

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTE LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **LOJA DOS FORUM ALGARVE** CAE **61100**
 b) MORADA | ADDRESS **ESTRADA NACIONAL 125 KM 103**
 LOCALIDADE | LOCALITY **FORUM ALGARVE 2.007** CP **8009-000**

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **ANA MICHELE CALDEIRA RENDA** b) E-MAIL **michelerenda@nmeinger.com**
 c) MORADA | ADDRESS **Sítio dos Machados 490B 8150-044**
 LOCALIDADE | LOCALITY **São Brás** CP **8150-044**
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **Portuguesa**
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD **11444599** f) TEL | TELEPHONE **96 250 5584**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Desde o dia 28/12/2018 que peço para desligarem o serviço instalado na morada do Sítio dos Machados 490B - 8150-044. Não me deram nenhum comprovativo de que estive cá a solicitar o cancelamento pedido, dizendo q tinha de aguardar por breves instantes uma chamada p/ realizar o cancelamento. Passado umas semanas voltei cá a solicitar novamente o cancelamento e que ainda ninguém me tinha contactado. Fui atendida, na altura ainda estagiário, pelo Filipa Ribeiro q também não me deu nenhum comprovativo da minha presença e que me iriam contactar. Passado 2 meses venho novamente fazer o pedido de cancelamento do qual o estagiário usa uma tar a humilhação e usa que fazer o cancelamento por mau comportamento da minha parte uma vez

DATA | DATE

HORA | TIME

26/02/2019

13:55

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

Destacar pelo picotado, humedecer a superfície de cola e dobrar ao meio.

Cut along the dotted line, moisten the gummed area and fold in half.

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A FICAR NA POSSE DO UTENTE, QUE O PODE REMETER, QUERENDO, À ENTIDADE COMPETENTE. PARA O EFEITO, CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTE LIVRO.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS DUPLICATE COPY IS TO REMAIN IN THE CUSTOMER'S POSSESSION, WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO THE COMPETENT AUTHORITY. FOR THIS PURPOSE, PLEASE CONSULT THIS BOOK'S INSTRUCTIONS SHEET.

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME **LOJA NOS FORUM AZGARVE** CAE **61100**
 b) MORADA | ADDRESS **ESTRADA NACIONAL 125KM103**
 LOCALIDADE | LOCALITY **F. AZGARVE 2074007** CP **8009 - 000**

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME **ANA MICHELE CALDEIRA RENDA** b) E-MAIL **michelerenda@ninefinger.com**
 c) MORADA | ADDRESS **Sítio dos Machados 490 B**
 LOCALIDADE | LOCALITY **São Brás de Alportel** CP **8150 - 044**
 d) NACIONALIDADE | NATIONALITY **Portuguesa**
 e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD **11 444555** f) TEL | TELEPHONE **96 250 55 84**

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Do qual o estagiário nega me ter atendido e nega-me fazer o cancelamento, uma vez q lhe solicitei um comprovativo de que estive cá, e disse q não tinha para me ir embora. O sr. Filipe. Relêgo disse que não me entregaria nenhum comprovativo da minha presença sem eu ficar a aguardar, pela chamada que levaria entre 10 a 15 min. Negar ter q aguardar pela chamada e voltei a solicitar o comprovativo. Este voltou a negar entregar-me. Pedi o livro de Reclamações quando o sr. funcionário Elson Araújo disse que estaria só a piorar a minha situação ao solicitar o livro de reclamações e que uma vez q estava a pedir este o Sr. Filipe Relêgo não iria então proceder ao cancelamento uma vez q o meu comportamento não

DATA | DATE **26/02/19** HORA | TIME **13:55**

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

Destacar pelo picotado, humedecer a superfície de cola e dobrar ao meio.
 Cut along the dotted line, moisten the gummed area and fold in half.

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A FICAR NA POSSE DO UTENTE, QUE O PODE REMETER, QUERENDO, À ENTIDADE COMPETENTE. PARA O EFEITO, CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA LIVRO.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS DUPLICATE COPY IS TO REMAIN IN THE CUSTOMER'S POSSESSION, WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO THE COMPETENT AUTHORITY. FOR THIS PURPOSE, PLEASE CONSULT THIS BOOK'S INSTRUCTIONS SHEET.

