

## MANUAL DE CLIENTE

### CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

O presente manual destina-se a divulgar as principais condições de prestação dos serviços de comunicações electrónicas oferecidos pela Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. Este manual não substitui, nem dispensa, a consulta da versão integral das respectivas condições de prestação de serviços neste Site. Caso pretenda mais informações ou esclarecer qualquer dúvida, contacte por favor o Serviço de Apoio a Clientes da Vodafone através do número 16912.

## CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL

### A. Serviço Fornecido, Níveis de Qualidade e Cobertura

1. A prestação do Serviço Telefónico Móvel, doravante designado por STM, obedece ao estipulado nas presentes Condições Gerais as quais podem ser consultadas na íntegra [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt).
2. Após a activação do STM, o Cliente poderá realizar e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder de forma ininterrupta e gratuita ao número de emergência europeu (112). O STM poderá, ainda, ser utilizado em Roaming, de acordo com o disposto no número seguinte.
3. Para efeitos do Contrato do STM, entende-se por serviço de Roaming a possibilidade do Cliente efectuar e receber chamadas locais e internacionais num país estrangeiro.
4. Nas chamadas Internacionais e em Roaming a Vodafone reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos e ou números de valor acrescentado.
5. A Vodafone disponibiliza aos Clientes a lista actualizada dos países e operadores de Roaming, através do Serviço Permanente de Atendimento ao Cliente (16912) e em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt).
6. Salvo em casos fortuitos ou de força maior, a Vodafone compromete-se a prestar o STM de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura divulgadas e em cumprimento dos seguintes níveis mínimos de qualidade:
  - a) Tempo de admissão ao STM: prazo máximo de 48 horas a contar da data em que o Contrato se torna eficaz, salvo por impossibilidade técnica;
  - b) Grau de disponibilidade do Serviço, entendido como a percentagem de tempo ao longo do ano em que a rede se encontra disponível em função das áreas de cobertura definidas ao longo do tempo: 98% para o sistema UMTS e 98% para sistema GSM, salvo por impossibilidade técnica;
  - c) Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas directamente pelo Cliente: 30 dias a contar da data da sua recepção.
7. A Vodafone não se obriga ao cumprimento de outros níveis de qualidade para além dos previstos no ponto anterior.
8. A Vodafone reserva-se o direito de definir e aplicar Limites de Consumo às comunicações a realizar pelo Cliente, nas seguintes situações:
  - a. No momento da subscrição do respectivo Contrato: A Vodafone indicará na Proposta de Contrato o valor do Limite de Consumo a aplicar à Conta do Cliente;
  - b. No decurso do Contrato: A Vodafone comunicará, através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas, o valor do limite de consumo a aplicar à conta do Cliente, com uma antecedência mínima de 8 dias sobre a data da sua entrada em vigor.
9. Na eventualidade do Limite de Consumo definido ser alcançado, a Vodafone poderá exigir a realização do pagamento das comunicações realizadas e não facturadas, mediante solicitação efectuada através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas.
10. A não realização do pagamento referido no número anterior, confere à Vodafone a faculdade de proceder à suspensão do Serviço, nos termos da Cláusula G.1. e de, posteriormente, rescindir o presente contrato, nos termos da cláusula H.2.
11. No STM o acesso aos Serviços de Audiotexto, à excepção dos serviços de televoto, encontra-se barrado por defeito, podendo o Cliente solicitar à Vodafone a sua activação, genérica ou selectivamente, mediante pedido efectuado por escrito.
12. A informação sobre as zonas de cobertura do STM consta de mapas que se encontram disponíveis nas lojas, agentes Vodafone e em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt). Para obter informações de cobertura sobre um local específico, bem como informações actualizadas de cobertura, o Cliente poderá contactar o Serviço Permanente de Atendimento ao Cliente (16912). A Vodafone poderá, ainda, enviar periodicamente informação actualizada sobre cobertura através de SMS.
13. A Vodafone compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, com observância do que venha a ser definido pelo ICP-ANACOM sobre esta matéria, em conformidade com o artigo 40.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

### B. Uso do Serviço pelo Cliente

1. O STM deve ser utilizado apenas para os fins a que se destina, obrigando-se o Cliente à sua utilização de acordo com as condições de exploração regulamentadas e acordadas, sendo responsável pelo bom e atempado cumprimento das condições dele decorrentes. O Cliente compromete-se ainda, a não utilizar, nem deixar utilizar por terceiros, o STM para qualquer fim contrário à Lei, nomeadamente para o envio de mensagens escritas não solicitadas (SPAM).
2. O STM 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 electrónicas. Está, de igual modo, vedada a utilização do STM para fins comerciais em equipamentos que não estejam em conformidade com as determinações do ICP-ANACOM, nomeadamente interfaces fixo-móvel, Simbox, GSM Gateways ou qualquer outro equipamento que sirva de interface entre PPCA's e redes GSM.
3. O Cliente só poderá ligar à rede equipamentos que satisfaçam os requisitos definidos pela legislação aplicável e, como tal, estejam marcados pelo fabricante.

### **C. Preços e Períodos de Utilização**

1. Os preços aplicáveis ao STM, bem como as tarifas e a duração dos períodos de utilização constam do tarifário escolhido pelo Cliente, o qual lhe será entregue no momento da assinatura do respectivo Contrato, constituindo para todos os efeitos sua parte integrante.
2. A alteração unilateral das respectivas condições contratuais pela Vodafone, será comunicada ao Cliente através de documento escrito, de serviço de mensagens escritas ("SMS"), através de inserção da informação na respectiva factura de Serviço, ou de qualquer outro meio de comunicações electrónicas, com uma antecedência mínima de um mês sob a data da sua entrada em vigor. O Cliente poderá, ainda, obter informação actualizada sobre os preços aplicáveis e as novas condições contratuais nas lojas e agentes da Vodafone, bem como no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).
3. Os preços podem ser sujeitos a alterações, as quais, em caso de agravamento de condições, serão previamente comunicadas aos Clientes nos termos do ponto anterior.
4. Sem prejuízo da indemnização devida à Vodafone pelo eventual incumprimento de um compromisso de permanência na rede, resultante de condições especiais acordadas pelas partes, designadamente para aquisição de equipamentos de telecomunicações, a alteração das condições contratuais previstas nos pontos anteriores confere ao Cliente a faculdade de rescindir o presente Contrato sem qualquer penalidade, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone, feita com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias sobre a data da sua entrada em vigor.
5. A Vodafone poderá exigir o pagamento, em adiantado, de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável ao Serviço, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efectuados pelo cliente, ou quando não exista, em função do valor previsto de consumo apresentado pelo Cliente à Vodafone, acrescido do investimento realizado pela Vodafone na celebração do contrato com o Cliente, designadamente, em equipamentos terminais a disponibilizar.
6. Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de clientes particulares, a Vodafone pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço, nas situações de restabelecimento do Serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente, no valor que vier a ser fixado pelo ICP – ANACOM.
7. Sem prejuízo do disposto na cláusula G.1, a não realização do pagamento referido no Ponto 5 desta Cláusula, confere à Vodafone a faculdade de impedir, mediante pré-aviso de 24 horas, a utilização do Serviço, até que o respectivo pagamento seja efectuado.
8. De forma a garantir a prestação de um serviço de qualidade a todos os seus Clientes, a Vodafone definiu uma Política de Utilização Responsável aplicável às chamadas a 0 cêntimos. No âmbito desta política, a Vodafone notificará, mediante o envio de uma SMS, os Clientes que excedam um nível de utilização razoável do Serviço, reservando-se o direito de, após esse aviso, cobrar as comunicações efectuadas para além do nível de utilização razoável. O Cliente poderá obter informação actualizada sobre os preços aplicáveis às comunicações efectuadas além do nível de utilização razoável em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).

### **D. Facturação**

1. Excepto nos casos de impossibilidade técnica ou de força maior, a facturação do Serviço será efectuada com uma periodicidade mensal, devendo o Cliente efectuar o pagamento até à data indicada na factura como limite de pagamento
2. Excepto nos casos em que o tarifário subscrito pelo Cliente preveja um custo associado à disponibilização do detalhe de comunicações, a Vodafone compromete-se a disponibilizar gratuitamente a factura detalhada em suporte de papel. A Vodafone faculta, ainda, o acesso gratuito ao detalhe de chamadas no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt), na área My Vodafone.
3. O Cliente poderá, também, subscrever o Serviço de factura electrónica, em substituição da factura em papel, nos termos e condições descritos no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt), na área My Vodafone.
4. A factura detalhada referida nos números anteriores contém os seguintes elementos: identificação do serviço, plano de tarifas, data da realização da chamada, hora, número chamado e duração da chamada, tipo de tarifa cobrada, descrição do conteúdo adquirido, volume de dados transmitidos, custo de cada chamada e conteúdo adquirido, número total de minutos a cobrar para o período de contagem, bem como outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados.
5. As facturas referidas nos números anteriores não identificam os números de telefone relativos às comunicações recebidas em Roaming, dado que, por razões de ordem técnica, esta informação não é disponibilizada pelos operadores do país onde o Cliente utiliza o serviço de Roaming.
6. O Cliente tem o direito de receber facturas não detalhadas, devendo, para o efeito, contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).
7. A informação sobre as modalidades de pagamento do Serviço consta da respectiva factura.

### **E. Cessação da Oferta**

A Vodafone reserva-se o direito de, unilateralmente, e após pré-aviso enviado ao Cliente com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias, cessar a oferta do Serviço.

### **F. Desactivação Temporária do STM**

Em caso de extravio, furto ou roubo do cartão SIM, o Cliente deverá, por qualquer meio idóneo, comunicar o facto de imediato à Vodafone, a qual se compromete a desactivar o referido cartão, sendo da exclusiva responsabilidade daquele o pagamento do Serviço prestado até à data da recepção pela Vodafone da referida comunicação.

### **G. Suspensão do Serviço**

1. O não pagamento pontual do Serviço por parte do Cliente, confere à Vodafone a faculdade de 1) impedir a realização de comunicações após pré-aviso, efectuado com uma antecedência mínima de 10 dias, o qual indicará os motivos da suspensão do Serviço, os meios que o Cliente tem ao seu dispor para a evitar e, para a retoma do Serviço, bem como de 2) posteriormente, rescindir o Contrato nos termos do ponto H..2. infra, sem prejuízo da cobrança coerciva das quantias em dívida.

2. Nas situações previstas no número anterior, sempre que as facturas digam respeito a mais do que um serviço, o Cliente tem a faculdade de pagar e obter a quitação de apenas parte das quantias constantes das facturas devendo, sempre que tecnicamente possível, a suspensão limitar-se ao serviço ou serviços relativamente aos quais o cliente se mantenha em mora.
3. A prestação do Serviço pela Vodafone não poderá ser suspensa sem pré-aviso adequado ao Cliente, salvo caso fortuito ou de força maior.
4. Durante o período em que a Vodafone impuser restrições à utilização do Serviço, nos termos dos pontos anteriores, será cobrado ao Cliente apenas o valor mensal, de acordo com o tarifário escolhido.
5. Durante o período de suspensão do serviço e até à sua desactivação, a Vodafone garante ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu (112).
6. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar a activação ou o levantamento das restrições à utilização do Serviço, nos termos definidos no tarifário.
7. O Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da factura, comprometendo-se a Vodafone, nas situações em que tal seja tecnicamente possível, a limitar a suspensão ao serviço em causa, excepto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado.
8. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar ao Cliente juros moratórios por cada dia de atraso, a calcular sobre os montantes em dívida, à taxa legal anual supletiva em vigor para juros de mora.
9. A Vodafone reserva-se o direito de suspender ou rescindir o Serviço, nos termos do disposto no Decreto Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, designadamente em cumprimento de determinações das autoridades competentes destinadas a prevenir ou a pôr termo a uma infracção, nomeadamente no sentido de remover ou impossibilitar o acesso a conteúdos ilícitos.

