



Perguntas mais frequentes - Internet de alta velocidade da Nacacomunik em parceria com a Simplesnet

Questões gerais

- 1. O que é a ADSL?**

ADSL é a sigla de *Asymmetric Digital Subscriber Line*. Trata-se de uma tecnologia comprovada que usa a linha telefónica para fornecer um acesso seguro, fiável e de alta velocidade à Internet. A ADSL oferece velocidades superiores às proporcionadas por outros tipos de acesso como o *dial-up* e, ao invés deste, disponibiliza um acesso à Internet contínuo e ininterrupto. Graças à ADSL, pode aceder a *websites* com conteúdos multimédia, *e-mail* e aplicações *on-line*, de forma imediata e sempre que desejar.
- 2. Quais são as vantagens da ADSL em relação à Internet por cabo?**

A ADSL fornece o serviço directamente ao utilizador, usando a linha telefónica deste. Os modems de cabo fornecem o serviço em modo partilhado, suportado por uma rede de cabo. Isto significa que a largura de banda disponível para o utilizador de Internet de cabo diminui à medida que mais utilizadores da mesma área subscrevem o serviço. Acresce que, a ligação ADSL é intrinsecamente mais segura do que uma linha de cabo partilhada, impedindo que outros utilizadores interfiram com a sua ligação.
- 3. O utilizador pode ligar vários computadores à ligação ADSL?**

Sim. Esta tendência está a tornar-se um hábito particularmente em famílias cujos filhos usam a Internet para pesquisar, jogar *on-line* e ver o *e-mail*. Poderá ser necessário ligar equipamento adicional como um *router* de várias portas.
- 4. O serviço telefónico do cliente é afectado?**

Não. Um filtro na linha telefónica separa o tráfego de voz do tráfego de dados. O cliente pode navegar na Internet e utilizar o telefone, ao mesmo tempo, sem problemas.
- 5. O cliente consegue ver vídeos *on-line* de forma nítida com a ADSL?**

Sim. A maioria das *trailers* e vídeos de alta definição requer uma velocidade entre 80-128 kbps, o que está perfeitamente ao alcance da ADSL. O cliente consegue ver vídeos *on-line* com nitidez, mesmo que esteja a aceder ao *e-mail* e a correr outras aplicações no computador, em simultâneo.
- 6. Às vezes, é difícil aceder à Internet com um serviço *dial-up*. É igual com a ADSL?**

Não. Ao contrário dos serviços de modem analógico que requerem que o cliente marque um número e se autentique num servidor para aceder à Internet, a ligação ADSL é contínua e ininterrupta de modo a que o cliente possa ligar o computador, abrir o navegador de Internet e partir, de imediato, à aventura. Graças à ADSL, acabaram-se os sinais de interrompido, longas esperas durante o processo de autenticação e ligações caídas.
- 7. Que idade deve ter o cliente para poder aderir à Internet de alta velocidade da Nacacomunik via Simplesnet?**

O cliente tem de ser maior de idade.
- 8. Os clientes que residam na Madeira ou nos Açores podem aderir à Internet de alta velocidade da Nacacomunik via Simplesnet?**

Sim.

9. O cliente tem de ser de nacionalidade portuguesa para poder aderir à Internet de alta velocidade da Nacacomunik via Simplestnet?
Não, desde que possua uma autorização de residência em Portugal.

Migração entre operadores

10. Se o cliente possuir ADSL junto de outro operador, deve cancelar o contrato antes de aderir à Internet de alta velocidade da Nacacomunik via Simplestnet?
Não. O cliente só deve cancelar o contrato depois da Simplestnet ter activado o serviço. Se o contrato for cancelado antes, o processo de activação demorará muito mais tempo (mais de um mês).
11. O cliente pode pedir a migração do seu serviço ADSL quando tem um período de fidelização junto de outro operador?
Sim. Porém, o cliente poderá ter de pagar uma taxa de cancelamento ao operador pelos restantes períodos do contrato.
12. O cliente pode indicar uma data futura para a migração do seu serviço ADSL?
Sim. A data futura deve ser indicada, de forma clara, no campo "Observações/Comentários", durante o processo de adesão. Recomenda-se ainda que o cliente contacte a Simplestnet.

Solicita-se a sua atenção para o facto de os pedidos de adesão com data futura não contarem para efeitos de remuneração.