Comprovativo de intervenção em loja



Nº registo: 1000157910

Tipo de operação executada

Recolha de Equipamento

Dados do cliente

Conta cliente/serviço: S840102974

Dados do(s) equipamento(s) devolvido(s)

Dados do equipamento

Código: 2700004432 Descrição: BOX 1.0 HD (SAT S61NV INTEK)
Nº série: CA7H1452L00296 CAS ID: 181592712335 Modelo: HD-S61NV Nº cartão: 60889555660
MAC Address:

Acessórios em falta

N/A

Estado do equipamento

Bom Estado

Dados do equipamento

Código: 52918 Descrição: Router Wifi Huawei B310 Preto
Nº série: 867058025109950 CAS ID: Modelo: B310 Nº cartão:
MAC Address:

Acessórios em falta

N/A

Estado do equipamento

Bom Estado

Dados do equipamento

Código: 49433 Descrição: Cordless Phone Alcatel F102 preto/cz
Nº série: 14301003023633 CAS ID: Modelo: Nº cartão:
MAC Address:

Acessórios em falta

N/A

Estado do equipamento

Bom Estado

Informamos que caso entregue os equipamentos antes da data de desativação do serviço que lhe comunicamos, continuará a ser faturado até que essa data seja atingida.

Identificação da loja NOS

Código SAP de loja: 1034832

Nome da loja: Loja NOS Faro - Fórum Algarve

Recebido por: O.000.762.044

Data de intervenção: 16-03-2019

Assinatura do cliente:

Comprovativo de intervenção em loja



Nº registo: 1000157910

Tipo de operação executada

Recolha de Equipamento

Dados do cliente

Conta cliente/serviço: S840102974

Dados do(s) equipamento(s) devolvido(s)

Dados do equipamento

Código: 2700004432 Descrição: BOX 1.0 HD (SAT S61NV INTEK)
Nº série: CA7H1452L00296 CAS ID: 181592712335 Modelo: HD-S61NV N° cartão: 60889555660

MAC Address:

Acessórios em falta

N/A

Estado do equipamento

Bom Estado

Dados do equipamento

Código: 52918 Descrição: Router Wifi Huawei B310 Preto
Nº série: 867058025109950 CAS ID: Modelo: B310 N° cartão:

MAC Address:

Acessórios em falta

N/A

Estado do equipamento

Bom Estado

Dados do equipamento

Código: 49433 Descrição: Cordless Phone Alcatel F102 preto/cz
Nº série: 14301003023633 CAS ID: Modelo: N° cartão:

MAC Address:

Acessórios em falta

N/A

Estado do equipamento

Bom Estado

Informamos que caso entregue os equipamentos antes da data de desativação do serviço que lhe comunicamos, continuará a ser faturado até que essa data seja atingida.

Identificação da loja NOS

Código SAP de loja: 1034832

Nome da loja: Loja NOS Faro - Fórum Algarve

Recebido por: 0.000.762.044

Data de intervenção: 16-03-2019

Assinatura do cliente:



Formulário de denúncia

Dados do cliente

Nome completo A N A M I C H E L E C A L D E I R A R E N D A
Morada de serviços L U G M A C H A D O S N S / N
Localidade S A O B R A S D E A L P O R T E L
Código postal 8 1 5 0 - 0 0 0 N.º de contribuinte 2 2 5 3 2 9 7 6 0
N.º de conta: 8 4 0 1 0 2 9 7 4 N.º de cliente: **C** 8 2 8 8 1 8 4 0 4
N.º de contacto preferencial 9 6 2 5 0 5 5 8 4
Email michele.renda@ninefingertech.com
Doc. de identificação n.º 11 444 559

Produto(s) e serviço(s) que pretende desativar

- ☒ Televisão: N O S 3 s - M a x 4 0 M b (0 0 7)
☐ Internet fixa: _____
☐ Telefone fixo: _____
☐ Telemóvel: _____
☐ Internet móvel: _____
☐ Outros: _____

