



Dados Cliente (no operador de origem)

| | |
|---------------------------------|--|
| Nome (no operador de origem) *: | |
| Nome Completo do Cliente: | |
| Nº de Contribuinte *: | |

IDENTIFICAÇÃO DOS NÚMEROS A PORTAR PARA A VODAFONE

Declaro ao Operador infra assinalado que, por motivos de portabilidade, procedo à denúncia do Contrato de Prestação de Serviço Telefónico Móvel para o(s) número(s) abaixo indicado(s), com data efetiva a partir da data de ocorrência da portabilidade do(s) mencionado(s) número(s).

Operador de Origem: NOS ☐ MEO ☐ Outro ☐ Qual?

| No Operador de Origem | | | Na Vodafone |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------|---------------|
| Nº Telemóvel | Nº Cartão SIM (se pré-pago) : | Cód. V.P. ¹ | Nº Cartão SIM |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

¹O código de validação de portabilidade (Cód. V.P.) passa a ser um dado obrigatório, a partir de 11 de maio de 2019, para a portabilidade de números móveis com tarifários pré e pós pagos.

Data da Portabilidade

1. Efetuado em:

- ☐ Loja Vodafone / Agente Vodafone
☐ Vendas à distância (telemarketing e loja online)
☐ Instalações do Cliente (porta-a-porta)

Prazo legal:

- 1 (um) dia útil a contar da data de apresentação do pedido
 3 (três) dias úteis a contar da data de receção do pedido na Vodafone
 3 (três) dias úteis a contar da data de apresentação do pedido

2. Se pretender outro prazo indique qual:

- ☐ Três dias úteis ☐ Cinco dias úteis ☐ Dez dias úteis ☐ Outra data específica / / (dia útil/mês/ano)

Caso não tenha selecionado nenhuma das opções anteriores, a portabilidade ocorrerá, no caso de se encontrarem preenchidos todos os requisitos legais contratuais necessários à execução da portabilidade (conforme cláusula quarta das condições gerais em anexo), no prazo legal previsto para o efeito, conforme indicado no ponto 1 *supra*.

3. Informações Adicionais:

- O presente pedido considera-se apresentado na data em que, efetivamente, o Cliente entrega o mesmo na Vodafone (conforme campo *infra* a preencher pela Vodafone).
- Os pedidos transmitidos por meio de comunicação à distância (através de carta para o endereço postal referido no ponto 25) das condições gerais em anexo) consideram-se apresentados na data de receção dos mesmos na Vodafone.
- Exceto se um prazo superior for expressamente solicitado pelo Cliente no presente formulário, e caso se encontrem preenchidos todos os requisitos necessários à execução da portabilidade (conforme ponto 6) das condições gerais em anexo) a transferência efetiva do(s) número(s) ocorrerá (consoante a via utilizada pelo Cliente para apresentação do pedido) num dos prazos legais acima indicados (conforme referido no ponto 10) das condições gerais em anexo).
- Os pedidos de Portabilidade efetuados pelo Cliente após as 17h00 de um dia útil, são considerados, para efeitos de contagem do prazo *supra* referido, como tendo sido apresentados na Vodafone a partir do dia útil seguinte.
- Caso pretenda uma data específica para a transferência do(s) número(s), alertamos que a mesma não poderá ser superior a 20 dias úteis, a contar da data de apresentação do presente pedido.
- Caso indique acima uma data específica para a transferência do(s) número(s) que corresponda a um dia não útil, a portabilidade será implementada no dia útil seguinte a essa data.

Assinatura (Cliente no operador de origem)

Os dados pessoais indicados são de fornecimento obrigatório e destinam-se ao processo de portabilidade do(s) número(s) para a Vodafone. Declaro que conheço, entendo e aceito integralmente as condições gerais que constam em anexo, que faz parte integrante deste documento e que solicito à Vodafone a portabilidade para a sua rede do(s) serviço(s) indicado(s) neste formulário. Declaro, ainda, que o(s) referido(s) serviço(s) foi(ram) devidamente atribuído(s) pelo Operador assinalado e que este é o único pedido de portabilidade efetuado.