#### **H. Duração, Renovação e Rescisão do Contrato**

1. O Contrato relativo à prestação do STM é celebrado por um mês, sendo renovado automaticamente, sem prejuízo de outro prazo que venha a ser acordado com o Cliente.
2. A Vodafone poderá rescindir Contrato do STM, após pré-aviso com uma antecedência mínima de 8 dias, caso o Cliente não proceda ao pagamento pontual das respectivas facturas ou de outros valores em débito, designadamente resultantes da aquisição de equipamentos, sem prejuízo da cobrança coerciva dos valores em dívida.
3. Sem prejuízo do disposto nos pontos anteriores, a Vodafone reserva-se o direito de suspender ou rescindir unilateralmente o respectivo Contrato, com pré-aviso de 24 horas, sempre que o Cliente não cumpra as obrigações dele decorrentes, salvo se tal comunicação for incompatível com a natureza e gravidade da violação, caso em que a rescisão precederá a comunicação, que será imediata.
4. Após o período inicial de 30 dias a contar da data da sua assinatura, e salvo quando tenham sido acordadas condições particulares de permanência na rede, o Cliente poderá livremente e a qualquer momento rescindir o respectivo Contrato, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone, feita com uma antecedência mínima de 8 dias.
5. O Cliente dispõe ainda nos Contratos celebrados à distância de um prazo de 14 dias, a contar da assinatura, para proceder à resolução do Contrato, nos termos previstos no Decreto-Lei nº 143/2001, de 26 de Abril, considerando-se aquele direito exercido através da expedição, naquele prazo, de carta registada com aviso de recepção a comunicar o exercício daquele direito.
6. O STM considerar-se-á desactivado e o Contrato rescindido no último dia do ciclo de facturação correspondente ao mês em que a Vodafone recebe a comunicação referida no ponto 4 desta Condição, salvo se o Cliente solicitar a desactivação para uma data específica anterior àquela, sendo o Cliente responsável pelo pagamento do serviço até à respectiva desactivação. Neste último caso, a Vodafone procederá ao desconto do valor da assinatura mensal pelo tempo correspondente ao período a partir do qual o serviço deixar de ser prestado.
7. No caso de falta de pagamento dos montantes devidos, a Vodafone reserva-se o direito de recorrer a terceiros, legalmente habilitados, para a obtenção do pagamento desses montantes em dívida.
8. Nos casos previstos no número anterior, para fazer face às despesas incorridas no processo de cobrança extrajudicial dos montantes devidos pelo Cliente, a Vodafone reserva-se o direito de cobrar a este uma taxa que não poderá exceder 12% do valor da dívida vencida.

#### **I. Reactivação do Serviço**

O levantamento de restrições impostas ao Serviço, ou a celebração de um novo Contrato com um Cliente em relação ao qual a Vodafone tenha rescindido o Contrato por falta de pagamento, implicam o pagamento do montante em dívida, acrescido de uma taxa de reactivação, nos termos definidos no tarifário.

#### **J. Responsabilidade da Vodafone**

1. Sem prejuízo dos casos previstos na Lei, a Vodafone não se responsabiliza pelos prejuízos causados em virtude de falha ou deficiência na prestação do Serviço que lhe não sejam directamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, designadamente os que resultem de caso fortuito, de força maior ou por lucros cessantes.
2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, a Vodafone não se responsabiliza pelos actos, omissões ou erros na prestação do Serviço que resultem de actos dos seus representantes, agentes, auxiliares, ou de quaisquer outras pessoas que a Vodafone utilize para o cumprimento das suas obrigações, salvo em caso de dolo ou culpa grave.
3. O não cumprimento do disposto no ponto 6, da Cláusula A, por facto imputável à Vodafone a título de dolo ou culpa grave, confere ao Cliente o direito de solicitar à Vodafone uma indemnização calculada nos seguintes termos:
  - a) Tempo de admissão ao STM: a cada período de 24 horas de atraso na ligação inicial do serviço, em que o Cliente fique impossibilitado de realizar comunicações, corresponderá uma compensação no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido;
  - b) Disponibilidade do Serviço: O Cliente terá direito a uma compensação calculada com base no valor mensal do tarifário escolhido e proporcional ao tempo de interrupção do serviço.
  - c) Resposta às reclamações: por cada dia útil de atraso na resposta à reclamação apresentada pelo Cliente, corresponderá a 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido

## **L. Notificações e Comunicações**

1. Salvo disposição contratual diversa, qualquer comunicação a realizar entre as partes no âmbito do Contrato do STM deverá ser efectuada por telefone, correio ou fax, podendo ainda a Vodafone efectuar quaisquer comunicações através de inserção da informação na respectiva factura de Serviço, SMS ou de outro serviço de comunicações electrónicas.
2. O Cliente compromete-se a notificar a Vodafone através de carta registada com aviso de recepção, sempre que altere o seu domicílio, nos 30 (trinta) dias seguintes à data da referida alteração, enviando para o efeito o respectivo comprovativo de morada.

## **M. Recolha de Dados Pessoais e Protecção da Privacidade**

1. Os dados indicados na Proposta do Contrato do STM são de fornecimento obrigatório. Na eventualidade de falta ou de fornecimento incorrecto dos dados exigidos, a Vodafone não aceitará a celebração do Contrato com o Cliente.
2. Os dados recolhidos e gerados ao abrigo do Contrato do STM, incluindo os dados de tráfego e de localização, serão processados automaticamente, nos termos da legislação aplicável e das condições definidas pela Comissão Nacional de Protecção de Dados ("CNPD"), sendo o tratamento destes dados indispensável à prestação do Serviço.
3. A Vodafone compromete-se a respeitar a legislação relativa à protecção da privacidade dos dados dos Clientes e a tratar os dados fornecidos apenas para os fins identificados no respectivo Contrato, assim como a garantir que estes aqueles dados são tratados com adequados níveis de segurança. Nas situações em que os dados dos Clientes sejam transferidos ou alojados noutras empresas do Grupo Vodafone, os níveis de segurança e protecção não serão inferiores aos prestados pela Vodafone.
4. Os dados identificados nos pontos anteriores destinam-se à prestação e facturação do Serviço, à gestão e avaliação da relação contratual com o Cliente, à adaptação do Serviço às necessidades e preferências do Cliente, à realização de perfis de tráfego e de consumo, ao pagamento das interligações, a acções de informação, marketing ou telemarketing da Vodafone, de empresas associadas ou em relação de domínio ou de grupo com a Vodafone e de terceiros, bem como à inclusão nas listas de assinantes
5. De forma a garantir a segurança do Serviço e da rede, a Vodafone reserva-se o direito de monitorizar a performance e a qualidade deste mesmo serviço e rede, de modo a detectar eventuais falhas técnicas, erros de transmissão, ameaças, vírus, pirataria informática e outras vulnerabilidades de segurança, não exercendo, porém, através de meios humanos, qualquer controlo sobre o conteúdo da informação transmitida através da sua rede.
6. Os dados pessoais, incluindo os dados de tráfego, as bases de dados, as plataformas de serviços e outras operações, poderão, nos termos e condições legalmente definidos, ser alojados, partilhados e comunicados a outras empresas do Grupo Vodafone.
7. A Vodafone reserva-se o direito de recorrer a subcontratantes para efeitos de tratamento total ou parcial dos dados pessoais recolhidos e gerados ao abrigo do Contrato do STM, incluindo os dados de tráfego, nos termos permitidos pela legislação sobre o tratamento de dados pessoais, ficando estas entidades obrigadas a guardar sigilo e a garantir a segurança relativamente aos dados dos Clientes da Vodafone a que, para o efeito, tenham acesso, não devendo utilizar esses dados para quaisquer outros fins, nem relacioná-los com outros dados que possuam.
8. Na eventualidade de o Cliente não cumprir a obrigação de pagamento constante do respectivo Contrato, a Vodafone reserva-se o direito de inscrever os seus dados pessoais na base de dados criada nos termos do artigo 46º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, salvo se o Cliente tiver invocado excepção de não cumprimento do Contrato ou tiver reclamado ou impugnado a facturação apresentada. O Cliente será notificado da inclusão dos seus dados no prazo de 5 dias.
9. Os dados de tráfego poderão ser conservados até ao final do período durante o qual a factura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado, ou pelos períodos que venham a ser legalmente definidos para fins de investigação e acções judiciais de natureza penal. Os dados de tráfego tratados ao abrigo do Contrato do STM compreendem os dados necessários para efeitos do envio de uma comunicação ou facturação da mesma, nomeadamente, a identificação do serviço, data, hora, número chamado e duração da chamada, volume de dados transmitidos, tipo de tarifa cobrada, IMEI (International Mobile Equipment Identity), a identificação da célula de rede em que o equipamento móvel do Cliente está localizado em determinado momento e a descrição do conteúdo adquirido ou do serviço subscreto.
10. O Serviço Lista Telefónica Vodafone (1891) é um serviço meramente informativo que permite obter um número de telefone Vodafone através do nome do Cliente, ou saber o nome do titular de um número de telefone Vodafone. Essas informações são dadas para os números em relação aos quais não tenha sido solicitada pelo Cliente a confidencialidade ou exclusão do serviço de listas. O Cliente tem direito de decidir sobre inclusão dos seus dados numa lista pública e, em caso afirmativo, de decidir quais os dados a incluir, na medida em que estes dados sejam pertinentes para os fins a que se destinam as listas. Para o efeito deverá contactar a Vodafone para o Serviço Permanente de Apoio ao Cliente (16912).
11. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente o direito de acesso aos dados que lhe digam directamente respeito, podendo solicitar a sua correcção ou aditamento. O Cliente pode, ainda, a qualquer momento, requerer eliminação dos seus dados para fins de marketing ou telemarketing ou inclusão em listas de assinantes e serviços informativos, devendo para o efeito contactar a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A., Avenida D. João II, Lote 1.04.01 – Piso 8º Sul, Parque das Nações - 1998 - 017 Lisboa. As questões relativas ao tratamento de dados pessoais, devem ser dirigidas à Vodafone para a mesma morada.
12. No âmbito do Contrato do STM, o Cliente autoriza o tratamento dos dados de tráfego e de localização (relativos à célula onde o telefone se encontra localizado) para efeitos de Marketing e prestação de serviços de valor acrescentado, actualmente designados por serviços premium, pela Vodafone ou por terceiros, na medida e pelo tempo necessários à finalidade do tratamento, salvo se na Proposta de Contrato o Cliente se tiver oposto ao referido tratamento. O Cliente pode, ainda, a qualquer momento, opor-se ao tratamento dos dados em apreço, devendo para o efeito contactar a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A., Avenida D. João II, Lote 1.04.01 – Piso 8º Sul, Parque das Nações - 1998 - 017 Lisboa, sem prejuízo de ainda assim, a Vodafone proceder ao seu tratamento para efeitos de facturação e cobrança do Serviço.
13. A Vodafone reserva-se o direito de monitorizar e gravar as chamadas do Cliente para os Serviços Permanentes de Atendimento a Clientes, para efeitos de avaliação da qualidade deste serviço, nos termos da legislação aplicável.

14. Nos termos da Lei, a Vodafone poderá anular a eliminação da apresentação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização dos Clientes ou utilizadores do Serviço às entidades com competência legal para receber chamadas de emergência, em todas as chamadas realizadas para o número único de emergência europeu (112), para efeitos de resposta a essas chamadas.
15. De acordo com a legislação em vigor, é oferecida a identificação da linha chamadora e da linha conectada. No que toca à identificação da linha chamadora, é garantida a possibilidade de impedir, linha a linha, aos Clientes que efectuem chamadas e, em cada chamada, aos demais utilizadores, através de um meio simples e gratuito, a apresentação da identificação da linha chamadora. É, de igual modo, garantido ao Cliente chamado a possibilidade de rejeitar, através de um meio simples, chamadas de entrada não identificadas. Quando for facultada a identificação da linha conectada, é garantido ao cliente chamado a possibilidade de impedir, através de um meio simples e gratuito, a apresentação da identificação da linha conectada ao utilizador que efectua a chamada. A restrição à apresentação da linha chamadora e da linha conectada não será oferecida no serviço de mensagens escritas (SMS) ou no serviço MMS.
16. O responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.

#### **N. Resolução de Litígios**

1. Sem prejuízo do disposto no ponto 4 da presente cláusula, o Cliente poderá apresentar à Vodafone reclamações resultantes de actos ou omissões por ela praticadas, que violem a Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, ou o disposto nas presentes condições gerais, no prazo de 30 dias a contar do conhecimento dos factos.
2. O Cliente poderá apresentar reclamações à Vodafone através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912) para o endereço electrónico (apoiocliente@vodafone.pt) e ainda para o endereço postal: Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A., Avenida D. João II, Lote 1.04.01 – E2 E202, Parque das Nações – 1998 – 017 Lisboa.
3. As reclamações apresentadas são tratadas pelo Gabinete de Apoio à Qualidade da Vodafone, por ordem cronológica de registo de entrada, sendo conservado registo destas reclamações.
4. Para a resolução dos conflitos de consumo resultantes da prestação do STM pela Vodafone, é competente o Tribunal Arbitral de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo a que a Vodafone tenha aderido, actualmente sitos em Lisboa, Faro, Vale do Ave (Guimarães), Porto, Vale do Cávado (Braga), Coimbra e Funchal, nos termos dos respectivos regulamentos, sem prejuízo do recurso aos Tribunais Judiciais, nos termos da Lei.

