Contrato de Adesão

DADOS DO CLIENTE (preenchimento obrigatório)

Nome Completo

Contribuinte **Conta** (caso queira usar conta existente) **Telefone Contacto**

Morada

Código Postal - **Email**

Declaro, nos termos do artigo n.º 2 do Decreto-Lei 269/98, de 1 de setembro, que me considero domiciliado, para efeitos de realização da citação ou da notificação, em caso de litígio, bem como para efeitos de faturação, no local acima indicado.

PACOTE/SERVIÇOS CONTRATADOS

Pacote **Fidelização: 24** ☐ **12** ☐ **6** ☐ **Sem fid.** ☐

Acesso Fixo **Telefone Fixo** **Internet Fixa**

TARIFÁRIOS MÓVEIS

Telemóvel 1		**Tarifário**		**Fidelização: 24** ☐	**12** ☐	**6** ☐	**Sem fid.** ☐
Telemóvel 2		**Tarifário**		**Fidelização: 24** ☐	**12** ☐	**6** ☐	**Sem fid.** ☐
Telemóvel 3		**Tarifário**		**Fidelização: 24** ☐	**12** ☐	**6** ☐	**Sem fid.** ☐
Telemóvel 4		**Tarifário**		**Fidelização: 24** ☐	**12** ☐	**6** ☐	**Sem fid.** ☐
Int. Móvel 1		**Tarifário**		**Fidelização: 24** ☐	**12** ☐	**6** ☐	**Sem fid.** ☐
Int. Móvel 2		**Tarifário**		**Fidelização: 24** ☐	**12** ☐	**6** ☐	**Sem fid.** ☐

Para os números que não são Vodafone, é necessário preencher o formulário de portabilidade. (Fidelização em meses)
Consulte o Resumo de Contrato em anexo, para mais detalhe sobre as condições comerciais dos pacotes/ tarifários.

FATURA

Fatura eletrónica ☐ (grátis) O email utilizado para o envio gratuito da sua fatura será o indicado acima em "Dados do Cliente", desde que devidamente confirmado através do email enviado pela Vodafone.

Fatura **Ocultar detalhes das comunicações:** nacionais ☐ internacionais ☐ em roaming ☐

(os últimos 7 dígitos dos números de destino aparecem cifrados, ex. 91*******)

Caso não identifique um endereço de email para adesão à fatura eletrónica e o tipo de fatura que pretende, irá receber a fatura resumida, em papel, na morada acima indicada. O envio da fatura com detalhe, em papel, tem um custo associado.

AUTORIZAÇÃO DE PAGAMENTO POR DÉBITO DIRETO

Referência de autorização (ADD) **Nome do titular da conta bancária**

N.º de conta / IBAN **Pagamento Recorrente** ☐

Banco **BIC** (obrigatório no caso de IBAN não PT)

Identificação do credor: Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.; Código PT10ZZZ100825

Assinatura do titular da conta bancária
(conforme consta na ficha do banco)

SERVIÇOS DE VALOR ACRESCENTADO

Em caso de não preenchimento, será barrado aos serviços de valor acrescentado abaixo indicados. Assinale se autoriza o acesso aos seguintes serviços baseados no envio de mensagem:

1. Serviços de conteúdo erótico (69) ☐ 2. Serviços que implicam o envio de mensagens de forma periódica ou continuada (62) ☐

INFORMAÇÃO FISCAL DO LOCAL DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO FIXO

Morada de instalação
(preencher no caso de ser diferente da morada indicada acima)

Código Postal -

Nos termos do artigo 125º do Código do IMI a informação seguinte será transmitida à Autoridade Tributária e Aduaneira, juntamente com o seu número de contribuinte.

05.2024
118025567

Contrato de Adesão

Qual a situação em relação ao imóvel da morada de instalação:

Proprietário, usufrutuário ou superficiário ☐ Arrendatário ☐ Subarrendatário ☐ Se não assinalou a primeira opção, indique o contribuinte do proprietário, usufrutuário ou superficiário ☐

Identificação Imóvel ☐ Urbano ☐ Rústico ☐ Artigo ☐ Fração/Secção ☐ Andar/ Parte ☐

(conforme caderneta predial ou contrato de arrendamento) DISTRITO CONCELHO FREGUESIA

PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Para saber como é que a Vodafone vai tratar os seus dados pessoais, consulte o suplemento de privacidade no Anexo VI deste contrato. Para mais informações, consulte a nossa declaração de privacidade em https://www.vodafone.pt/portalprivacidade.html. Em caso de renovação de contrato, mantemos as permissões da sua conta inalteradas procedendo apenas às alterações que expressamente assinalar nesta secção.