Data de Assinatura *: / /
(dd/mm/aa)

Assinatura(s) - conforme documento(s) de identificação * ou com recurso assinatura eletrónica avançada ou assinatura digital qualificada (e.g. a assinatura digital qualificada do cartão de cidadão)

Tratando-se de Pessoa Coletiva o(s) signatário(s) deve(m) apresentar documento(s) comprovativo(s) da sua capacidade para assinar(em) em representação da mesma (Exemplo Certidão de Registo Comercial ou código de acesso à Certidão Permanente) e cópia do documento de identificação (por exemplo: *cartão de cidadão, carta de condução, passaporte ou título de residência no caso de cidadãos estrangeiros) ou em alternativa apresentar a assinatura reconhecida na qualidade.

*passaporte ou título de residência no caso de cidadãos estrangeiros.

A preencher pela Vodafone (Entidade que recebe o pedido)

Loja Vodafone/Agente Vodafone ☐ Instalações do Cliente (porta-a-porta) ☐ Colaborador nº:

Data de receção (dd/mm/aa): / /

Hora de Receção: :

Assinatura(s) - conforme documento(s) de identificação *

Preenchimento obrigatório dos campos assinalados com *



Condições Gerais de portabilidade do número do serviço telefónico móvel e denúncia do contrato

Portação do número de telefone móvel para a rede Vodafone (Port-In):