#### **O. Serviços de Manutenção oferecidos**

1. A Vodafone assegura a reparação de avarias que ocorram na prestação do Serviço, assim como a conservação e reparação das infra-estruturas e equipamentos de rede utilizados na prestação do Serviço de que seja titular.
2. Para a comunicação de avarias e esclarecimento de questões relacionadas com o STM, o Cliente poderá contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável nos termos previstos no respectivo tarifário),
3. A Vodafone disponibiliza, igualmente, ao Cliente o Serviço de Assistência Técnica que lhe permite colocar o seu equipamento terminal em reparação, caso este se avarie. Este serviço compreende as modalidades de TeleAssistência Expresso, Assistência Expresso Regular e Serviço de Reparação no Momento. As informações relativas ao Serviço de Assistência Técnica e respectivos tarifários e horários são divulgadas através de folhetos nas lojas e agentes da Vodafone, bem como no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt).

## **CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ROAMING**

#### **A. Serviço Fornecido e Níveis de Qualidade**

1. A prestação do Serviço de Roaming rege-se pelas presentes condições gerais, as quais podem ser consultadas na íntegra em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt), comprometendo-se a Vodafone a garantir a utilização do Serviço através dos operadores com os quais tenha celebrado acordo de Roaming.
2. Excepto nos casos previstos no ponto A.4, as comunicações efectuadas e recebidas em Roaming não serão debitadas directamente do saldo do cartão do Cliente. O consumo efectuado em Roaming será debitado numa factura emitida para o efeito.
3. Para efeitos da prestação deste Serviço, e sem prejuízo do disposto na cláusula F, entende-se por serviço de Roaming a possibilidade do Cliente efectuar e receber chamadas locais e internacionais num país estrangeiro e aceder de forma ininterrupta e gratuita ao número de emergência europeu (112).
4. Sem prejuízo do disposto nos pontos anteriores, as comunicações de dados (SMS, MMS, GPRS, acesso a dados) efectuadas em Roaming serão debitadas directamente do saldo do cartão do Cliente.
5. A Vodafone disponibiliza aos Clientes a lista actualizada dos países e operadores de Roaming, através do Serviço de Atendimento ao Cliente (16912) e em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt).
6. Salvo em casos fortuitos ou de força maior, a Vodafone compromete-se a prestar o Serviço, de forma regular e contínua, e em cumprimento dos seguintes níveis mínimos de qualidade:
  - a) Tempo a ligação inicial do Serviço: no prazo máximo de 48 horas, a contar da data em que o Contrato se torna eficaz, salvo por impossibilidade técnica;
  - b) Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas directamente pelo Cliente: 30 dias a contar da data da sua recepção.
7. A Vodafone não se obriga ao cumprimento de outros níveis de qualidade para além do previsto no ponto anterior.

8. A Vodafone reserva-se o direito de definir e aplicar Limites de Consumo às comunicações a realizar pelo Cliente, nas seguintes situações:
  - a. No momento da subscrição do respectivo Contrato: A Vodafone indicará na Proposta do Contrato o valor do Limite de Consumo a aplicar à Conta do Cliente;
  - b. No decurso do Contrato: A Vodafone comunicará, através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas, o valor do limite de consumo a aplicar à conta do Cliente, com uma antecedência mínima de 8 dias sobre a data da sua entrada em vigor.
9. Nas chamadas em Roaming a Vodafone reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos internacionais e ou números de valor acrescentado no país visitado
10. Na eventualidade do Limite de Consumo definido ser alcançado, a Vodafone poderá exigir a realização do pagamento das comunicações realizadas e não facturadas, mediante solicitação efectuada através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas.
11. A não realização do pagamento referido no número anterior, confere à Vodafone a faculdade de proceder à suspensão do Serviço, nos termos da Cláusula D.1. e de, posteriormente, rescindir o respectivo contrato, nos termos da cláusula F.2.
12. A Vodafone compromete-se a publicar e a disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade do Serviço que pratica, com observância do que venha a ser definido pelo ICP-ANACOM sobre esta matéria, em conformidade com o artigo 40.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.
13. Sem prejuízo do disposto na cláusula E, nas chamadas em Roaming a Vodafone reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos internacionais e ou números de valor acrescentado no país visitado.
14. O acesso aos Serviços de Audiotexto, à excepção dos serviços de televoto, encontra-se barrado por defeito, podendo o Cliente solicitar à Vodafone a sua activação, genérica ou selectivamente, mediante pedido efectuado por escrito.

#### **B. Preços e Períodos de Utilização**

1. As chamadas efectuadas e recebidas em Roaming serão cobradas de acordo com o tarifário aplicável para o operador em que o Cliente se encontre registado.
2. Os preços aplicáveis ao Serviço, bem como as tarifas e a duração dos períodos de utilização constam do tarifário de Roaming escolhido pelo Cliente, o qual lhe será entregue no momento da assinatura do respectivo Contrato, constituindo para todos os efeitos sua parte integrante.
3. A Vodafone poderá exigir o pagamento, em adiantado, de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável ao Serviço, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efectuados pelo cliente, ou quando não exista, em função do valor previsto de consumo apresentado pelo Cliente à Vodafone, acrescido do investimento realizado pela Vodafone na celebração do contrato com o Cliente, designadamente, em equipamentos terminais a disponibilizar.
4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de clientes particulares, a Vodafone pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço, nas situações de restabelecimento do Serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente, nos termos legais previstos para o efeito.
5. Sem prejuízo do disposto na cláusula D.1, a não realização do pagamento referido no Ponto 3 desta Cláusula, confere à Vodafone a faculdade de impedir, mediante pré-aviso de 24 horas, a utilização do Serviço, até que o respectivo pagamento seja efectuado.

#### **C. Facturação**

1. A factura detalhada contém os seguintes elementos: identificação do serviço, plano de tarifas, data da realização da chamada, hora, número chamado e duração da chamada, tipo de tarifa cobrada, descrição do conteúdo adquirido, volume de dados transmitidos, custo de cada chamada e conteúdo adquirido, número total de minutos a cobrar para o período de contagem, bem como outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados.
2. A factura detalhada referida no ponto anterior não identifica os números de telefone relativos às comunicações recebidas em Roaming, dado que, por razões de ordem técnica, esta informação não é disponibilizada pelos operadores do país onde o Cliente utiliza o serviço de Roaming. Pela mesma razão, não é garantida a disponibilização do número de destino nas comunicações efectuadas via SMS e/ou Mensagem Multimédia (MMS).

#### **D. Suspensão do Serviço**

1. O não pagamento pontual por parte do Cliente do Serviço prestado, confere à Vodafone a faculdade de 1) impedir a realização de comunicações após pré – aviso, efectuado com uma antecedência mínima de 10 dias, o qual indicará os motivos da suspensão do Serviço, os meios que o Cliente tem ao seu dispor para a evitar e, para a retoma do Serviço, bem como de 2) posteriormente, rescindir o Contrato nos termos do ponto F.2. infra, sem prejuízo da cobrança coerciva das quantias em dívida, mesmo que o Cliente tenha saldo no seu cartão.
2. Nas situações previstas no número anterior, o Serviço não será suspenso em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, salvo se os serviços em causa se forem funcionalmente indissociáveis
3. A prestação do Serviço pela Vodafone não poderá ser suspensa sem pré-aviso adequado ao Cliente, salvo caso fortuito ou de força maior
4. Durante o período de suspensão do Serviço e até à sua desactivação, a Vodafone garante ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu (112).
5. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar uma taxa pela activação e levantamento das restrições à utilização do Serviço, nos termos definidos no tarifário.
6. O Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da factura, comprometendo-se a Vodafone, nas situações em que tal seja tecnicamente possível, a limitar a suspensão ao serviço em causa, excepto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado.
7. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar ao Cliente juros moratórios, por cada mês ou fracção de mês em atraso, calculados com base na taxa legal anual supletiva em vigor para juros de mora.

8. A Vodafone reserva-se o direito de suspender ou rescindir o Serviço de comunicações electrónicas, prestados ao abrigo do respectivo Contrato, nos termos do disposto no Decreto Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, designadamente em cumprimento de determinações das autoridades competentes destinadas a prevenir ou a pôr termo a uma infracção, nomeadamente no sentido de remover ou impossibilitar o acesso a conteúdos ilícitos.

#### **F. Duração, Renovação e Rescisão do Contrato**

1. O Contrato relativo à prestação do Serviço de Roaming é celebrado por um mês, sendo renovado automaticamente, sem prejuízo de outro prazo que venha a ser acordado com o Cliente.
2. A Vodafone poderá rescindir o respectivo Contrato, após pré-aviso com uma antecedência mínima de 8 dias, caso o Cliente não proceda ao pagamento pontual das respectivas facturas, ou de outros valores em débito, designadamente resultantes da aquisição de equipamentos, sem prejuízo da cobrança coerciva dos valores em dívida.
3. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, a Vodafone reserva-se o direito de suspender ou rescindir unilateralmente o respectivo Contrato, com pré-aviso de 24 horas, sempre que o Cliente não cumpra as obrigações dele decorrentes, salvo se tal comunicação for incompatível com a natureza e gravidade da violação, caso em que a rescisão precederá a comunicação, que será imediata.
4. O Contrato será rescindido, nos termos previstos nos pontos anteriores, independentemente do saldo disponível no cartão Vitamina e não haverá lugar ao reembolso do mesmo.
5. Após o período inicial de 30 dias a contar da data da sua assinatura, o Cliente poderá livremente e a qualquer momento rescindir o respectivo Contrato, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone, feita com uma antecedência mínima de 8 dias.
6. A Vodafone compromete-se a desactivar o Serviço, até um período máximo de 24 horas posterior à recepção da comunicação referida no número anterior, sendo o Cliente responsável pelo pagamento do Serviço durante o referido período.
7. No caso de falta de pagamento dos montantes devidos, a Vodafone reserva-se o direito de recorrer a terceiros, legalmente habilitados, para a obtenção do pagamento desses montantes em dívida.
8. O Cliente dispõe ainda nos contratos celebrados à distância de um prazo de 14 dias a contar da data da sua assinatura, para proceder à resolução do contrato, nos termos previstos no Decreto – Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, considerando-se aquele direito exercido através da expedição, naquele prazo, de carta registada com aviso de recepção a comunicar o exercício daquele direito.
9. No caso previsto no ponto 7, para fazer face às despesas incorridas no processo de cobrança extrajudicial dos montantes devidos pelo Cliente, a Vodafone reserva-se o direito de cobrar a este uma taxa que não poderá exceder 12% do valor da dívida vencida.

#### **G. Responsabilidade da Vodafone**

1. Sem prejuízo do disposto da lei, a Vodafone não se responsabiliza pelos prejuízos causados em virtude de falha ou deficiência na prestação do Serviço que lhe não sejam directamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, designadamente os que resultem de caso fortuito, de força maior ou relativos a lucros cessantes.
2. A Vodafone não se responsabiliza pelos actos, omissões ou erros na prestação do Serviço que resultem de actos dos seus representantes, agentes, auxiliares, ou de quaisquer outras pessoas que a Vodafone utilize para o cumprimento das suas obrigações, salvo em caso de dolo ou culpa grave.
3. O não cumprimento do disposto no ponto 6 da Cláusula A, por facto imputável à Vodafone a título de dolo ou culpa grave, confere ao Cliente o direito de solicitar à Vodafone uma indemnização calculada nos seguintes termos:
  - a) Tempo de ligação inicial: por cada dia de atraso na ligação inicial do serviço corresponderá uma indemnização no valor de €1.
  - b) Resposta às reclamações: por cada dia útil de atraso na resposta à reclamação apresentada pelo Cliente corresponderá uma indemnização no valor de €1.

#### **H. Aplicação das condições do Serviço Telefónico Móvel (STM)**

Em tudo o que não se encontrar especialmente previsto nestas condições gerais, aplicam-se as condições gerais de prestação do Serviço Telefónico Móvel.

