

## ÍNDICE

IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR .....	2
CONTACTOS PARA APOIO A CLIENTES / APOIO TÉCNICO .....	2
INFORMAÇÃO SOBRE COMUNICAÇÃO ELETRÓNICAS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO .....	2
RESTRIÇÕES NO ACESSO AOS SERVIÇOS .....	3
PREÇOS NORMAIS .....	4
SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÃO E REEMBOLSO .....	4
CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS	
CESSAÇÃO DE CONTRATO.....	4
MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS .....	4

## IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

### **VoIPstudio - Internet Telephony Service**

propriedade e operado pela **Level 7 Systems Ltd.**, uma sociedade anónima registada em Inglaterra com o número 6978512, cujo endereço registado é Gable House, 1st Floor, 2 Woodberry Grove, London, United Kingdom VAT GB982288750 - Registo: CE-2022-005

## CONTACTOS PARA APOIO A CLIENTES / APOIO TÉCNICO

### **Números de telefone (atendimento ao cliente):**

- +351 22 145 0760 – Atendimento ao cliente
- +351 22 145 0761 – Suporte técnico
- Ticket de suporte – 24h

Atendimento por operador dias úteis das 9h às 17h, por email e com atendimento de suporte técnico em sistema de submissão ticket através do painel de controlo do cliente.

O atendimento no +351 22 145 0760 / 1 tem o custo de uma chamada para a rede fixa local.

### **Endereço de Email:**

- [atendimento@voipstudio.pt](mailto:atendimento@voipstudio.pt)
- [support2@level7systems.com](mailto:support2@level7systems.com)

### **Sítios Internet e outros:**

- Sítio Internet de acesso a informação de Produtos e Serviços: <https://voipstudio.pt/>
- Sítio Internet da área de cliente: <https://voipstudio.pt/app/#dashboard>

### **Lojas presenciais:**

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

## INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS E COMUNICAÇÃO ELETRÓNICAS ACESSÍVEIS AO PÚBLICO

A VoIPstudio disponibiliza um serviço VoIP - Voz sobre Protocolo Internet, que permite efetuar e receber chamadas nacionais e internacionais para as redes fixa e móvel.

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

- Serviço de Voice-Mail;
- Reencaminhamento de Chamadas;
- Aviso de Chamada em espera;
- Controlo de custo máximo diário;
- Sistemas de conferência

O serviço é efetuado usando como transporte a tecnologia SIP sobre um acesso Internet de qualquer operador. O cliente deverá aceder ao serviço usando a aplicação do Softphone no computador e / ou dispositivo móvel e / ou um equipamento que implemente o protocolo SIP.

As informações sobre os tarifários aplicáveis à data estão disponíveis em <https://voipstudio.pt/planos-precos-voip/eur/>. Estes serviços de oferta pública são oferecidos em modalidade sem fidelização.

O cliente poderá consultar os seus consumos de voz e saldo em tempo real assim como a informação de faturação na área de cliente disponível em <https://voipstudio.pt/app/#dashboard>. Poderá ainda ativar ou configurar serviços suplementares nesta área de cliente.

A VoIPstudio compromete-se, ainda, a disponibilizar o serviço de forma continuada, publicar e a fornecer aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica. Mantemos a qualidade da nossa atividade através de uma revisão constante com os nossos clientes, de todos os objetivos, atividades, resultados e a relação custo-eficácia de cada atividade. Encorajamos reuniões de revisão regulares e fornecemos relatórios de progresso regulares.

Forneceremos acesso a serviços públicos de chamadas de emergência e tomaremos todas as medidas razoáveis para proporcionar um acesso ininterrupto a esses serviços, contudo, é possível que os Serviços se tornem indisponíveis em resultado de fatores externos sobre os quais a VoIPstudio não tem qualquer controlo, por exemplo, falhas do fornecedor de serviços Internet (ISP) ou ligação à Internet.

Ao aderir ao serviço VoIPstudio, o cliente poderá manter o seu número nómada. A VoIPstudio tratará de todo o processo nos termos regulamentares, sem quaisquer custos adicionais. O pedido é feito através de ticket de suporte onde receberá as atualizações da evolução do pedido da portabilidade.

Não existindo dificuldades técnicas, a portabilidade demora no mínimo 7 dias úteis desde que a VoIPstudio 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 VoIPstudio pratica medidas especiais para utilizadores finais com deficiência. Qualquer da nossa literatura, está disponível em letras grandes ou em formato áudio. Por favor, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente com o seu nome completo, morada e número de telefone para que possamos enviar-lho ou contactá-lo no caso improvável de um problema. Reparação prioritária de avarias. A fim de tirar partido do nosso serviço de reparação de avarias prioritárias, os clientes com necessidades especiais devem efetuar o pré-registo das suas necessidades connosco. Note que a reparação prioritária de avarias só está disponível para alguns produtos e serviços e pode também implicar uma taxa separada. Para mais informações, queira contactar os serviços ao cliente.

### **RESTRIÇÕES NO ACESSO AOS SERVIÇOS**

O Cliente deverá aceder ao serviço usando um equipamento que implemente o protocolo SIP. É necessária uma ligação à Internet (em condições de velocidade e estabilidade adequadas) e energia local para assegurar o funcionamento regular do serviço, que são da responsabilidade do Cliente. A não existência destas condições poderá ser impeditiva da utilização dos serviços, não podendo por isso a VoIPstudio ser responsabilizada.

A conectividade com os serviços públicos de emergência está sujeita as condições de energia e internet mencionadas. O número de telefone e detalhes de localização fornecidos.

