e cessação de serviços

6.1. A G9 TELECOM envidará os seus melhores esforços de maneira a que qualquer suspensão de serviços para fins de manutenção preventiva ou rectificativa tenha lugar fora das horas normais de funcionamento do Cliente.

6.2. Caso a G9 TELECOM decida descontinuar a prestação de algum dos seus serviços, informará o Cliente com, pelo menos, 30 dias de antecedência sobre a data prevista para a cessação.

7. Prazo

7.1. Recebido o Formulário devidamente assinado pelo Cliente, a prestação dos Serviços terá início na data comunicada pela G9 TELECOM, ou na data da entrega dos seus códigos de acesso ou números de assinante dos Serviços, consoante a que ocorrer primeiro, mantendo-se em vigor por tempo indeterminado.

7.2. A prestação de Serviços terá início no prazo máximo de 20 dias úteis para acesso indirecto e 45 dias úteis para acesso directo, contados da recepção do Formulário pela G9 TELECOM, salvo se o atraso for imputável a motivos alheios à vontade da G9 TELECOM.

7.3. Nos termos da cláusula 7.2, caso a G9 TELECOM não cumpra os prazos aí referidos e caso seja exigido ao Cliente algum pagamento pela ligação ao Serviço, este terá direito a uma redução de metade desse valor.

8. Cessação

8.1. A G9 TELECOM poderá resolver o Contrato com o Cliente e terminar a prestação dos Serviços em caso de inobservância das condições de acesso de utilização dos Serviços, mediante o envio de carta registada com aviso de recepção, com 30 dias de antecedência, indicando os fundamentos para a cessação, sem prejuízo de exigir ao Cliente eventuais responsabilidades.

8.2. O Cliente poderá em qualquer altura solicitar a cessação dos Serviços prestados pela G9 TELECOM, mediante comunicação escrita enviada com uma antecedência mínima de 30 dias, desde que se tenha vencido o período de fidelização eventualmente acordado.

8.3. A cessação do Serviço implica o apuramento de eventuais indemnizações a que qualquer das partes tenha direito, bem como o direito da G9 TELECOM de receber as quantias que lhe forem devidas pelo Cliente à data do termo do Serviço.

9. Transmissão da posição do cliente

9.1. O Cliente poderá transmitir da sua posição a terceiros mediante o consentimento da G9 TELECOM, o qual não será razoavelmente recusado desde que o terceiro preste, por escrito e inequivocamente, o seu consentimento e não existam facturas vencidas e não integralmente pagas.

9.2. A G9 TELECOM consente na transmissão da posição do Cliente, nos casos em que seja uma pessoa colectiva, em virtude de cisão, fusão ou trespasses, ficando este consentimento sujeito à condição de tal transmissão ser comunicada à G9 TELECOM no prazo máximo de 20 dias a contar da sua efectivação.

10. Disposições finais

10.1. Nos termos do artigo 48.º, n.º 3 do Regicom, e de acordo com a sua política comercial, a G9 TELECOM poderá alterar, complementar, suprimir ou substituir as presentes Condições Gerais ou parte delas, bem como, os tarifários e demais condições acordadas adicionalmente com o Cliente, sendo que, em tal caso, as novas disposições prevalecerão sobre as anteriores.

10.2. A alteração será comunicada pela G9 TELECOM com, pelo menos, 30 dias de antecedência e considerar-se-á aceite decorridos 15 dias da data da recepção da comunicação, ou da data em que a comunicação deveria ter sido recebida, excepto se o Cliente tiver entretanto comunicado a não aceitação das novas condições. Esta comunicação implica a resolução do contrato na data em que as alterações devessem produzir efeitos, sem que a G9 TELECOM lhe exija qualquer indemnização nos termos da cláusula 8.3, sem prejuízo das quantias devidas pelo Cliente à data do termo do Serviço.

10.3. Para efeitos do presente contrato, as comunicações entre as partes ter-se-ão por recebidas: (i) nos 3 dias úteis seguintes ao seu envio, quando se trate de envio postal; (ii) no primeiro dia útil seguinte ao seu envio, quando se trate de fax ou mensagem de correio electrónico (email) que, tendo sido enviada, não tenha gerado qualquer mensagem de erro.

10.4. Os serviços de assistência técnica da G9 TELECOM serão prestados entre as 8:00 e as 20:00, através do número de telefone [a inserir]. A G9 TELECOM poderá, mediante comunicação prévia com 8 dias de antecedência, alterar o funcionamento dos serviços de assistência técnica.

10.5. Todas as reclamações relativas ao Serviço deverão ser dirigidas por escrito para a G9 TELECOM e para a morada referida na cláusula 1.1. A G9 TELECOM responderá à reclamação no prazo máximo de 30 dias.