## **CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VODAFONE CASA**

#### **A. Serviço Fornecido, Níveis de Qualidade e Cobertura**

1. A prestação do Serviço Vodafone Casa rege-se pelas presentes condições gerais, as quais podem ser consultadas na íntegra em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt),
2. Entende-se por Serviço Vodafone Casa o serviço telefónico prestado num local fixo (na morada de prestação do serviço), através de um terminal móvel, e após a atribuição de um número de telefone geográfico em função do código postal da morada de prestação do serviço.
3. A Vodafone compromete-se a prestar o Serviço única e exclusivamente na morada de prestação do serviço declarada no respectivo Contrato.
4. Após a activação do Serviço, o Cliente poderá realizar e receber chamadas nacionais e internacionais na morada declarada para o efeito.
5. Após a activação do serviço é garantido ao Cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número de emergência europeu (112).
6. Salvo em casos fortuitos ou de força maior, congestionamento da rede, e eventuais limitações de acessibilidade indoor, designadamente em zonas subterrâneas e causadas pelas características específicas de alguns edifícios, a Vodafone compromete-se a prestar o Serviço, de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura divulgadas e em cumprimento dos seguintes níveis mínimos de qualidade:

- a. Tempo ligação inicial do Serviço: ligação ao serviço no prazo máximo de 2 dias úteis, a contar da data em que o Contrato se torna eficaz, salvo por impossibilidade técnica.
  - b. Tempo máximo de reparação de avarias da responsabilidade da Vodafone: 48 horas a contar da detecção ou da recepção da comunicação da avaria efectuada pelo Cliente, consoante o que ocorrer primeiro, salvo por impossibilidade técnica;
  - c. Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas directamente pelo Cliente: 30 dias úteis a contar da data sua recepção.
7. A Vodafone não se obriga ao cumprimento de outros níveis de qualidade para além dos previstos no ponto anterior.
  8. A Vodafone reserva-se o direito de definir e aplicar Limites de Consumo às comunicações a realizar pelo Cliente, nas seguintes situações:
    - a. No momento da subscrição do presente Contrato: A Vodafone indicará na Proposta de Contrato o valor do Limite de Consumo a aplicar à Conta do Cliente;
    - b. No decurso do Contrato: A Vodafone comunicará, através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas, o valor do limite de consumo a aplicar à conta do Cliente, com uma antecedência mínima de 8 dias sobre a data da sua entrada em vigor.
  9. Na eventualidade do Limite de Consumo definido ser alcançado, a Vodafone poderá exigir a realização do pagamento das comunicações realizadas e não facturadas, mediante solicitação efectuada através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas.
  10. A não realização do pagamento referido no número anterior, confere à Vodafone a faculdade de proceder à suspensão do Serviço, nos termos da Cláusula E.1. e de, posteriormente, rescindir o presente contrato, nos termos da cláusula F.2.
  11. No Serviço Vodafone Casa o acesso aos serviços de Audiotexto, à excepção dos serviços de televoto, encontra-se barrado por defeito, podendo o Cliente solicitar à Vodafone a sua activação, genérica ou selectivamente, mediante pedido efectuado por escrito.
  12. A informação sobre as zonas de cobertura da Vodafone consta de mapas que se encontram disponíveis nas lojas, agentes Vodafone e em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt). Para obter informações de cobertura sobre um local específico, bem como informações actualizadas de cobertura, o Cliente poderá contactar o Serviço de Atendimento ao Cliente (16912).
  13. A Vodafone compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, com observância do que venha a ser definido pelo ICP-ANACOM sobre esta matéria, em conformidade com o artigo 40.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.
  14. Sem prejuízo do disposto na cláusula F, nas chamadas internacionais a Vodafone reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos e ou números de valor acrescentado.

## **B. Uso do Serviço pelo Cliente**

1. Caso o Cliente transporte o terminal móvel para fora da morada de prestação do serviço, o Cliente não poderá realizar chamadas, ouvindo, aquando da tentativa de realização das mesmas, um anúncio em como o serviço não permite realizar chamadas fora da morada declarada, no respectivo Contrato, para o efeito. Todas as chamadas recebidas fora da morada de prestação do serviço serão reencaminhadas para o voice mail do respectivo serviço.
2. O Cliente só poderá utilizar terminais móveis destinados a serem utilizados com o Serviço Vodafone Casa, ou cuja compatibilidade com o serviço tenha sido confirmada pela Vodafone ou por fornecedor, agente ou distribuidor devidamente nomeado e autorizado pela Vodafone.
3. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, o Cliente só poderá ligar à rede terminais móveis que satisfaçam os requisitos definidos pela legislação aplicável e, como tal, estejam marcados pelo fabricante.

## **C. Preços e Períodos de Utilização**

1. Os preços aplicáveis ao Serviço, bem como as tarifas e a duração dos períodos de utilização constam do tarifário escolhido pelo Cliente, o qual lhe será entregue no momento da assinatura do respectivo Contrato, constituindo para todos os efeitos sua parte integrante.
2. A alteração unilateral das respectivas condições contratuais pela Vodafone, será comunicada ao Cliente através de documento escrito, através de inserção da informação na respectiva factura de Serviço ou de qualquer outro meio de comunicações electrónicas, com uma antecedência mínima de um mês sob a data da sua entrada em vigor. O Cliente poderá, ainda, obter informação actualizada sobre os preços aplicáveis e as novas condições contratuais nas lojas e agentes da Vodafone, bem como no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).
3. Os preços podem ser sujeitos a alterações, as quais, em caso de agravamento de condições, serão previamente comunicadas aos Clientes nos termos do ponto anterior.
4. Sem prejuízo da indemnização devida à Vodafone pelo eventual incumprimento de um compromisso de permanência na rede, resultante de condições especiais acordadas pelas partes, designadamente para aquisição de equipamentos de telecomunicações, a alteração das condições contratuais prevista nos pontos anteriores confere ao Cliente a faculdade de rescindir o respectivo Contrato sem qualquer penalidade, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone, feita com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias sobre a data da sua entrada em vigor.
5. De forma a garantir a prestação de um serviço de qualidade a todos os seus Clientes, a Vodafone definiu uma Política de Utilização Responsável aplicável às chamadas a 0 centimos. No âmbito desta política, a Vodafone notificará, mediante o envio de uma SMS, os Clientes que excedam um nível de utilização razoável do Serviço, reservando-se o direito de, após esse aviso, cobrar as comunicações efectuadas para além do nível de utilização razoável. O Cliente poderá obter informação actualizada sobre os preços aplicáveis às comunicações efectuadas além do nível de utilização razoável em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).
6. O valor máximo de utilização responsável é definido com base nos perfis de utilização dos Clientes Particulares com os tarifários em causa e é revisto periodicamente em função da evolução desses perfis. O nível de utilização razoável do Serviço está definido no tarifário entregue ao Cliente no momento da assinatura do Contrato.
7. A Vodafone poderá exigir o pagamento, em adiantado, de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável ao Serviço, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efectuados pelo cliente, ou quando não exista, em função do valor

previsto de consumo apresentado pelo Cliente à Vodafone, acrescido do investimento realizado pela Vodafone na celebração do contrato com o Cliente, designadamente, em equipamentos terminais a disponibilizar.

8. Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de clientes particulares, a Vodafone pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço, nas situações de restabelecimento do Serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente, no valor que vier a ser fixado pelo ICP – ANACOM.
9. Sem prejuízo do disposto na cláusula E.1, a não realização do pagamento referido no Ponto 7 desta Cláusula, confere à Vodafone a faculdade de impedir, mediante pré-aviso de 24 horas, a utilização do Serviço, até que o respectivo pagamento seja efectuado.

#### **D. Facturação**

1. Excepto nos casos de impossibilidade técnica ou de força maior, a facturação do Serviço será efectuada com uma periodicidade mensal, devendo o Cliente efectuar o pagamento até à data indicada na factura como limite de pagamento.
2. Excepto nos casos em que o tarifário subscrito pelo Cliente preveja um custo associado à disponibilização do detalhe de comunicações, a Vodafone compromete-se a disponibilizar gratuitamente a factura detalhada em suporte de papel.
3. A factura detalhada referida no número anterior contém os seguintes elementos: identificação do serviço, plano de tarifas, data, hora, número chamado e duração da chamada, tipo de tarifa cobrada, descrição do conteúdo adquirido, volume de dados transmitidos, custo de cada chamada e conteúdo adquirido, número total de minutos a cobrar para o período de contagem, bem como outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados.
4. O Cliente tem o direito de não receber facturação detalhada, devendo, para o efeito, contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).
5. A informação sobre as modalidades de pagamento do Serviço consta da respectiva factura.

#### **E. Suspensão do Serviço**

1. O não pagamento pontual do Serviço por parte do Cliente, confere à Vodafone a faculdade de 1) impedir a realização de comunicações após pré – aviso efectuado com uma antecedência mínima de 10 dias, o qual indicará os motivos da suspensão do Serviço, os meios que o Cliente tem ao seu dispor para a evitar e para a retoma do Serviço, bem como de 2) posteriormente, rescindir o Contrato nos termos do ponto 1.2. infra, sem prejuízo da cobrança coerciva das quantias em dívida.
2. Nas situações previstas no número anterior, sempre que as facturas digam respeito a mais do que um serviço, o Cliente tem a faculdade de pagar e obter a quitação de apenas parte das quantias constantes das facturas devendo, sempre que tecnicamente possível, a suspensão limitar-se ao serviço ou serviços relativamente aos quais o cliente se mantenha em mora.
3. A prestação do Serviço pela Vodafone não poderá ser suspensa sem pré-aviso adequado ao Cliente, salvo caso fortuito ou de força maior.
4. Durante o período de suspensão do Serviço e até à sua rescisão a Vodafone garante ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu (112).
5. Durante o período em que a Vodafone impuser restrições à utilização do Serviço, nos termos dos pontos anteriores, será cobrado ao Cliente apenas o valor mensal, de acordo com o tarifário escolhido.
6. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar a activação ou o levantamento das restrições à utilização do Serviço, nos termos definidos no tarifário.
7. O Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da factura, comprometendo-se a Vodafone, nas situações em que tal seja tecnicamente possível, a limitar a suspensão ao serviço em causa, excepto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado.
8. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar ao Cliente juros moratórios, por cada mês ou fracção de mês em atraso, a calcular sobre os montantes em dívida, à taxa legal anual supletiva em vigor para juros de mora.

#### **F. Duração, Renovação e Rescisão do Contrato**

1. O Contrato relativa à prestação do serviço Vodafone Casa é celebrado por um mês, sendo renovado automaticamente, sem prejuízo de outro prazo que venha a ser acordado com o Cliente.
2. A Vodafone poderá rescindir o respectivo Contrato, após pré-aviso com uma antecedência mínima de 8 dias, caso o Cliente não proceda ao pagamento pontual das respectivas facturas, sem prejuízo da cobrança coerciva dos valores em dívida.
3. A Vodafone poderá ainda rescindir o respectivo Contrato, após pré – aviso com uma antecedência mínima de 8 dias, caso o cliente não proceda ao pagamento de outros valores em débito, designadamente resultantes da aquisição de equipamentos, sem prejuízo da cobrança coerciva dos valores em dívida.
4. Sem prejuízo do disposto nos pontos anteriores, a Vodafone reserva-se o direito de rescindir unilateralmente o respectivo Contrato, com pré-aviso de 24 horas, sempre que o Cliente não cumpra as obrigações dele decorrentes, salvo se tal comunicação for incompatível com a natureza e gravidade da violação, caso em que a rescisão precederá a comunicação, que será imediata
5. Após o período inicial de 30 dias a contar da data de assinatura do respectivo contrato, e salvo quando tenham sido acordadas condições particulares de permanência na rede, o Cliente poderá livremente e a qualquer momento rescindir o respectivo Contrato, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone, feita com uma antecedência mínima de 8 dias.
6. O Cliente dispõe ainda nos contratos celebrados à distância de um prazo de 14 dias a contar da data da sua assinatura, para proceder à resolução do contrato, nos termos previstos no Decreto – Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, considerando-se aquele direito exercido através da expedição, naquele prazo, de carta registada com aviso de recepção a comunicar o exercício daquele direito.
7. O Serviço considerar-se-á desactivado e o Contrato rescindido no último dia do ciclo de facturação correspondente ao mês em que a Vodafone recebe a comunicação referida no ponto 5 desta Cláusula, salvo se o Cliente solicitar a desactivação para uma data específica anterior àquela,

sendo o Cliente responsável pelo pagamento do serviço até à respectiva desactivação. Neste último caso, a Vodafone procederá ao desconto do valor da assinatura mensal pelo tempo correspondente ao período a partir do qual o serviço deixar de ser prestado.

8. No caso de falta de pagamento dos montantes devidos, a Vodafone reserva-se o direito de recorrer a terceiros, legalmente habilitados, para a obtenção do pagamento desses montantes em dívida.
9. Nos casos previstos no número anterior, e para fazer face às despesas incorridas no processo de cobrança extrajudicial dos montantes devidos pelo Cliente, a Vodafone reserva-se o direito de cobrar a este uma taxa que não poderá exceder 12% do valor da dívida vencida.