RECOMENDAÇÕES COMERCIAIS PERSONALIZADAS

Com a informação sobre a utilização dos seus serviços de comunicações poderemos enviar-lhe recomendações personalizadas. As permissões recolhidas são aplicáveis a todos os serviços da conta (exceto serviços móveis geridos pelos utilizadores de forma independente) e podem ser geridas no Portal de Privacidade (https://www.vodafone.pt/portalprivacidade.html), numa loja Vodafone ou via serviço de Apoio a Clientes e, em alguns casos, na sua App My Vodafone. As permissões sobre dados de utilização do serviço de televisão são recolhidas e geridas na Tv Box.

Canais de contacto (caso não preencha, assumimos que não se opõe)

Selecione caso não pretenda ser contactado por algum(s) destes meios de contacto: Email ☐ SMS/MMS ☐ Telemarketing ☐

Os canais de contacto serão utilizados para a Vodafone lhe enviar comunicações relativas a ofertas da Vodafone, dos seus parceiros e empresas do grupo Vodafone, consoante as suas escolhas infra.

Categorias de dados

Os dados que iremos tratar destinam-se a ser utilizados para lhe apresentar informações relativas a produtos e serviços que acreditamos serem relevantes para si. Consoante as categorias de dados que nos permita tratar, as recomendações que lhe iremos apresentar poderão ser melhor ajustadas aos seus interesses. Ainda de acordo com a sua opção, estas recomendações poderão também abranger produtos e serviços de Parceiros da Vodafone e das empresas do Grupo Vodafone, mas note que, nesse caso, nunca partilharemos a sua informação com estes parceiros, sendo a Vodafone quem envia estas comunicações.

A permissão “Ofertas Vodafone” abrange apenas produtos e serviços da Vodafone. A permissão “Ofertas Vodafone e Parceiros” dar-lhe-á acesso a um leque variado de ofertas que incluem não só produtos e serviços da Vodafone, como também produtos e serviços dos seus parceiros, bem como das empresas do Grupo Vodafone (consulte o suplemento de privacidade no anexo VI para saber mais detalhes).

Caso autorize o tratamento dos seus dados para “Ofertas Vodafone e Parceiros”, esta autorização prevalece sobre as suas escolhas relativamente a “Ofertas Vodafone” se o sentido das permissões em causa não for coincidente.

1. Dados de conta e faturação

Dados de identificação e de contacto fornecidos neste contrato ou durante a sua execução, a informação dos serviços e produtos subscritos, faturas, valores por tipo de serviço e carregamentos. Com esta permissão ativa, os seus dados de contacto poderão ser utilizados para campanhas digitais na internet, em websites, App's e/ou redes sociais de outras organizações de acordo com as definições de privacidade que tenha registado nestas plataformas.

Ofertas Vodafone
(Caso não preencha, assumimos que autoriza)
Pretendo receber informação das ofertas Vodafone

Sim ☐ Não ☐

Ofertas Vodafone e Parceiros
(Caso não preencha, assumimos que não autoriza)
Pretendo receber informação das ofertas Vodafone, dos seus Parceiros e das empresas do Grupo Vodafone

Sim ☐ Não ☐

2.Dados de rede e tráfego (caso não preencha, assumimos que não autoriza)

Informação do seu consumo de dados, utilização dos seus serviços de voz e mensagens, aplicações que mais utiliza e nomes de domínio dos serviços/aplicações utilizados na internet (por exemplo: redes sociais, serviços de streaming de música, vídeos), recolhidos na rede Vodafone.

Ofertas Vodafone
Pretendo receber informação das ofertas Vodafone

Sim ☐ Não ☐

Ofertas Vodafone e Parceiros
Pretendo receber informação das ofertas Vodafone, dos seus Parceiros e das empresas do Grupo Vodafone

Sim ☐ Não ☐

Note que se conceder permissão para o tratamento de Dados de Rede e Tráfego e/ou Dados de Localização a permissão para o tratamento de Dados de Conta e Faturação será automaticamente concedida.

03.2024
118025567

Contrato de Adesão

3.Dados de localização (caso não preencha, assumimos que não autoriza)

Dados da sua localização, com base na informação da rede (antenas) da Vodafone.

Ofertas Vodafone
Pretendo receber informação das ofertas Vodafone

Sim ☐ Não ☐

Ofertas Vodafone e Parceiros
Pretendo receber informação das ofertas Vodafone, dos seus Parceiros e das empresas do Grupo Vodafone

Sim ☐ Não ☐

Note que se conceder permissão para o tratamento de Dados de Rede e Tráfego e/ou Dados de Localização a permissão para o tratamento de Dados de Conta e Faturação será automaticamente concedida.