- 1) A portabilidade é o processo que lhe permite mudar de operador (fixo ou móvel) mantendo o mesmo número. Este processo não permite, contudo, mudar do serviço telefónico fixo para o serviço telefónico móvel (ou vice-versa) ou do serviço VoIP nómada para o serviço telefónico fixo ou móvel (ou vice-versa), mantendo o mesmo número.
- 2) Todo o processo de portabilidade, incluindo o pedido de portabilidade junto do seu operador atual, é da responsabilidade do operador para o qual pretende mudar o seu número, neste caso a Vodafone. As regras da portabilidade são definidas por lei e pelo Regulamento da Portabilidade (adiante designado por "RP"), disponível para consulta em anacom.pt.
- 3) O operador para onde pretende mudar o(s) seu(s) número(s), no caso a Vodafone, disponibilizará todas as informações e esclarecimentos para proceder à transferência do seu(s) número(s) para a Vodafone.
- 4) O processo de portabilidade implicará a denúncia do contrato celebrado com o atual operador ("prestador doador" ou "operador de origem"), relativamente aos serviços cuja prestação está associada ao(s) número(s) a portar (adiante apenas "Denúncia do Contrato"), e o pedido de portabilidade, ou seja, o pedido de transferência do(s) seu(s) número(s) para o novo operador (neste caso a Vodafone). A Vodafone disponibiliza o presente formulário para o Cliente apresentar quer a denúncia do contrato com o atual operador quer o pedido de portabilidade do número para a Vodafone (adiante, ambos os pedidos, apenas designados por "Pedido de Portabilidade").
- 5) A partir de 11 de maio de 2019 entrarão em vigor novas disposições do RP, passando a ser obrigatório ao assinante indicar o código de validação da portabilidade (adiante designado por "Cód. V.P." ou "CVP") no Pedido de Portabilidade. Nos termos do RP, o(s) número(s) passa(m) a ter um Cód. V. P. associado. O Cód. V.P. do número deverá ser indicado pelo Cliente no presente formulário no caso de o Pedido de Portabilidade ser apresentado a partir de 11 de maio de 2019 ou a efetivação da portabilidade do(s) número(s) ocorrer após essa data.
- 6) O Pedido de Portabilidade apenas será eficaz se o presente formulário reunir, cumulativamente, os seguintes requisitos: **i)** Se encontrar corretamente preenchido, existindo veracidade e exatidão dos dados pessoais e demais informações prestadas; **ii)** Estar assinado pelo Cliente e a assinatura se encontrar em conformidade com a do documento de identificação apresentado (por exemplo, bilhete de identidade, cartão do cidadão), quer se trate de número(s) associado(s) a um tarifário pós-pago quer se trate de número(s) associado(s) a um tarifário pré-pago; **iii)** Se encontrar acompanhado pela documentação de suporte solicitada no mesmo para efeitos de portabilidade exceto se a assinatura do Pedido de Portabilidade se encontrar reconhecida na qualidade por advogado, notário ou solicitador; **iv)** Se o(s) número(s) do Serviço Telefónico Móvel identificado(s) no presente formulário estiver(em) ativo(s) ou inativo(s) há menos de 3 (três) meses no atual operador; **v)** Se não estiver a decorrer um pedido de portabilidade em outro operador; **vi)** Se o(s) Cód. V. P(s) corresponder(em), junto do operador de origem, ao(s) número(s) a portar(em); e **vii)** Se o Pedido de Portabilidade não tiver mais de 3 (três) meses a contar da data da sua apresentação
- 7) A Vodafone está obrigada a solicitar a identificação do requerente de portabilidade, mesmo quando se trate de Clientes de número(s) do Serviço Telefónico Móvel associado(s) a tarifários pré-pagos não identificados. Os dados fornecidos por Clientes de número(s) associado(s) a tarifário(s) pré-pagos, no âmbito do Pedido de Portabilidade, poderão ser disponibilizados ao operador de origem.
- 8) A Denúncia do Contrato com o atual operador produz efeitos a partir da data efetiva da transferência do(s) número(s) identificado(s) no presente formulário para a Vodafone.
- 9) A data e hora da portabilidade será transmitida previamente ao Cliente. Está definido um período máximo de 3 (três) horas consecutivas (período designado no RP por janela de Portabilidade) durante o qual ocorre a transferência do(s) número(s) do operador atual para a Vodafone, e em que pode ocorrer a interrupção do serviço. A interrupção do serviço limita-se, no máximo, a esse período de 3 (três) horas, sob pena do disposto no ponto 18) infra.
- 10) O prazo para transferência efetiva do(s) número(s) identificado(s) no Pedido de Portabilidade é de 1 (um) dia útil, contado desde a apresentação do pedido de portabilidade à Vodafone (cfr. ponto 11) infra), acompanhado dos elementos identificados no ponto 6) supra. Este prazo tem as seguintes exceções: **i)** Quando o assinante tenha solicitado um prazo superior no Pedido de Portabilidade. Este prazo nunca poderá ser superior a 20 dias úteis; e **ii)** Quando a comercialização dos serviços relativamente aos quais a portabilidade foi solicitada seja efetuada através de contratos à distância (por exemplo: Telemarketing ou Loja Online) ou de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial (por exemplo: vendas nas instalações do Cliente "porta a porta"). Nestes casos, a portabilidade terá lugar no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da apresentação do pedido.