#### **G. Responsabilidade da Vodafone**

1. Sem prejuízo dos casos previstos na lei, a Vodafone não se responsabiliza pelos prejuízos causados em virtude de falha ou deficiência na prestação do Serviço, que lhe não sejam imputáveis a título de dolo ou culpa grave, designadamente os que resultem de caso fortuito, de força maior ou lucros cessantes
2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, a Vodafone não se responsabiliza pelos actos, omissões ou erros na prestação do Serviço que resultem de actos dos seus representantes, agentes, auxiliares, ou de quaisquer outras pessoas que a Vodafone utilize para o cumprimento das suas obrigações, salvo em caso de dolo ou culpa grave.
3. O não cumprimento do disposto no ponto 6, da Cláusula A, por facto imputável à Vodafone a título de dolo ou culpa grave, confere ao Cliente o direito de solicitar à Vodafone uma indemnização calculada nos seguintes termos:
  - a. Tempo de ligação inicial: a cada período de 24 horas de atraso na ligação inicial do serviço, em que o Cliente fique impossibilitado de realizar comunicações, corresponderá uma indemnização no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido;
  - b. Reparação de avarias: a cada período de 24 horas de atraso na reparação de avarias, em que o Cliente fique impossibilitado de realizar e ou receber chamadas de voz, corresponderá uma indemnização no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido;
  - c. Resposta às reclamações: por cada dia útil de atraso na resposta à reclamação apresentada pelo Cliente, corresponderá uma indemnização no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido.

#### **H. Aplicação das condições do Serviço Telefónico Móvel (STM)**

Em tudo o que não se encontrar especialmente previsto nestas condições gerais, aplicam-se as condições gerais de prestação do Serviço Telefónico Móvel.

## **CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO FIXO DE TELEFONE**

#### **A. Serviço Fornecido, Níveis de Qualidade e Cobertura**

1. Vodafone compromete-se a prestar o STF nos termos definidos nestas Condições Gerais as quais podem ser consultadas na íntegra em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt).
2. O STF, na modalidade de acesso indirecto, será disponibilizado por uma das seguintes formas:

Seleção Chamada a Chamada: consiste na ligação à rede de telecomunicações da Vodafone por meio de uma linha de outro operador de Redes Públicas de Comunicações Electrónicas, mediante a marcação do prefixo 1091.

Pré – Seleção de Operador: modalidade de acesso indirecto em que o Cliente escolhe por defeito a Vodafone como prestador de STF e aceita a anulação das opções de barramento do tráfego que tinha junto do prestador de acesso directo, nos casos em que este seja coincidente com o tráfego pré-seleccionado, não sendo, assim, necessário marcar o prefixo “1091”.
3. Após a activação do STF o Cliente poderá realizar chamadas nacionais e chamadas internacionais. As chamadas realizadas para serviços de emergência, para serviços internos à rede da Vodafone, para serviços de acesso à Internet, bem como as chamadas nacionais e internacionais para serviços de tarifação nula, serão efectuadas e taxadas através do Prestador de Acesso Directo.
4. A Vodafone reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos internacionais e ou números de valor acrescentado nacionais.
5. Salvo em casos fortuitos ou de força maior, a Vodafone compromete-se a prestar o STF, de forma regular e contínua, e em cumprimento dos seguintes níveis mínimos de qualidade:
  - 5.1. Serviço Telefónico Acessível ao Público num Local Fixo, na modalidade de acesso indirecto:
    - a) Tempo de ligação inicial:
      - (i) Seleção chamada a chamada: ligação ao serviço no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, a contar da data em que o Contrato se torna eficaz, salvo por impossibilidade técnica. O Serviço não será activado se o Acesso Directo se encontrar suspenso.
      - (ii) Pré – Seleção de Operador: ligação ao serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data em que o Contrato se torna eficaz, salvo por impossibilidade técnica.
    - b) Prazo máximo de reparação de avarias da responsabilidade da Vodafone que ocorram na prestação do STF: 48 (quarenta e oito) horas a contar da detecção ou da recepção da comunicação da avaria efectuada pelo Cliente, consoante o que ocorrer primeiro;
    - c) Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas directamente pelo Cliente: 30 dias a contar da sua recepção.
  - 5.2. A Vodafone não se obriga ao cumprimento de outros níveis de qualidade para além dos previstos neste ponto.
6. A Vodafone compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, com observância dos parâmetros de qualidade previstos no Regulamento n.º 46/2005, de 23 de Maio de 2005 (Regulamento sobre a qualidade de serviço).

7. A Vodafone reserva-se o direito de definir e aplicar Limites de Consumo às comunicações a realizar pelo Cliente, nas seguintes situações:
  - a. No momento da subscrição do respectivo Contrato: A Vodafone indicará na Proposta de Contrato o valor do Limite de Consumo a aplicar à Conta do Cliente;
  - b. No decurso do Contrato: A Vodafone comunicará, através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas, o valor do limite de consumo a aplicar à conta do Cliente, com uma antecedência mínima de 8 dias sobre a data da sua entrada em vigor.
8. Na eventualidade do Limite de Consumo definido ser alcançado, a Vodafone poderá exigir a realização do pagamento das comunicações realizadas e não facturadas, mediante solicitação efectuada através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas.
9. A não realização do pagamento referido no número anterior, confere à Vodafone a faculdade de proceder à suspensão do Serviço, nos termos da Cláusula D.1. e de, posteriormente, rescindir o presente contrato, nos termos da cláusula E.2.

## **B. Preços e Períodos de Utilização**

1. Os preços aplicáveis ao STF, bem como as tarifas e a duração dos períodos de utilização constam do tarifário escolhido pelo Cliente, o qual lhe será entregue no momento da assinatura do respectivo Contrato, constituindo para todos os efeitos sua parte integrante.
2. A alteração unilateral das respectivas condições contratuais pela Vodafone será comunicada ao Cliente através de documento escrito, de serviço de mensagens escritas (SMS), através de inserção da informação na respectiva factura de Serviço, ou de qualquer outro meio de meio de comunicações electrónicas, com uma antecedência mínima de um mês sob a data da sua entrada em vigor. O Cliente poderá, ainda, obter informação actualizada sobre os preços aplicáveis e as novas condições contratuais nas lojas e agentes da Vodafone, bem como no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16910).
3. Os preços podem ser sujeitos a alterações, as quais, em caso de agravamento de condições, serão previamente comunicadas aos Clientes nos termos do ponto anterior.
4. A Vodafone notificará ao Cliente as alterações verificadas na elegibilidade do tráfego, com uma antecedência mínima de um mês.
5. Sem prejuízo da indemnização devida à Vodafone pelo eventual incumprimento de um compromisso de permanência na rede, resultante de condições especiais acordadas pelas partes, designadamente condições especiais de preços e descontos, a alteração das condições contratuais previstas nos pontos 2 e 3 desta Condição, bem como qualquer alteração verificada na elegibilidade do tráfego, prevista no ponto A.3 destas Condições Gerais Contrato, conferem ao Cliente a faculdade de rescindir o respectivo Contrato sem qualquer penalidade, mediante comunicação efectuada através de formulário disponibilizado pela Vodafone para o efeito, feita com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias sobre a data da entrada em vigor das referidas alterações.
6. A Vodafone poderá exigir o pagamento, em adiantado, de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável ao Serviço, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efectuados pelo cliente, ou quando não exista, em função do valor previsto de consumos apresentados pelo Cliente à Vodafone, acrescido do investimento realizado pela Vodafone na celebração do contrato com o Cliente, designadamente, em equipamentos terminais a disponibilizar.
7. Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de clientes particulares, a Vodafone pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço, nas situações de restabelecimento do Serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente, nos termos legais previstos para o efeito.
8. Sem prejuízo do disposto na cláusula D.1, a não realização do pagamento referido no Ponto 6 desta Cláusula, confere à Vodafone a faculdade de impedir, mediante pré-aviso de 24 horas, a utilização do Serviço, até que o respectivo pagamento seja efectuado.

## **C. Facturação**

1. Excepto nos casos de impossibilidade técnica ou de força maior, a facturação dos Serviços será efectuada com uma periodicidade mensal, devendo o cliente efectuar o pagamento até à data indicada na factura como limite de pagamento.
2. Excepto nos casos em que o tarifário subscrito pelo Cliente preveja um custo associado à disponibilização do detalhe de comunicações, a Vodafone compromete-se a disponibilizar gratuitamente a factura detalhada em suporte de papel. A Vodafone faculta, ainda, o acesso gratuito ao detalhe de chamadas no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) na área My Vodafone.
3. O Cliente poderá, também, subscrever o Serviço de factura electrónica, em substituição da factura em papel, nos termos e condições descritos no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) na área My Vodafone.
4. A factura detalhada referida no número anterior contém os seguintes elementos: identificação do serviço, plano de tarifas, data de realização da chamada, hora, número chamado e duração da chamada, tipo de tarifa cobrada, descrição do conteúdo adquirido, volume de dados transmitidos, custo de cada chamada e conteúdo adquirido, número total de minutos a cobrar para o período de contagem, bem como outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados.
5. O Cliente tem o direito de receber facturas não detalhadas, devendo, para o efeito, contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16910) ou 16915, no caso de Clientes Empresariais, ou, no caso dos clientes empresariais, através do 16915, tendo este último o custo de uma chamada para a rede Vodafone quando a origem da chamada for na rede móvel, ou de uma chamada local, quando a origem da chamada for na rede fixa.
6. A informação sobre as modalidades de pagamento dos Serviços consta da respectiva factura.

## **D. Suspensão do Serviço**

1. O não pagamento pontual do Serviço por parte do Cliente confere à Vodafone a faculdade de 1) impedir a realização de comunicações após pré-aviso, efectuado com uma antecedência mínima de 10 dias, o qual indicará os motivos da suspensão do Serviço, os meios que o cliente tem ao seu dispor para a evitar e, para a retoma do Serviço, bem como de 2) posteriormente, rescindir o Contrato nos termos do ponto E.2. infra, sem prejuízo da cobrança coerciva das quantias em dívida.

2. Nas situações previstas no número anterior, o Serviço não será suspenso em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis.
3. A prestação do Serviço pela Vodafone não poderá ser suspensa sem pré-aviso adequado ao Cliente, salvo caso fortuito ou de força maior.
4. Durante o período em que a Vodafone impuser restrições à utilização do Serviço, nos termos dos pontos anteriores, será cobrado ao Cliente apenas o valor mensal, de acordo com o tarifário escolhido.
5. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar a activação ou o levantamento das restrições à utilização do Serviço, nos termos definidos no tarifário.
6. O Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da factura, comprometendo-se a Vodafone, nas situações em que tal seja tecnicamente possível, a limitar a suspensão ao serviço em causa, excepto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado.
7. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar ao Cliente juros moratórios, por cada dia de atraso, a calcular sobre os montantes em dívida, à taxa legal anual supletiva em vigor para juros de mora.
8. A suspensão do Acesso Directo nos casos legalmente previstos implica a suspensão do Serviço, pelo período em que durar a primeira.

#### **E. Duração, Renovação e Rescisão do Contrato**

1. O Contrato é celebrado por um mês, sendo renovado automaticamente, sem prejuízo de outro prazo que venha a ser acordado com o Cliente.
2. A Vodafone poderá rescindir o respectivo Contrato, após pré-aviso com uma antecedência mínima de 8 dias, caso o Cliente não proceda ao pagamento pontual das respectivas facturas, sem prejuízo da cobrança coerciva dos valores em dívida.
3. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, a Vodafone reserva-se o direito de suspender ou rescindir unilateralmente o respectivo Contrato, com pré-aviso de 24 horas, sempre que o Cliente não cumpra as obrigações dele decorrentes, salvo se tal comunicação for incompatível com a natureza e gravidade da violação, caso em que a rescisão precederá a comunicação, que será imediata.
4. Após o período inicial de 30 dias a contar da data da sua assinatura, e salvo quando tenham sido acordadas condições particulares de permanência na rede, o Cliente poderá livremente e a qualquer momento rescindir o presente Contrato, mediante comunicação efectuada através de formulário disponibilizado pela Vodafone para o efeito, com uma antecedência mínima de 8 dias.
5. O Serviço considerar-se-á desactivado e o Contrato rescindido no último dia do ciclo de facturação correspondente ao mês em que a Vodafone recebe a comunicação referida no número anterior, salvo se o Cliente solicitar a desactivação para uma data específica anterior àquela, sendo o Cliente responsável pelo pagamento do serviço até à respectiva desactivação. Neste último caso, a Vodafone procederá ao desconto do valor mensal pelo tempo correspondente ao período a partir do qual o serviço deixar de ser prestado.
6. A transmissão da posição contratual do assinante do Prestador de Acesso Directo, implica a cessação da pré -selecção activada sobre o acesso a que respeita o Contrato.
7. No caso de falta de pagamento dos montantes devidos, a Vodafone reserva-se o direito de recorrer a terceiros, legalmente habilitados, para a obtenção do pagamento desses montantes em dívida.
8. O Cliente dispõe ainda nos Contratos celebrados à distância de um prazo de 14 dias a contar da data da sua assinatura, para proceder à resolução do Contrato, nos termos previstos no Decreto – Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, considerando-se aquele direito exercido através da expedição, naquele prazo, de carta registada com aviso de recepção a comunicar o exercício daquele direito.
9. Nos casos previstos no ponto 7 da presente Cláusula, para fazer face às despesas incorridas no processo de cobrança extrajudicial dos montantes devidos pelo Cliente, a Vodafone reserva-se o direito de cobrar a este uma taxa que não poderá exceder 12% do valor da dívida vencida.