Produtos disponíveis

13. Que produtos tem o cliente à escolha?
A Simplestnet oferece pacotes ADSL com velocidades de *download* entre 2 Mbps e 24 Mbps. No caso de o cliente pretender usar a ADSL com o videofone da Nacacomunik, deverá ser escolhido um pacote com uma velocidade de *download* superior a 2 Mbps.
- Se o cliente não possuir linha de telefone fixo, este pode sempre optar pelo serviço ADSL autónomo (NDSL).
- Os serviços GTI, que permitem o acesso à Internet a menos de 128 kbps, estão também disponíveis mas não contam para efeitos de qualificação nem comissões. Tenha, ainda, em atenção que o videofone da Nacacomunik não funciona com os serviços GTI.
14. Os produtos ADSL estão disponíveis tanto para consumidores particulares como para pequenas empresas?
Sim, a Simplestnet oferece serviços ADSL a consumidores particulares e pequenas empresas.

Processo de adesão e passos subsequentes

15. Como aderir ao serviço?
A adesão à Internet de alta velocidade da Nacacomunik só pode ser efectuada *on-line* em www.acninternet.com.pt. Note que não poderá solicitar o serviço em nome do cliente. A adesão terá de ser efectuada ou pelo cliente, utilizando o seu nº de equipa, ou juntamente com o cliente.
16. Como saber se a ADSL está disponível na morada do cliente?
Portugal dispõe de uma cobertura ADSL de 99%. Na eventualidade de não ser possível à Simplestnet fornecer os serviços ADSL na morada do cliente, o cliente será disso notificado.

17. Como ajudar o cliente a preencher o formulário de adesão *on-line*?

Aceda ao *website* e clique em "ADSL", sob o separador "Acesso à Internet", no menu de navegação superior. Para consultar os pacotes ADSL disponíveis, clique em "Tarifas", no menu da direita, e, depois, em "Estou convencido" para continuar.

O cliente pode optar por completar o formulário de adesão *on-line* ou em papel, imprimindo o contrato na página seguinte. Se o cliente decidir usar o formulário *on-line*, deve introduzir, aqui, o número de telefone associado à linha telefónica onde a ADSL será activada.

Na página seguinte, o cliente deverá introduzir os seus dados pessoais.

Na página a seguir, o cliente deve seleccionar o pacote ADSL que deseja. Note que o serviço ADSL autónomo está identificado como "NDSL". O cliente terá ainda de indicar se a linha telefónica onde a ADSL será activada é analógica ou RDIS. O nome do titular da linha telefónica deve também ser introduzido nesta página.

Se o cliente estiver a proceder à migração do seu serviço ADSL, este facto poderá ser indicado na página seguinte, onde o cliente poderá também seleccionar o *router* necessário.

O cliente poderá optar pelo *router* padrão que custa 25 € (pago no momento de entrega à cobrança) ou solicitar um *router* alternativo (a Simplestnet confirmará o preço do *router* conforme o equipamento seleccionado).

É fundamental que o cliente introduza o nº de equipa do representante no campo "Códigos Simplestnet". Caso contrário, o representante não será remunerado pela aquisição do cliente. Se o cliente tiver optado por usar o formulário de adesão em papel, o nº de equipa deverá ser preenchido no campo "Número de série do kit ADSL para efeitos de garantia" do contrato.

O cliente poderá, então, imprimir o contrato ou pedir que este lhe seja enviado para o endereço de *e-mail* fornecido.

Depois, o cliente deverá assinar o contrato (aceita-se assinatura através de impressão digital) e remetê-lo à Simplestnet (por *e-mail*, fax ou correio), juntamente com uma cópia do seu Bilhete de Identidade. No caso de clientes empresa, deve juntar-se uma cópia do Bilhete de Identidade da pessoa que assinou o contrato e uma cópia do cartão de pessoa colectiva. Caso o cliente tenha nacionalidade estrangeira e possua autorização para residir em Portugal, este deve enviar, ainda, à Simplestnet uma cópia de uma factura de consumos domésticos emitida em seu nome, como prova de residência.

18. O que acontece depois do cliente ter concluído o processo de adesão?

O cliente recebe um *e-mail* de confirmação do serviço subscrito. O *router* será entregue ao cliente no dia útil seguinte.

O serviço ADSL será activado no prazo de 5 dias, após a recepção do contrato assinado e respectiva documentação (cópia do Bilhete de Identidade e cópia do cartão de pessoa colectiva, caso se aplique).

Assim que o serviço ADSL for activado, o cliente receberá um SMS de confirmação.

19. Que motivos podem levar à não-aceitação do cliente?

O cliente pode ser rejeitado por uma das seguintes razões:

- Sistema de alarme ou aparelho incompatível (tecnologia de dados sobre voz) instalado na linha telefónica do cliente;
- A linha telefónica do cliente possui um sinal de 12 kHz (em média, acontece com 1 em cada 1000 clientes);

- Falta de cobertura ADSL (área muito isolada).

20. Como consultar o estado do pedido efectuado pelo cliente via Simplesnet?

Para acompanhar o estado do pedido realizado pelo seu cliente, consulte a sua lista de clientes pessoais, no MeuACN para os representantes. Inicialmente, o pedido aparecerá classificado como “incompleto”. O estado do pedido será alterado, posteriormente, assim que o serviço for activado.