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

Os clientes estão proibidos de utilizar o serviço do plano de minutos do VoIPstudio para chamadas automáticas, encaminhamento contínuo ou excessivo de chamadas e/ou desvio de chamadas, difusão de fax ou voicemail e/ou serviços contínuos ou excessivos apenas de chamadas de saída. Qualquer utilização do serviço que, na opinião da VoIPstudio, seja inconsistente com os padrões normais de utilização comercial, resultará na incapacidade ou modificação imediata do serviço.

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 VoIPstudio fornece ao cliente uma identificação própria ("username" ou "login") e um código pessoal de acesso ("password") e PIN que garantem a legitimidade e confidencialidade dos acessos. A VoIPstudio 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 VoIPstudio 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.

### **PREÇOS NORMAIS**

A informação sobre os preços encontra-se disponível em:

- <https://voipstudio.pt/planos-precos-voip/eur/>
- <https://voipstudio.pt/tarifas/eur/>

A informação sobre os preços de ativação dos serviços, quando existentes, estão disponíveis para consulta através dos links indicados acima.

A prestação dos serviços de comunicação de voz está sujeita a uma Política de Utilização Responsável descrito no seguinte link <https://voipstudio.pt/politica-de-utilizacao-aceitavel/>.

O sistema de pagamento é feito na modalidade de pré-pagamento, através de cartão de crédito ou transferência bancária.

No tarifário Standard o Cliente apenas paga as chamadas que efetua segundo a taxa descrita no site da VoIPstudio, no separador Planos & Preços – Tarifas de chamada, sendo que os valores são apresentados sem o IVA incluído. O sistema de pagamento do tarifário Standard é feito na modalidade de pré-pagamento.

Nos tarifários em que são oferecidos minutos de chamadas, quando o Cliente ultrapassa os minutos gratuitos oferecidos pela VoIPstudio as comunicações são taxadas de acordo com os preços fixados para o tarifário Standard. Estes preços podem ser consultados no site da VoIPstudio, no separador Planos & Preços – Tarifas de chamada, sendo que os valores são apresentados sem o IVA incluído.

### **SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÃO E REEMBOLSO**

A VoIPstudio compromete-se a reembolsar o Cliente caso os níveis de qualidade do serviço apresentados não sejam cumpridos como descritos no Acordo de Nível de serviço. O reembolso corresponde ao período de tempo faturado em que o serviço não foi fornecido nas condições devidas e será debitado ao Cliente em créditos segundo a política de Crédito de Disponibilidade de Serviço disponível em <https://voipstudio.pt/acordo-de-nivel-de-servico/>.

### **CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS**

No tarifário standard, o Cliente apenas paga as chamadas que efetuar, de acordo com o tarifário <https://voipstudio.pt/tarifas/eur/>. No tarifário de minutos incluídos, a VoIPstudio disponibiliza ao Cliente os minutos de chamadas gratuitos de acordo com pacote escolhido pelo Cliente, bem como todas as condições de ofertas apresentadas anteriormente. O Cliente compromete-se a efetuar o pagamento mensal acordado entre as partes.

Ao Cliente é facultada a possibilidade de utilizar todos os serviços contratados, desde que disponha de equipamentos adequados a essa utilização. O Cliente deverá dispor sempre de um serviço alternativo para interligação segura com os serviços de emergência.

### **CESSAÇÃO DE CONTRATO**

O Cliente não tem qualquer período de fidelização. Neste caso, o Cliente pode rescindir o contrato a qualquer momento, após a regularização de todos os valores em dívida.

Pode rescindir o contrato acedendo ao seu "Painel de Controlo". As instruções de cancelamento estão disponíveis através da opção "Enviar ticket" na sua conta.

O cliente que acredita ter sido incorretamente cobrado contacte a VoIPstudio, preenchendo o nosso formulário de apoio on-line no prazo de 10 dias para obter um reembolso. Caso seja encontrado um erro, VoIPstudio fará um crédito imediato não monetário na conta do Usuário.

As contas do cliente que permanecem inativas serão automaticamente canceladas quando não houver pagamento na conta por um período de 180 dias. A VoIPstudio enviará um e-mail dez dias antes do final deste período, lembrando aos clientes da ação iminente. Todos os pagamentos por subscrição têm um mês de antecedência e não são reembolsáveis.

### **MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

A VoIPstudio está empenhada em prestar um serviço excelente e esforça-se por lidar com qualquer queixa de forma justa e dentro de um período razoável. Contudo, se um cliente permanecer insatisfeito com qualquer aspeto do nosso serviço, é bem-vindo a contactar-nos.

Disponibilizamos de um procedimento de reclamação para ajudar a assegurar que qualquer reclamação seja tratada de forma eficiente e para a satisfação do cliente. Caso deseje receber uma cópia impressa deste procedimento de Reclamações e Resolução de Litígios, envie por favor um e-mail com o seu pedido para [support2@level7systems.com](mailto:support2@level7systems.com).

Se tiver uma reclamação com a forma como vendemos, fornecemos ou entregamos o serviço ao cliente, deverá fazê-lo, mencionando expressamente que se trata de uma reclamação, nos seguintes meios:

- Em primeira instância, escrever via e-mail para support2@level7systems.com. O nosso objetivo é responder-lhe no prazo de 24 horas. A nossa equipa de atendimento ao cliente fará tudo o que estiver ao seu alcance para resolver com sucesso quaisquer problemas nesse momento, se, no entanto, o seu problema não puder ser resolvido, acordaremos consigo uma linha de ação.
- No caso improvável de a sua queixa não ter sido resolvida pela VoIPstudio a seu contento num período de oito semanas, ou se durante o processo de investigação da sua queixa acreditar que a situação chegou a um impasse, poderá remeter a sua queixa para as entidades Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.