#### **F. Responsabilidade da Vodafone**

1. Sem prejuízo dos casos previstos na Lei, a Vodafone não se responsabiliza pelos prejuízos causados em virtude de falha ou deficiência na prestação do Serviço que lhe não sejam directamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, designadamente os que resultem de caso fortuito, de força maior ou por lucros cessantes.
2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior e no Regulamento n.º 1/2006, de 14/12/2005 (Regulamento de Selecção e Pré.-Selecção), a Vodafone não se responsabiliza pelos actos, omissões ou erros na prestação do Serviço que resultem de actos dos seus representantes, agentes, auxiliares, ou de quaisquer outras pessoas que a Vodafone utilize para o cumprimento das suas obrigações, salvo em caso de dolo ou culpa grave.
3. O não cumprimento do disposto no ponto 5.1 da Cláusula A, por facto imputável à Vodafone a título de dolo ou culpa grave, confere ao Cliente o direito de solicitar à Vodafone uma indemnização calculada nos seguintes termos:  
Serviço Telefónico Acessível ao Público num Local Fixo, na modalidade de acesso indirecto:
  - a) Selecção chamada a chamada: a cada dia útil de atraso na ligação inicial do serviço corresponderá uma indemnização no valor de €1;
  - b) Pré – selecção de operador: a cada dia útil de atraso na ligação inicial do serviço corresponderá uma indemnização no valor de €1;
  - c) Reparação de avarias: por cada dia de atraso na reparação de avarias corresponderá uma indemnização no valor de €1;
  - d) Resposta às reclamações: por cada dia útil de atraso na resposta à reclamação apresentada pelo Cliente corresponderá uma indemnização no valor de €1.

#### **G. Aplicação das condições do Serviço Telefónico Móvel (STM)**

Em tudo o que não se encontrar especialmente previsto nestas condições gerais, aplicam-se as condições gerais de prestação do Serviço Telefónico Móvel.

# CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL ASSOCIADO A UM PLANO DE TARIFAS PRÉ – PAGO

## A. Serviço Fornecido

1. A prestação do Serviço Telefónico Móvel, associado a um plano de tarifas Pré-Pago, doravante designado por “STM”, Serviço Pré-Pago ou por Serviço obedece ao estipulado nas presentes Condições as quais podem ser consultadas na íntegra em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt).
2. O Cliente procederá ao pagamento antecipado do Serviço através de um sistema de carregamentos ou outro que para o efeito seja disponibilizado para o efeito pela Vodafone, nos termos definidos no respectivo Tarifário.
3. Ao Serviço Pré-Pago aplicam-se as presentes condições particulares e, subsidiariamente, as condições gerais de prestação do Serviço Telefónico Móvel, entregues ao Cliente no momento da respectiva aquisição do Serviço e disponíveis nas lojas e agentes Vodafone e em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt), na medida em que não conflituam com o disposto a esse respeito nestas Condições Particulares.
4. Para utilização do Serviço em Roaming o Cliente deve contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912) ou consultar o site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt).
5. De forma a garantir a prestação de um serviço de qualidade a todos os seus Clientes, a Vodafone reserva-se o direito de definir uma política de utilização responsável aplicável às ofertas ou descontos em comunicações para a rede Vodafone ou para outras redes. No âmbito desta política, a Vodafone notificará, mediante o envio de uma mensagem escrita (“SMS”) aos Clientes que, no decorrer das referidas ofertas ou descontos, excedam o nível de utilização razoável do Serviço, reservando-se o direito de, após esse aviso, suspender o acesso aos mesmos. O Cliente poderá obter informação actualizada sobre os preços aplicáveis às comunicações efectuadas além do nível de utilização razoável em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).
6. O nível de utilização responsável é definido com base nos perfis de utilização dos Clientes particulares elegíveis para a referida oferta e é revisto periodicamente em função da evolução desses perfis.

## B. Facturação

1. Excepto nos casos em que o tarifário escolhido pelo Cliente preveja um custo associado à disponibilização do detalhe de comunicações, a Vodafone disponibiliza gratuitamente a factura detalhada, mediante pedido do Cliente dirigido ao Serviço Permanente de Apoio a Clientes (16912). O envio de factura implica que o Cliente disponibilize o seu nome, morada e número de identificação fiscal.
2. A pedido do Cliente a Vodafone procederá ao envio mensal da respectiva factura de comunicações.
3. A Vodafone faculta, ainda, o acesso gratuito ao detalhe de chamadas no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt), na área My Vodafone.
4. Excepto no caso do tarifário pré-pago online, o Cliente poderá escolher a factura em papel ou optar pela subscrição do serviço de factura electrónica, nos termos e condições descritos no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) na área My Vodafone, mediante pedido expresso do Cliente dirigido à Vodafone ..
5. No caso do tarifário pré-pago online, o Cliente, para ter acesso à sua factura, deverá subscrever o serviço de factura electrónica no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) na área My Vodafone.
6. A factura detalhada contém os seguintes elementos: identificação do serviço, plano de tarifas, data da realização da chamada, hora, número chamado e duração da chamada, tipo de tarifa cobrada, descrição do conteúdo adquirido, volume de dados transmitidos, número total de minutos a cobrar para o período de contagem, bem como outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados.

## C. Suspensão do Serviço

1. Sem prejuízo do disposto no ponto seguinte, a não realização do carregamento do Serviço na periodicidade prevista no respectivo tarifário confere à Vodafone a faculdade de impedir a realização de comunicações, após pré – aviso efectuado com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias sob a data limite de carregamento.
2. Se após a data limite de carregamento o Cliente não proceder ao carregamento do Serviço, a Vodafone reserva-se o direito de alterar o tarifário do Serviço para um plano de tarifas sem carregamentos obrigatórios, mediante pré-aviso com antecedência mínima de 3 (três) dias sob a data da entrada em vigor da referida alteração e, posteriormente, de desactivar o Serviço nos termos do ponto D.1.

## D. Desactivação do serviço

1. A Vodafone poderá desactivar o Serviço, após pré-aviso com uma antecedência mínima de 8 dias, caso o Cliente não receba e ou realize comunicações no prazo de 90 (noventa) dias a contar da alteração de tarifário prevista no ponto C.2. ou findo o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, após a última comunicação realizada, não gratuita.
2. Os serviços correspondentes a cartões oferecidos ou vendidos não associados a equipamentos têm uma validade de 60 (sessenta) dias após a primeira chamada e até à realização do primeiro carregamento.
3. Nos casos previstos nos pontos anteriores, o Serviço será desactivado independentemente do saldo disponível no cartão Vitamina e não haverá lugar ao reembolso do mesmo.

## CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ADSL

### A. Serviço Fornecido, Níveis de Qualidade e Cobertura

1. A prestação do Serviço ADSL rege-se pelas presentes condições gerais, as quais podem ser consultadas na íntegra em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt).
2. A informação relativa aos requisitos mínimos, regras de utilização do Serviço e condições de adesão à Fatura Electrónica encontram-se nos respectivos Anexos, os quais constituem parte integrante do respectivo Contrato.
3. O Serviço permite ao Cliente o estabelecimento de uma ligação que possibilita o acesso genérico à Internet, através de uma, ou várias, linhas telefónicas com tecnologia xDSL (x Digital Subscriber Line).
4. A oferta do Serviço está condicionada à verificação prévia de determinadas condições técnicas indispensáveis à prestação do Serviço. Antes de proceder à activação do Serviço, o Cliente deverá assegurar-se que se encontram preenchidos os requisitos mínimos previstos no Anexo I. À Vodafone poderá não ser possível proceder à activação do Serviço, nomeadamente, no caso de inexistência de cobertura ADSL ou quando a infra-estrutura de suporte não permita a prestação do Serviço.
5. Nas situações referidas no número anterior, sempre que o Cliente tenha adquirido um router para efeitos de utilização do Serviço, a Vodafone procederá ao reembolso do valor dispendido na sua aquisição, bastando que o Cliente proceda à sua devolução numa loja Vodafone, no prazo de 14 dias após ter sido informado pela Vodafone da impossibilidade de proceder à activação do Serviço.
6. O router e todos os seus componentes devem ser devolvidos em bom estado de conservação e funcionamento, sob pena de a Vodafone não aceitar a sua devolução.
7. Será da responsabilidade do Cliente assegurar, nas datas e pelos períodos de tempo que lhe for solicitado, o acesso do pessoal da Vodafone, devidamente identificado, aos locais de instalação do Serviço para proceder a testes e respectiva instalação.
8. A Vodafone não será responsável pelo atraso da instalação do Serviço, caso não seja possível aceder ao local de instalação nas datas acordadas, por causa que não lhe seja imputável.
9. Caso o Cliente desista após ter sido iniciado o processo de activação e instalação do Serviço, a Vodafone reserva-se o direito exigir uma indemnização no valor de €150, valor este justificado pelos custos de instalação do serviço que o actual operador de rede fixa cobra à Vodafone.
10. O Cliente poderá ainda subscrever o Serviço Fixo Telefónico (SFT), o qual se regerá pelas presentes Condições Gerais, bem como pelas condições constantes das alíneas seguintes:
  - I) A Vodafone compromete-se a estabelecer e a assegurar o acesso do Cliente ao SFT através do serviço de acesso directo, que consiste na ligação directa à rede de telecomunicações da Vodafone.
  - II) Após a activação do Serviço, o Cliente poderá realizar todo o tipo de comunicações através de um número ou de números incluídos num plano nacional de numeração telefónica nacional ou internacional, definidos nos termos da legislação aplicável.
  - III) Após a activação do Serviço, o Cliente poderá realizar e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder de forma ininterrupta e gratuita ao número de emergência europeu (112).
  - IV) Nas chamadas Internacionais a Vodafone reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos e ou números de valor acrescentado.
  - V) O acesso aos Serviços de Audiotexto, à excepção dos Serviços de Televoto, encontra-se barrado por defeito, podendo o Cliente solicitar à Vodafone a sua activação, genérica ou selectivamente, mediante pedido efectuado por escrito.
11. A Vodafone reserva-se o direito de definir e aplicar limites de consumo às comunicações a realizar pelo Cliente, nas seguintes situações:
  - a. No momento da subscrição do respectivo Contrato: A Vodafone indicará na Proposta de Contrato o valor do limite de consumo a aplicar à Conta do Cliente;
  - b. No decurso do Contrato: A Vodafone comunicará, através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas, o valor do limite de consumo a aplicar à conta do Cliente, com uma antecedência mínima de 8 dias sobre a data da sua entrada em vigor.
12. Na eventualidade do Limite de Consumo definido ser alcançado, a Vodafone poderá exigir a realização do pagamento das comunicações realizadas e não facturadas, mediante solicitação efectuada através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações electrónicas.
13. A não realização do pagamento referido no número anterior, confere à Vodafone a faculdade de proceder à suspensão do Serviço, nos termos da Cláusula F.1. e de, posteriormente, rescindir o presente contrato, nos termos da cláusula G.3.
14. Salvo em casos fortuitos ou de força maior, a Vodafone compromete-se a prestar o Serviço de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura divulgadas e em cumprimento dos seguintes níveis de qualidade:
  - a. Tempo de admissão ao serviço: Prazo máximo de 60 dias a contar da data em que o Contrato se torna eficaz, salvo por impossibilidade técnica;
  - b. Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas directamente pelo Cliente: 30 dias, a contar da data da sua recepção.
15. A Vodafone não se obriga ao cumprimento de outros níveis de qualidade para além dos previstos no ponto anterior.
16. A Vodafone compromete-se a publicar e a disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade do Serviço que pratica, em observância do Regulamento n.º 46/2005, de 23 de Maio de 2005 e artigo 40º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.
17. A informação sobre as zonas de cobertura do Serviço encontra-se disponível nas lojas, agentes Vodafone e em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt). O Cliente pode, ainda, obter esta informação através do número 808 91 20 20, introduzindo de seguida o número de telefone fixo que quer verificar, bem como através do envio de SMS para o 16912 (SAC SMS) a partir da rede Vodafone, com o número de telefone fixo que se quer verificar ou através de contacto com o Serviço Permanente de Atendimento ao Cliente (16912).