Indique as razões deste pedido

- | | | |
|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Cobertura móvel | <input type="checkbox"/> Óbito | <input checked="" type="checkbox"/> Preço |
| <input type="checkbox"/> Insatisfação com a programação | <input type="checkbox"/> Incapacidade de suportar o pagamento | <input type="checkbox"/> Aumento de preço |
| <input checked="" type="checkbox"/> Insatisfação com o atendimento | <input type="checkbox"/> Desligamento temporário | <input type="checkbox"/> Falta de tempo/pouca utilização |
| <input checked="" type="checkbox"/> Insatisfação com informações comerciais | <input checked="" type="checkbox"/> Alteração de morada | <input type="checkbox"/> Outro motivo |
| <input type="checkbox"/> Preferência por produtos da concorrência | <input type="checkbox"/> Com reativação na nova morada | Qual: _____ |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Sem reativação na nova morada | _____ |

Todos os campos são de preenchimento obrigatório.

Assinatura (conforme o doc. identificação) do cliente NOS

Data (DD/MM/AAAA)

2 6 / 0 2 / 2 0 1 9



Ana Michele Caldeira Renda
Sítio dos Machados 490 B
8150 - 044 São Brás

Lisboa, 27 de fevereiro 2019

N.º cliente C828818404
Ref: : 1-30313858047

Caro Cliente,

Analisámos a reclamação que apresentou no livro e tivemos oportunidade de lhe prestar os esclarecimentos por telefone.

O que gostávamos de lhe transmitir é que o desligamento dos serviços que contratou connosco será efetuado a dia 1 de março de 2019, conforme condições gerais.

Confirmamos que não existirá a cobrança de encargos com a cessação do contrato.

Mais informamos, que lamentamos o alegado atendimento em loja, agradecendo ter-nos participado o mesmo. Contamos consigo para nos ajudar a melhorar o serviço que lhe prestamos.

Se precisar de alguma informação adicional, contacte-nos, estamos sempre disponíveis para si.

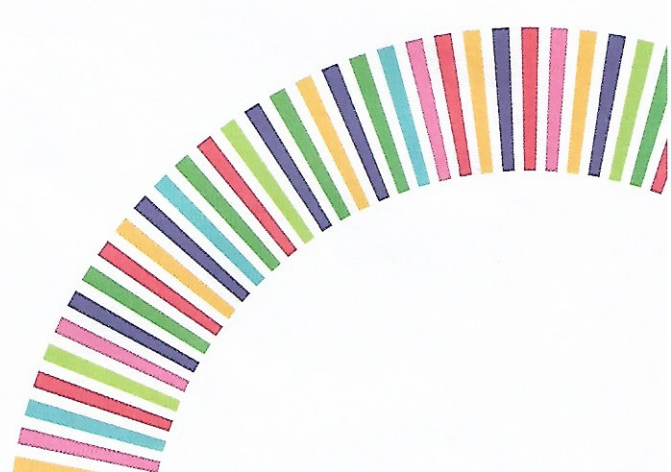
Informamos que, para a resolução de conflitos de consumo, os clientes consumidores têm ao seu dispor as entidades de Resolução Alternativas de Litígios de Consumo, cujos contactos podem ser consultados em www.nos.pt.



nos.pt 16990 Lojas NOS

Obrigado,

Margarida Proença
Serviço ao Cliente



IP 192.168.1.1

A admin / Password
admin / username



Apoio a Cliente
16 990
nos.pt

Documento de confirmação de compra

N.º pedido 1-23693358488

N.º cliente C828818404

Informação do cliente

Nome completo: ANA MICHELE CALDEIRA RENDA

Doc. identificação: 11444599 N.º contribuinte: 225329760 N.º de telemóvel: 914327771

Telefone de contacto: 289051887 Email: AMICHELERENDA@SAPO.PT

Morada: LUG MACHADOS

michele renda @ ninefinger tech . com

N.º SIN Andar Código postal: 8150-000 Localidade: SÃO BRÁS DE ALPORTEL

Na Área de Cliente Online pode aceder a diversas funcionalidades que lhe permitem gerir os seus produtos e serviços NOS. Consulte as condições gerais dos produtos e serviços NOS em nos.pt
Declaro expressamente, nos termos do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 269/98, de 1 de Setembro, que me considero domiciliado, para efeito de realização da citação ou da notificação, em caso de litígio, no local acima indicado como morada.