Note que, o pedido do cliente poderá demorar até 5 dias de calendário a aparecer na sua lista de clientes pessoais.

21. A entrega do *router* acarreta custos adicionais?

Não.

22. Qual é a duração de um contrato?

Aplica-se um período de fidelização de 12 meses aos contratos de ADSL.

Aplica-se um período de fidelização de 24 meses aos contratos de NDSL.

23. Se o cliente possuir ADSL junto da Simplesnet, pode mudar para o serviço NDSL?

Sim. Para o fazer, o cliente deverá enviar um *e-mail* para suporte@interacesso.pt a solicitar a alteração para o serviço NDSL, com a seguinte informação:

- Nome;
- Número de telefone de contacto e endereço de *e-mail*;
- Se o serviço se destina a uso particular ou fins comerciais;

No prazo de uma semana, o cliente receberá um formulário de autorização por *e-mail*. Este formulário autoriza a Simplesnet a desactivar a linha de telefone fixo do cliente junto do fornecedor de linha.

O cliente terá, então, de solicitar o serviço NDSL junto da Simplesnet, seguindo o processo de adesão descrito nestas perguntas mais frequentes.

O formulário de autorização deverá, então, ser impresso, preenchido, assinado pelo cliente e remetido à Simplesnet (por *e-mail*, fax ou correio), juntamente com o formulário de adesão ao serviço NDSL.

A mudança do serviço ADSL para o serviço NDSL ocorrerá no prazo de 2-10 dias, após a recepção do formulário de autorização, formulário de adesão e respectiva documentação (cópia do Bilhete de Identidade e cópia do cartão de pessoa colectiva, caso se aplique).

Note que a alteração do serviço ADSL da Simplesnet para o serviço NDSL da Simplesnet não conta para efeitos de remuneração.

24. É possível solicitar *on-line* a renovação ou extensão do contrato?

Não.

25. Que meios de pagamento estão disponíveis?

Os pagamentos podem ser efectuados por débito directo ou Multibanco. Se o cliente optar por efectuar os pagamentos por Multibanco, a mensalidade do pacote ADSL escolhido terá um acréscimo de 1,99 € (IVA incluído). Se o cliente escolher efectuar os pagamentos por débito directo, deverá preencher a respectiva autorização incluída no contrato.

Entidades a contactar

26. Quem devo contactar, caso tenha uma questão sobre pedidos efectuados via Simplesnet?

Depende da questão. Em geral, aplicam-se as seguintes directrizes:

MeuACN para os representantes

- questões sobre o estado do pedido (consulte a sua lista de clientes pessoais)
- questões sobre comissões e qualificações (consulte as perguntas mais frequentes)

Simplesnet (Telefone: 707 220 230, dias úteis 09h00-20h00, sábados 10h00-19h00, domingos e feriados 14h00-19h00 - hora de Portugal Continental)

- questões sobre subscrições e tarifários
- questões sobre termos e condições
- questões sobre atrasos no processamento do pedido
- todas as questões que surjam após o cliente ter sido ligado ao serviço, tais como assistência técnica, factura mensal, etc.

Qualificações e comissões

27. Pontos para efeitos de qualificação

Os produtos abaixo indicados contam para efeitos de qualificação e dar-lhe-ão 1 ponto que será mantido a cada mês, durante a vigência do contrato:

- 4 Mega (ADSL/NDSL)
- 8 Mega (ADSL/NDSL)
- 12 Mega (ADSL/NDSL)
- 24 Mega (ADSL/NDSL)

Para mais informações, consulte o plano de remuneração, disponível na área **Documentos de negócio** do MeuACN para os representantes.

28. Remuneração

As comissões baseiam-se numa receita média mensal fixa por tipo de produto. As quantias abaixo indicadas são 50% comissionáveis e serão pagas enquanto o cliente continuar a usar o serviço:

Receita média mensal fixa por tipo de produto:

- 2 Mega (ADSL/NDSL) = 13 €
- 4 Mega (ADSL/NDSL) = 15 €
- 8 Mega (ADSL/NDSL) = 15 €
- 12 Mega (ADSL/NDSL) = 20 €
- 24 Mega (ADSL/NDSL) = 25 €

29. Como ganhar o bónus adicional?

Pode ganhar um bónus adicional sobre os seguintes produtos, sendo que receberá o respectivo montante sob a forma de pagamento único por cada cliente que adquirir:

- 4 Mega (ADSL/NDSL) = 5 €
- 8 Mega (ADSL/NDSL) = 5 €
- 12 Mega (ADSL/NDSL) = 10 €
- 24 Mega (ADSL/NDSL) = 10 €