## **B. Uso do Serviço pelo Cliente**

1. O Serviço 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 bom e atempado cumprimento do presente Contrato, comprometendo-se a não utilizar, nem deixar utilizar por terceiros, o Serviço prestado pela Vodafone para qualquer fim contrário à lei, nomeadamente para o envio de mensagens não solicitadas (SPAM), nem utilizar o Serviço de forma abusiva, nomeadamente dando acesso indiscriminado ou massivo a terceiros, com ou sem contrapartida.
2. 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 electrónicas. 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.
3. No âmbito da prestação do Serviço, a Vodafone atribuirá ao Cliente uma ou mais identificações perante os servidores da Vodafone e um ou mais códigos pessoais de acesso que legitimam o acesso e garantem a confidencialidade do mesmo. O Cliente obriga-se a manter de forma confidencial todas as palavras-chave ou códigos secretos referentes à utilização do Serviço que lhe sejam disponibilizados, não podendo transmiti-los a terceiros.
4. O Cliente deverá comunicar, imediatamente, à Vodafone a perda ou extravio de palavras-chave ou outros códigos secretos, através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).
5. O Cliente compromete-se a não utilizar uma identificação de acesso ao Serviço de que não seja titular ou não contribuir para a perturbação ou degradação da qualidade de idênticos serviços contratados por terceiros.
6. Caso se verifique o acesso ao Serviço por terceiros, através da utilização da identificação de acesso do Cliente, devido a comportamento voluntário ou involuntário deste, será sempre da responsabilidade do Cliente essa utilização, nomeadamente, o pagamento das quantias em dívida à Vodafone pela utilização do Serviço.
7. Na eventualidade de ser necessária a intervenção de técnicos especializados para regularização de uma situação em virtude da prática de qualquer dos actos acima descritos, o Cliente será responsável pelos custos resultantes dessa intervenção, sem prejuízo de qualquer outra responsabilidade que lhe possa ser imputável.
8. O Cliente não pode, de forma efectiva ou tentada, atacar ou utilizar ilicitamente a rede ou os sistemas da Vodafone ou de terceiros, por qualquer meio comprometendo-se também a não utilizar o Serviço para instalação de servidores na rede de serviços de conversação CHAT ou partilha de ficheiros, não podendo igualmente utilizar o Serviço para executar ataques automatizados (BOTS) ou "denial of service".
9. O Cliente tem a liberdade de utilização, de expressão e de obtenção de informação através da Internet, devendo cumprir o estipulado na legislação aplicável, nomeadamente no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, no Código de Propriedade Industrial e na Lei da Criminalidade Informática.

## **C. Equipamentos**

1. O Cliente compromete-se a adquirir e manter equipamentos e programas informáticos necessários ao estabelecimento da ligação à rede da Vodafone.
2. O Cliente obriga-se a garantir que os equipamentos e programas informáticos que utiliza correspondem aos requisitos técnicos necessários para o eficaz acesso ao Serviço e que satisfazem os requisitos definidos pela legislação aplicável, e como tal, estejam marcados pelo fabricante.
3. A Vodafone não poderá garantir a prestação do Serviço se o Cliente não dispuser de equipamentos terminais de comunicações que tenham sido objecto de procedimento de avaliação de conformidade, estejam devidamente marcados e satisfaçam os requisitos essenciais definidos na legislação aplicável, ou se estes não estiverem em estado de conservação que permita o seu funcionamento regular e contínuo.

## **D. Preços e Períodos de Utilização**

1. Os preços aplicáveis ao Serviço a prestar pela Vodafone bem como as tarifas, a duração dos períodos de utilização e todas as suas características constam do tarifário escolhido pelo Cliente, o qual lhe será entregue no momento da assinatura do Contrato (por exemplo, através do folheto de divulgação do Serviço), constituindo para todos os efeitos sua parte integrante.
2. A alteração unilateral das presentes condições contratuais pela Vodafone, será comunicada ao Cliente através de documento escrito, de serviço de mensagens escritas ("SMS"), através de inserção da informação na respectiva factura de Serviço, ou de qualquer outro meio de comunicações electrónicas, com uma antecedência mínima de um mês sob a data da sua entrada em vigor. O Cliente poderá, ainda, obter informação actualizada sobre os preços aplicáveis e as novas condições contratuais nas lojas e agentes da Vodafone, bem como no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).
3. Os preços podem ser sujeitos a alterações, as quais, em caso de agravamento de condições, serão previamente comunicadas aos Clientes nos termos do ponto anterior.
4. Sem prejuízo da indemnização devida à Vodafone pelo eventual incumprimento de um compromisso de permanência na rede, resultante de condições especiais acordadas pelas partes, designadamente para aquisição de equipamentos de telecomunicações, a alteração das condições contratuais previstas nos pontos anteriores confere ao Cliente a faculdade de rescindir o Contrato sem qualquer penalidade, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone, feita com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias sobre a data da sua entrada em vigor.
5. A Vodafone poderá exigir o pagamento, em adiantado, de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável ao Serviço, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efectuados pelo Cliente, ou quando não exista, em função do valor previsto de consumo apresentado pelo Cliente à Vodafone, acrescido do investimento realizado pela Vodafone na celebração do contrato com o Cliente, designadamente, em equipamentos terminais a disponibilizar.

6. Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de Clientes particulares, a Vodafone pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço, nas situações de restabelecimento do Serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente, no valor que vier a ser fixado pelo ICP – ANACOM.
7. Sem prejuízo do disposto na cláusula F.1, a não realização do pagamento referido no Ponto 5 desta Cláusula, confere à Vodafone a faculdade de impedir, mediante pré-aviso de 24 horas, a utilização do Serviço, até que o respectivo pagamento seja efectuado.
8. De forma a garantir a prestação de um Serviço de qualidade a todos os seus Clientes, a Vodafone definiu uma Política de Utilização Responsável aplicável às chamadas de voz e de dados a 0 cêntimos. No âmbito desta política, a Vodafone notificará, mediante o envio de uma carta ou de uma SMS, os Clientes que excedam um nível de utilização razoável do Serviço, reservando-se o direito de, após esse aviso, cobrar as comunicações efectuadas para além do nível de utilização razoável. O Cliente poderá obter informação actualizada sobre os preços aplicáveis às comunicações efectuadas além do nível de utilização razoável em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).

#### **E. Facturação**

1. Excepto nos casos de impossibilidade técnica ou de força maior, a facturação do Serviço será efectuada com uma periodicidade mensal devendo o Cliente efectuar o pagamento até à data indicada na factura como limite de pagamento
2. Excepto nos casos em que o tarifário subscrito pelo Cliente preveja um custo associado à disponibilização do detalhe de comunicações, a Vodafone compromete-se a disponibilizar gratuitamente a factura detalhada de comunicações. A Vodafone disponibiliza, também, o acesso gratuito ao detalhe de chamadas no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) na área My Vodafone.
3. A Vodafone faculta, ainda, o Serviço de Factura Electrónica, disponível no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt), na área My Vodafone, cujas condições gerais se encontram no anexo III.
4. A factura detalhada contém os seguintes elementos: identificação do Serviço, plano de tarifas, tipo de tarifa cobrada, data, hora, acesso, volume de dados transmitidos após o tráfego incluído no tarifário do plano escolhido, custo de cada chamada bem como outras informações relativas a pagamentos.
5. O Cliente tem o direito de receber factura não detalhada, devendo, para o efeito, contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).
6. A informação sobre as modalidades de pagamento do Serviço consta da respectiva factura.

#### **F. Suspensão do Serviço**

1. O não pagamento pontual por parte do Cliente do Serviço prestado, confere à Vodafone a faculdade de 1) impedir a realização de comunicações, após pré-aviso efectuado com uma antecedência mínima de 10 dias, o qual indicará os motivos da suspensão do Serviço, os meios que o Cliente tem ao seu dispor para a evitar e para a retoma do Serviço, bem como de posteriormente, 2) rescindir o Contrato nos termos do ponto G.3. infra, sem prejuízo da cobrança coerciva das quantias em dívida
2. Nas situações previstas no número anterior o Serviço não será suspenso em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, salvo se os serviços em causa forem funcionalmente indissociáveis.
3. A prestação do Serviço pela Vodafone não poderá ser suspensa sem pré-aviso adequado ao Cliente, salvo caso fortuito ou de força maior.
4. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar a activação ou o levantamento das restrições à utilização do seu Serviço, nos termos definidos no tarifário.
5. Durante o período em que a Vodafone impuser restrições à utilização do Serviço, nos termos dos pontos anteriores, será cobrado ao Cliente apenas o valor mensal, de acordo com o tarifário escolhido.
6. O Cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da factura, comprometendo-se a Vodafone, nas situações em que tal seja tecnicamente possível, a limitar a suspensão ao Serviço em causa, excepto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado.
7. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar ao Cliente juros moratórios, por cada mês ou fracção de mês em atraso, calculados com base na taxa legal anual supletiva em vigor para juros de mora.
8. A Vodafone reserva-se o direito de suspender ou rescindir o Serviço, prestado ao abrigo deste Contrato, nos termos do disposto no Decreto-lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, designadamente em cumprimento de determinações das autoridades competentes destinadas a prevenir ou a pôr termo a uma infracção, nomeadamente no sentido de remover ou impossibilitar o acesso a conteúdos ilícitos.
9. O não pagamento de outros valores em débito, designadamente dos equipamentos terminais, conferem à Vodafone a faculdade de impedir a realização de comunicações, após pré-aviso efectuado com uma antecedência mínima de 8 dias e, posteriormente, de rescindir o Contrato nos termos do ponto G.3., sem prejuízo da cobrança coerciva das quantias em dívida.

#### **G. Duração, Renovação e Rescisão do Contrato**

1. O Contrato entra em vigor na data em que for celebrado e tem a duração escolhida previamente pelo Cliente nos termos do tarifário vigente à data da celebração do Contrato, salvo disposição contratual diversa.
2. O contrato será renovado automaticamente por igual período de tempo, se não existir denúncia de qualquer das partes até 90 dias antes do seu termo.
3. A Vodafone poderá rescindir o respectivo Contrato, após pré-aviso com uma antecedência mínima de 8 dias, caso o Cliente não proceda ao pagamento pontual das respectivas facturas, sem prejuízo da cobrança coerciva dos valores em dívida.
4. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, a Vodafone reserva-se o direito de rescindir unilateralmente o respectivo Contrato, com pré-aviso de 24 horas, sempre que o Cliente não cumpra as obrigações dele decorrentes, salvo se tal comunicação for incompatível com a natureza e gravidade da violação, caso em que a rescisão precederá a comunicação, que será imediata.

5. A rescisão do Contrato por parte do Cliente, antes de decorrido o prazo referido no ponto.1, implicará a obrigação de pagar de imediato à Vodafone as facturas vencidas e não pagas e ainda a totalidade das mensalidades ou “valores mensais “ vincendos até ao termo do referido prazo, tendo estas por base o valor mensal do tarifário escolhido pelo Cliente.
6. Aplicar-se-ão igualmente as obrigações impostas no ponto anterior caso se verifique uma situação de não cumprimento do presente Contrato por facto não imputável à Vodafone.
7. No caso de falta de pagamento dos montantes devidos, a Vodafone reserva-se o direito de recorrer a terceiros, legalmente habilitados, para a obtenção do pagamento desses montantes em dívida.
8. O Cliente dispõe ainda, nos contratos celebrados à distância, de um prazo de 14 dias a contar da data da sua assinatura, para proceder à resolução do contrato, nos termos previstos no Decreto - Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, considerando-se aquele direito exercido através da expedição, naquele prazo, de carta registada com aviso de recepção a comunicar o exercício daquele direito.
9. Nos casos previstos no ponto 7, e para fazer face às despesas no processo de cobrança extrajudicial dos montantes devidos pelo Cliente, a Vodafone reserva-se o direito de cobrar a este uma taxa que não poderá exceder 12% do valor da dívida vencida.