Agendamento*

Data: 28 de Novembro Horário da intervenção: 16:00 - 18:00 Telefone: 962505584

* sujeito a confirmação via SMS

Serviços contratados

N.º conta serviço S840102974

	Televisão	Internet	Telefone	Telemóvel	Mensalidade
NOS3s_Max 40Megas	100 canais				€47.49
Serviços extra pacote	1x Serviços premium	1x 40Mbps	1x Ilimitado 289031453		€32.50
Equipamentos	1x Box HD				€3.65

Nota: a alteração dos serviços contratados é refletida na próxima fatura.

Oferta de 1 mensalidade(s) do produto NOS3s_Max 40Megas, seguida de desconto de 10.00€

Oferta de 3 mensalidade(s) do produto Serviços premium

Oferta de 12 mensalidade(s) do produto Aluguer Box HD

→ 12 meses + 3 meses
Renovação automática
p/ o 2º ano

Vantagens

Ofertas promocionais: €83.64

Próximo mês: €0.00

Mensalidade a pagar: €47.49

Instalação/ativação: €340.00

Oferta da instalação/ativação: €340.00

A pagar instalação/ativação: €0.00

Valores à cobrança: €0.00

Total de descontos incluídos na mensalidade do Pacote: €240.00

Período de fidelização: 24 meses

No caso de atuais clientes, e para o cálculo dos encargos pela cessação antecipada do contrato durante o período da fidelização, acrescem às vantagens atribuídas ao cliente (aqui identificadas e quantificadas) o valor da instalação/ativação que não tenha sido recuperado à data do contrato.

Caso o cliente tenha subscrito um serviço de voz móvel integrado, para o cálculo dos encargos pela cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização, acrescem às vantagens atribuídas ao cliente (aqui identificadas e quantificadas) a oferta da primeira mensalidade, que corresponde ao valor de €10. Caso o cliente tenha adquirido um equipamento com desconto, na adesão ao serviço de internet móvel integrada, para o cálculo dos encargos pela cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização, acrescem às vantagens atribuídas ao cliente (aqui identificadas e quantificadas) o desconto do equipamento, que corresponde ao valor de €30.

Ao contrato celebrado aplicam-se as condições de preço, de pagamento e de duração do contrato, bem como as consequências do seu incumprimento e que se encontram previstas na cláusula 14.ª das Condições Gerais.

Faturação

N.º conta faturação: 840103006

Morada: **LUG MACHADOS**N.º **SIN** Andar _____ Código Postal: **8150-000** Localidade: **SÃO BRÁS DE ALPORTEL**IBAN: **PT50003503990006116440012** Tipo fatura: **RESUMO**Envio fatura: **EMAIL** Modo de pagamento: **BANCÁRIO**Email: **AMICHELERENDA@SAPO.PT*** As chamadas efetuadas para o 16 990 estão sujeitas ao tarifário em vigor, disponível para consulta em nos.pt/particulares/ajuda**Equipamento entregue ao cliente**

Equipamento: _____

Entrega de equipamento - via estafeta

Morada: _____

N.º _____ Andar _____ Código postal: _____ Localidade: _____

Pessoa a contactar: _____ Telefone: _____ Horário: _____

Informação fiscal da morada de instalação (art. 125.º do CIMI)*

Nos termos do disposto no artigo 125.º do Código do IMI, é obrigatória a recolha, para transmissão à Autoridade Tributária e Aduaneira, da informação seguinte, juntamente com o seu número de identificação fiscal (NIF):

Indique a sua situação relativamente ao imóvel/local de instalação:

☐ 1) Proprietário, usufrutuário ou superficiário ☐ 2) Arrendatário ☐ 3) Subarrendatário ☐ 4) Outro

Se não indicou a opção 1), indique o NIF do proprietário, usufrutuário ou superficiário: _____

Identificação do imóvel (consulte na caderneta predial ou no contrato de arrendamento):

Código fiscal _____ Artigo matricial _____ Urbano(U) ☐ Rústico(R) ☐ Fração/secção _____ Andar/parte _____
* Preencher apenas no caso de serviço de telefone**Informação relevante**

Qualquer alteração ao serviço pressupõe uma nova adesão e a aplicação das condições de serviço associadas que estejam em vigor. Nos casos em que o cliente solicite a portabilidade de números móveis o procedimento para concretização da portabilidade apenas terá início após a instalação das componentes fixas do serviço.