- 11) O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são entregues à Vodafone ou por esta rececionados todos os documentos necessários à concretização da portabilidade, sendo que o não fornecimento ou o fornecimento de dados incorretos ou incompletos terá como consequência a impossibilidade da concretização da portabilidade por falta de uma denúncia contratual válida. Na falta de uma denúncia contratual válida, a Vodafone, por forma a prevenir a ocorrência de uma portabilidade indevida, reserva-se o direito de pôr termo ao pedido de portabilidade.
- 12) Os pedidos apresentados pelo Cliente após as 17 horas de um dia útil são considerados, para efeitos da contagem de prazos, como tendo sido apresentados no dia útil seguinte
- 13) Caso ocorra atraso na transferência do(s) número(s) do Serviço Telefónico Móvel relativamente ao prazo definido no ponto 10) supra, a Vodafone efetuará o pagamento ao Cliente de uma compensação no valor de € 2,5, por número, por cada dia completo de atraso. A referida compensação não carece de pedido prévio do Cliente e é efetuada por crédito em comunicações, que no caso de Clientes pós-pagos será disponibilizado na fatura imediatamente seguinte à efetivação da portabilidade.
- 14) Para desistir da portabilidade deve contactar de imediato a Vodafone e confirmar se a desistência é ainda possível. Se o seu atual operador ainda não aceitou o pedido de portabilidade, a desistência é possível. Se o pedido de portabilidade já tiver sido aceite e tiver sido confirmada a data da realização da portabilidade proposta pela Vodafone, poderá já não ser possível desistir no caso de o processo de portabilidade se encontrar no chamado "ponto de não retorno" - 6 horas antes da data/hora agendada para a portabilidade do número - sendo que, estando o pedido no "ponto de não retorno", para voltar ao seu antigo operador tem de fazer um novo pedido de portabilidade.
- 15) Em caso de pedido de cancelamento do Pedido de Portabilidade, o mesmo deve ser apresentado por escrito junto da Vodafone
- 16) A Vodafone disponibiliza, através de um número gratuito (12715) para chamadas originadas na própria rede e de um número não gratuito (16912), um serviço telefónico informativo sobre preços de chamadas e de comunicações non-call related (comunicação, distinta de uma chamada, suportada numa mensagem de sinalização na qual o número é usado para o seu encaminhamento) – como é o caso, nomeadamente, dos dados e das mensagens curtas (SMS) - para números portados (adiante apenas "Serviço Informativo"). O Serviço Informativo gratuito tem o número 12715, é prestado através de um assistente, e encontra-se disponível todos os dias, 24 horas por dia, apenas para chamadas originadas na própria rede. O Serviço Informativo não gratuito tem o número 16912, é prestado através de um assistente do atendimento, e encontra-se disponível todos os dias, 24 horas por dia, para chamadas de outras redes (tarifa aplicável). Caso o Cliente opte por não ligar para o Serviço Telefónico Informativo gratuito, para as chamadas da rede Vodafone, no território nacional e em Roaming no Espaço Económico Europeu: taxação à tarifa da rede Vodafone conforme o tarifário subscrito pelo Cliente, fora dos minutos grátis incluídos (ou política de utilização responsável) até um valor máximo de 0,95 cênt. (IVA incluído). Em Roaming nos restantes Países: é usada a tarifa standard do estrangeiro para Portugal.
- 17) Efetivada a portabilidade, o Cliente deixará de fazer chamadas com o cartão inicial, pelo que, tratando-se de serviços associados a um tarifário pré-pago, será automaticamente perdido o saldo que tinha disponível à data da portabilidade.
- 18) Em caso de interrupção do serviço do Cliente prestado através do número para o qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade efetuado nos termos do ponto 6) supra, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de € 20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de € 5000 por pedido de portabilidade, sendo o pagamento efetuado por crédito em comunicações, que no caso de Clientes pós-pagos será disponibilizado na fatura seguinte emitida pela Vodafone.
- 19) No caso de portabilidade de número não solicitada pelo assinante, designada por portabilidade indevida, o Cliente terá direito a uma compensação no valor de € 20 por cada número e por cada dia em que aquele se mantenha indevidamente portado, até ao máximo de € 5.000 por pedido de portabilidade, sendo o pagamento efetuado por qualquer meio direto, designadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo máximo de trinta dias após o facto que deu origem à compensação.