#### **H. Responsabilidade da Vodafone**

1. Sem prejuízo dos casos previstos na lei, a Vodafone não se responsabiliza pelo extravio de dados ou quaisquer prejuízos causados em virtude de falha ou deficiência no Serviço que lhe não sejam directamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, designadamente os que resultem de caso fortuito, de força maior ou relativos a lucros cessantes.
2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, a Vodafone não se responsabiliza pelos actos, omissões ou erros na prestação do Serviço que resultem de actos dos seus representantes, agentes, auxiliares, ou de quaisquer outras pessoas que a Vodafone utilize para o cumprimento das suas obrigações, salvo em caso de dolo ou culpa grave.
3. O não cumprimento do disposto no ponto 14 da Cláusula A, por facto imputável à Vodafone a título de dolo ou culpa grave, confere ao Cliente o direito de solicitar à Vodafone um crédito a título de indemnização calculada nos seguintes termos:
  - a) Tempo de admissão ao Serviço: A cada período de 24 horas de atraso na ligação inicial do Serviço, em que o Cliente fique impossibilitado de realizar comunicações, corresponderá uma indemnização no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido;
  - b) Resposta às reclamações: Por cada dia útil de atraso na resposta à reclamação apresentada pelo Cliente, corresponderá uma indemnização no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido.

#### **I. Notificações e Comunicações**

O Cliente poderá efectuar qualquer tipo de comunicação ou solicitar a renegociação das condições comerciais do presente contrato, bastando para o efeito enviar e-mail para o seu contacto comercial ou para o endereço electrónico [apoiocliente@vodafone.pt](mailto:apoiocliente@vodafone.pt).

## Anexo I

### Requisitos mínimos

1. Linha telefónica com cobertura ADSL Vodafone .
2. Software: Windows 2000/XP/Vista ou Macintosh 10.3.9 ou superior
3. Hardware:
  - a) Processador Pentium, equivalente ou superior
  - b) Leitor de CD-ROM
  - c) Porta Ethernet
  - d) Memória RAM: 64MB
  - e) 50 MB de espaço livre em disco
4. Tomadas telefónicas do tipo RITA

## Anexo II

### Código de Conduta - Regras de Utilização do Serviço

#### 1. Responsabilidade da Vodafone

- a. A responsabilidade da Vodafone é limitada ao Serviço. A Vodafone não é responsável pelas falhas, cortes de linha, má configuração do material e dos equipamentos, entre outros, que não estejam sob o seu controlo directo ou que a Vodafone não forneceu, nomeadamente as ligações de todo o tipo asseguradas por outros fornecedores de acesso
- b. A Vodafone não garante os tempos de resposta das informações que circulam na Rede.
- c. A Vodafone reserva-se o direito de interromper o fornecimento do Serviço no caso do Cliente fazer uma utilização que possa prejudicar a Vodafone ou qualquer outro utilizador da Internet ou dos serviços da Vodafone.

#### 2. Responsabilidade do Cliente

- a. É responsabilidade do Cliente assegurar a sua própria segurança informática.
- b. É responsabilidade do Cliente tomar medidas apropriadas para proteger os seus próprios dados e/ou software armazenados no seu equipamento informático.
- c. O Cliente deve abster-se de qualquer ataque a qualquer pessoa ou entidade, fundado, entre outros, na raça, nacionalidade, origem étnica, religião e sexo.
- d. O Cliente assume a responsabilidade editorial do conteúdo da informação que inserir na rede. Dada a natureza do Serviço, é impossível à Vodafone assumir a responsabilidade sobre os conteúdos que percorrem a sua rede.
- e. O Cliente reconhece que as transmissões de dados em rede apenas beneficiam de uma fiabilidade técnica relativa, tratando-se de redes heterogéneas, de características e capacidades técnicas diversas, que estão, por vezes, saturadas em determinados períodos do dia.
- f. O Cliente reconhece que alguns dos dados que circulam em Rede podem ser objecto de uma apropriação privativa beneficiando de protecção por leis de propriedade intelectual, cabendo-lhe a total responsabilidade pela utilização e armazenamento no seu equipamento informático dos dados acessíveis na rede.
- g. O Cliente é responsável pela configuração adequada de quaisquer acessos sem fios ao equipamento terminal fornecido pela Vodafone, devendo para o efeito, garantir que os acessos são efectuados de forma segura e sem qualquer possibilidade de acesso indevido por terceiros. A Vodafone não se responsabiliza por qualquer configuração dos equipamentos terminais que facultem acesso indevido a serviços Internet, à rede local ou equipamentos informáticos e dados que sejam propriedade do Cliente, ou danos daí resultantes.
- h. Não é permitido ao utilizador interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes, nomeadamente:
  - I) Acção de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).
  - II) Envio em massa de pacotes (Flooding).
  - III) Quaisquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes.
- i. Não é permitida a interceptação de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
- j. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os receptores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem se limitarem a isso:
  - I) Alteração de endereços IP (IP Spoofing).
  - II) Alteração da identificação de mensagens de Correio Electrónico ou News.
- k. Ao utilizador não é permitido utilizar computadores remotos como "proxies" para fins de encaminhamento de tráfego.

#### 3. Respeito pela propriedade intelectual

- a. A utilização de qualquer conteúdo a que o Cliente tenha acesso através do Serviço é da responsabilidade estrita do Cliente, mas este deve respeitar os direitos de autor, de propriedade industrial ou qualquer outro direito, sendo a sua utilização regida por esses direitos, salvo menção explícita em contrário.
- b. O Cliente da Vodafone abster-se-á da utilização de "metatags" em prejuízo da Vodafone.
- c. A Vodafone reserva-se o direito de aderir a protocolos em vigor, para a defesa dos direitos de propriedade intelectual, celebrados por entidades idóneas, devendo dar conta de tal adesão aos seus Clientes.

#### 4. Serviços de Alojamento

- a. A Vodafone poderá colocar ao dispor dos seus Clientes, através do presente Serviço, um espaço (Mbytes) para alojamento de páginas pessoais nos seus servidores
- b. O conteúdo das páginas alojadas é da exclusiva responsabilidade do Cliente e não deverá conter informação que:
  - I) Viole os direitos de autor;
  - II) Seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica ou discriminatória com base na religião, sexo ou raça;
  - III) Instigue à prática de actos criminosos;
  - IV) Promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;
  - V) Explore ou instigue a exploração de menores.
- c. Caso o Cliente opte por publicar páginas e conteúdos no seu computador pessoal através do acesso fornecido pela Vodafone:
  - I) Essas páginas e conteúdos são, também eles, da exclusiva responsabilidade do Cliente e deverão obedecer aos termos gerais de alojamento.
  - II) A Vodafone não prestará suporte a equipamentos terminais que tenham a configuração de fábrica alterada para permitir esse tipo de publicação.
  - III) A Vodafone não prestará qualquer suporte nem se responsabilizará pela segurança de qualquer tipo de servidores alojados nas instalações do Cliente.
  - IV) A Vodafone não fornecerá qualquer tipo de endereço personalizado para os mesmos, excepto se este estiver incluído no plano de tarifário optado e que inclua a funcionalidade de IP fixo ou DNS dinâmico.

#### 5. Utilização de Correio Electrónico

- O E-mail não deve ser utilizado de forma abusiva, não sendo permitido:
- I) O envio de mensagens de correio electrónico a quem tenha declarado não as desejar receber.
  - II) Utilização de outros servidores de correio electrónico que não os disponibilizados pela Vodafone para esse efeito, sem autorização expressa dos respectivos destinatários.

## 6. Autenticação de Serviços

- a. Dado que o Serviço contém informação pessoal do utilizador, por este facto e por razões de segurança, o utilizador para aceder a esta informação poderá ter de proceder à sua autenticação, introduzindo o seu "Username" e "Password".
- b. O Cliente poderá optar por proceder à autenticação sempre que aceda a esses serviços ou, por outro lado, tem a possibilidade que a autenticação seja feita automaticamente pelo sistema, através de informação que é guardada no próprio computador. Esta informação é denominada por "cookie".
- c. Desta forma, se o utilizador pretender que a sua autenticação seja feita automaticamente deverá escolher a opção guardar "cookie" (ou guardar informação de autenticação/identificação) e não deverá abandonar o Serviço que está a utilizar com a opção "Sair" ou "Logout", uma vez que eliminará o referido "cookie".
- d. O utilizador, por questões de segurança, poderá optar, para aceder aos ditos serviços, que a introdução dos dados de autenticação (Username e Password) seja sempre requerida. Neste caso, não deverá escolher a opção de "guardar cookie" e deverá sempre sair destes serviços com a opção "Sair" ou "Logout", de forma a eliminar o "cookie", caso este exista no computador.
- e. Não é permitido ao utilizador a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:
  - I) Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade).
  - II) Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer detecção sistemática de resposta a serviços (Scan).
  - III) Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).

## Anexo III

### Condições de Adesão à Factura Electrónica

#### I. Pressupostos

1. No âmbito da prestação do Serviço o Cliente poderá subscrever a factura electrónica, para tal deverá preencher o campo "e-mail p/ factura electrónica", constante na Proposta de Contrato de Prestação do Serviço.
2. Ao aderir à factura electrónica o Cliente passará a receber a factura no endereço de e-mail acima indicado, pelo que deverá zelar pelo bom funcionamento do mesmo.
3. A subscrição da Factura Electrónica não implica qualquer custo acrescido para o Cliente.
4. À disponibilização da Factura Electrónica aplica-se o disposto no Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado.

#### II. Factura Electrónica

1. A Vodafone compromete-se a enviar periodicamente a factura de comunicações, em formato pdf, com uma assinatura electrónica avançada, para o endereço de e-mail fornecido pelo Cliente no formulário de adesão.
2. Esta factura contém todos os elementos legalmente exigidos para a factura em papel e é emitida e enviada através de um sistema que garante a autenticidade da origem, a integridade e acessibilidade do seu conteúdo, sendo, assim, para os devidos efeitos, equiparada à factura em papel.
3. Sem prejuízo do disposto no ponto III.1, a Factura Electrónica considerar-se-á enviada para o endereço de e-mail indicado pelo Cliente no formulário de adesão.
4. A Factura Electrónica enviada ao Cliente ficará também disponível para consulta, na área My Vodafone do site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt), pelo período de 12 meses.

#### III. Utilização do Serviço pelo Cliente

1. O Cliente compromete-se a zelar pelo bom funcionamento da sua caixa de correio electrónico e a comunicar, por escrito ou através do My Vodafone, à Vodafone qualquer alteração ou irregularidade relacionada com a mesma.
2. O Cliente poderá solicitar a alteração do seu endereço de e-mail mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone ou através do My Vodafone.
3. O Cliente poderá solicitar a todo o momento a desactivação do presente Serviço, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone ou através do My Vodafone.
4. A Vodafone desactivará o Serviço no período de facturação imediatamente seguinte à recepção do respectivo pedido de alteração do formato da factura de pdf para papel.
5. O Cliente deverá tomar as medidas de segurança adequadas para que a factura electrónica disponibilizada no seu e-mail não seja indevidamente acedida por terceiros. A Vodafone não será responsável pelo acesso não autorizado à factura electrónica depositada no e-mail do Cliente.

#### IV. Extracto Detalhado

1. Excepto nas situações expressas nos pontos IV.2 e IV.6, ao aderir à Factura Electrónica o Cliente receberá o detalhe de comunicações por e-mail, em conjunto com a factura de comunicações.
2. Caso o detalhe de comunicações tenha mais de 20 páginas não será enviado em conjunto com a factura electrónica. Nesta situação a Vodafone informará o Cliente, mediante comunicação enviada para o endereço de e-mail indicado no formulário de adesão, que poderá consultar o referido detalhe na área My Vodafone do site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt).
3. A Vodafone faculta, gratuitamente, o detalhe das comunicações na área My Vodafone do site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt).
4. O detalhe de comunicações referido no número 1 contém os seguintes elementos: identificação do Serviço, plano de tarifas, hora, acesso, volume de dados transmitidos após o tráfego incluído no tarifário do plano escolhido, custo, bem como outras informações relativas a pagamentos.
5. O Cliente tem o direito de escolher o tipo de factura (detalhada/agregada), devendo, para o efeito, contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912) ou para o endereço electrónico ([apoiocliente@vodafone.pt](mailto:apoiocliente@vodafone.pt))