À presente adesão aplicam-se as informações pré-contratuais e contratuais constantes do presente documento e das condições gerais e específicas de serviço disponibilizadas pela NOS na presente data e que fazem parte integrante do Contrato, bem como as informações sobre o direito de livre resolução (se aplicável) e respetivos formulários, que se anexam ao presente documento e que se encontram disponíveis em nos.pt e em todos os pontos de venda NOS.

O cliente poderá gratuitamente optar por um prestador de roaming alternativo em qualquer altura.

A aplicabilidade de algumas ofertas (por exemplo, ofertas de Videoclube e vouchers) pode estar sujeita a condições específicas (por exemplo, adesão a débito direto e/ou a fatura eletrónica).

Oferta do valor da 2ª mensalidade do pacote na adesão de novos clientes aos Pacotes Quatro e Cinco. O valor deste desconto é atribuído após emissão e pagamento da primeira fatura e se o cliente mantiver ativo o serviço contratado. Restantes condições (incluindo data de término da adesão) em www.nos.pt

Consulte as condições das ofertas em vigor em www.nos.pt

A informação que se segue só se aplica caso no contacto telefónico feito pela NOS, lhe tenham pedido um dos seguintes documentos.

Para o efeito será aceite:

Fatura da água ou contrato com a empresa fornecedora de água (últimos 3 meses);

- Fatura do gás natural ou contrato com a empresa fornecedora de gás (últimos 3 meses);

- Fatura da eletricidade ou contrato com a empresa fornecedora de eletricidade (últimos 3 meses);

- Fatura de telecomunicações ou contrato com a empresa fornecedora de telecomunicações - exceto carregamentos pré-pagos (últimos 3 meses);

- Escritura de aquisição de imóvel, contratos de arrendamento (válidos apenas quando assinados pelo respetivo responsável de venda), contrato de promessa compra e venda;

- Declaração de IRS e respetivo comprovativo de pagamento; extrato bancário ou cartas de instituições bancárias onde conste o nome do titular do contrato NOS com o cliente da instituição bancária e a morada completa da instalação do serviço NOS;

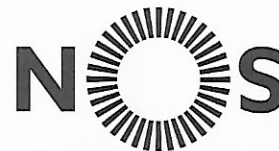
- Fotocópia do bilhete de identidade (ou cartão do cidadão), número de identificação fiscal, carta de condução, fotocópia da autorização de residência emitida pelo SEF (serviço de estrangeiros e fronteiras).

Os documentos deverão ser enviados por fax (21 145 41 50) ou por correio para APARTADO 52 111, EC CAMPO GRANDE - 1721-501 LISBOA, com o nº da referência recebido por SMS.

24 Novembro 2016

Data

A/C: NOS Comunicações, S. A.
Administração
Sede: Rua Ator António Silva, n.º 9
1600-404 Lisboa



Original*

00008094

1 - Identificação

Nome ANA MICHELE CALDEIRA RENDA
Morada SETO DOS MACHADOS 490B
Código postal 8150 - 044 Localidade SAO BRAS DE ALPORTEL
Telefone 962505584 Hora preferencial de contacto h QUALQUER HORA
Nº cliente C828818404 BI/CC 11444555- NIF 225329760
Email michele.renda@ninefinger.tech.com

2 - Descrição

Serviço de péssima qualidade durante o tempo de contrato. Internet sempre EXTREMAMENTE lenta quando completamente inacessível.

Mas o mais preocupante é que não ~~cumpriram~~ cumpriram com o contrato feito no dia 26 de Novembro até à atualidade colocando-me condições cada vez piores embora constantes reclamações da minha parte.

No contrato assinado ficou acordado que teria direito ao produto "Serviços premium" por 12 meses + 3 meses do qual só tive direito a desfrutar por 3 meses (três meses). No contrato celebrado também ficou acordado a oferta de Aluguer da Box HD durante 2 anos e do qual novamente não foi cumprido, a passado 1 ano já estava a pagar o aluguer da box.

Data 22/06/2018 Hora 17:00 Nº Anexos Loja 7 Fórum Algarve

Assinatura