- 20) A Vodafone disponibiliza, mediante pedido expresso do utilizador final (adiante "originador da chamada" ou "chamador") - através do número 1278 - e sem custos para este, um aviso informativo gratuito on-line nas chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados (adiante "Anúncio" ou "Aviso Informativo"), para que quando o chamador efetua uma chamada para um número portado tenha o conhecimento de que o tarifário aplicável à chamada efetuada poderá ter um custo superior ao anterior à portabilidade. Este Aviso Informativo é gratuito e reveste a forma de uma mensagem áudio no início de cada ligação para um número móvel portado, à qual se segue um período de espera de 5 (cinco) segundos, de forma a permitir que quem efetua a comunicação – o chamador – tenha a oportunidade de desligar a chamada. É, assim, conferido ao originador da chamada a possibilidade de ativar ou desativar este Anúncio, sempre que entender e sem custos para este, através do número 1278.
- 21) Este Anúncio, com o seguinte conteúdo: "Está a ligar para um assinante que agora pertence à..... Aguarde!", não será ouvido nas seguintes situações: **i)** Nas chamadas originadas na rede móvel Vodafone para números portados para a Vodafone; **ii)** Nas chamadas nacionais destinadas a números grátis para o chamador; **iii)** Outras chamadas nacionais não abrangidas pelo disposto no ponto 20 supra e destinadas a números passíveis de portabilidade (por exemplo, as chamadas originadas na rede fixa para números móveis portados); **iv)** Chamadas de roaming em que se verifique a utilização de redes móveis nacionais por operadores móveis estrangeiros; **v)** Sempre que o utilizador final o solicite, através do número 1278, e sem encargos para este.
- 22) O utilizador final e/ou assinante do número portado, por seu turno, não pode solicitar à Vodafone a inibição da audição do Aviso Informativo previsto no ponto 20 supra.
- 23) Durante um período máximo de 3 (três) meses após a desativação do número, designado por período de quarentena, o Cliente pode reativar o número ou requerer a portabilidade para outro operador.
- 24) Recolha de dados pessoais e proteção da privacidade:
 - a) Os dados pessoais recolhidos no presente formulário (nome do Cliente no operador de origem, nome completo do Cliente, número de contribuinte e número(s) a portar) são os dados necessários para a denúncia do contrato, pedido de portabilidade de número(s) móvel(eis) e posterior contacto telefónico da Vodafone;
 - b) Os dados pessoais tratados (nome completo do Cliente no operador de origem, nome completo do Cliente, número de contribuinte e número(s) a portar) são de fornecimento obrigatório e destinam-se ao processo de portabilidade (de transferência) do(s) número(s) para a Vodafone;
 - c) O fornecimento incorreto dos dados indicados, a não conformidade da assinatura deste formulário com a aposta no documento de identificação do Cliente, impossibilita que a Vodafone dê seguimento ao processo de portabilidade (transferência) do número para a Vodafone;
 - d) O presente pedido de portabilidade e denúncia contratual, bem como a respetiva documentação de suporte é conservada pela Vodafone por um período de 5 (cinco) anos, a contar da data de apresentação do mesmo;
 - e) Para mais informações, consulte a nossa Declaração de Privacidade disponível para consulta em www.vodafone.pt, https://privacidade.vodafone.pt/gdpr/index.html#topics_privacy_you;
 - f) Identidade e contactos do responsável pelo tratamento: Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A, Av. D. João II, n.º 36, 1998-017 Lisboa;
 - g) Se pretender obter informação sobre os seus direitos ou apresentar queixa sobre o modo como os dados são usados ou sobre as suas informações, deve contactar a nossa equipa de Serviço ao Cliente ou enviar um email para o nosso encarregado de proteção de dados - privacidade@vodafone.com. Faremos o possível para ajudar, mas caso continue insatisfeito poderá contactar a CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados cujos detalhes de contacto podem ser consultados em www.cnpd.pt;
 - h) Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente o direito de acesso aos dados que lhe digam diretamente respeito, podendo também solicitar a portabilidade dos mesmos, a sua correção, aditamento ou eliminação e, ainda, retirar as autorizações anteriormente prestadas.
- 25) Caso o Cliente pretenda submeter o pedido de portabilidade através de um meio de comunicação à distância, deverá enviar o mesmo para o seguinte endereço: Apartado 8394 EC Cabo Ruivo, 1804 - 970 Lisboa
- 26) O presente pedido de portabilidade não tem custos associados.
- 27) Dia útil para efeitos do disposto no presente formulário e do RP, entende-se por qualquer dia da semana, de segunda a sexta-feira, exceto os feriados nacionais, a terça-feira de entrudo e a véspera de Natal.
- 28) A denúncia contratual constante do presente formulário extingue-se á-se por (i) caducidade, decorridos 3 (três) meses sobre a data da sua apresentação junto da Vodafone, ou (ii) manifestação expressa da vontade do assinante (conforme pontos 14 e 15 supra).