4.Dados anónimos para projetos especiais (caso não preencha, assumimos que não se opõe)

Opõe-se à partilha de dados anónimos e agregados para efeitos estatísticos e análise de padrões, com parceiros da Vodafone, para projetos de cariz tecnológico, como por exemplo, nas áreas de saúde, responsabilidade social, economia, organização do território ou transportes. ☐ Sim

As suas escolhas poderão demorar alguns dias a ficar efetivas nos nossos sistemas, mas os seus dados não serão utilizados para fins de envio de ofertas comerciais personalizadas até que as mesmas sejam incorporadas. Caso aplicável, as suas escolhas neste formulário revogarão as permissões anteriormente definidas por si para a conta.

LISTAS TELEFÓNICAS E SERVIÇOS INFORMATIVOS

Autorizo a divulgação dos Dados (caso não preencha assumimos que não autoriza)

Serviço Informativo da Vodafone (1891)	☐ Sim. Nome e n.º de telefone	☐ Sim. Nome e n.º de tel. e cód. postal	☐ Sim. Nome e n.º de tel. e morada
Listas e Serviços Informativos de Terceiros	☐ Sim. Nome e n.º de telefone	☐ Sim. Nome e n.º de tel. e cód. postal	☐ Sim. Nome e n.º de tel. e morada

Caso tenha selecionado uma das opções anteriores, autoriza que a pesquisa dos serviços informativos não tenha por base o nome, mas sim o número de telefone e/ou morada? ☐ Autorizo ☐ Não Autorizo

Os dados a divulgar serão os de faturação constantes no presente contrato, exceto no caso do serviço fixo no qual a morada a divulgar será a da instalação do serviço.

ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE CONTRATO

Assine a última página deste contrato e rubrique, as três primeiras páginas e o Resumo de Contrato, para confirmar a adesão ao(s) serviço(s)/pacote(s).

03.2024
118025567

Condições informativas gerais
Identidade do Prestador de Serviços

Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.
Sede: Avenida D. João II, n.º 36, 8.º
Parque das Nações Lisboa
NIPC/Nº de Matrícula na CRC de Lisboa: 502544180
Capital Social: €100.000.000,00

Apoio a Clientes

Consulte o nosso site em vodafone.pt/ajuda para saber mais sobre os seus produtos, serviços ou faturação.

Para esclarecer dúvidas ou pedir informações sobre o seu serviço Vodafone, visite vodafone.pt/contactos ou ligue (disponível todos os dias, 24h por dia): 911 691 200 (taxação à tarifa rede móvel Vodafone, conforme o seu tarifário); 16912 (serviço de atendimento automático gratuito, atendimento personalizado com taxação à tarifa rede Vodafone conforme o seu tarifário, fora dos minutos incluídos, até um máximo de €0,95, IVA incluído).

Em Roaming: +351 911 691 200 (custo igual ao de uma chamada efetuada do estrangeiro para Portugal, conforme o seu tarifário).

Outras redes: 911 691 200 (taxação para rede móvel Vodafone, conforme o seu tarifário); 16912 (€0,5095 por minuto).

Apoio Técnico ao Tv Net Voz

Para suporte técnico ao seu serviço Vodafone TV Net Voz, fale connosco gratuitamente em tobi.vodafone.pt ou ligue (disponível todos os dias, das 7h00 às 2h00): 911 691 300 (taxação à tarifa rede móvel Vodafone, conforme o seu tarifário); 16913 (serviço de atendimento automático gratuito, atendimento personalizado com taxação à tarifa rede Vodafone conforme o seu tarifário, fora dos minutos incluídos, até um máximo de €1,80, IVA incluído).

Em Roaming: +351 911 691 300 (custo igual ao de uma chamada efetuada do estrangeiro para Portugal, conforme o seu tarifário).

Outras redes: 911 691 300 (taxação para rede móvel Vodafone, conforme o seu tarifário); 16913 (€0,5095 por minuto).

Apoio Técnico à Internet Móvel

Para responder às suas questões mais tecnológicas, fale connosco gratuitamente em tobi.vodafone.pt ou ligue (disponível todos os dias, das 8h00 às 2h00): 911 214 000 (taxação à tarifa rede móvel Vodafone, conforme o seu tarifário); 1214 (serviço de atendimento automático gratuito, atendimento personalizado com taxação à tarifa rede Vodafone conforme o seu tarifário, fora dos minutos incluídos, até um máximo de €1,80, IVA incluído).

Em Roaming: +351 911 214 000 (custo igual ao de uma chamada efetuada do estrangeiro para Portugal, conforme o seu tarifário).

Outras redes: 911 214 000 (taxação para rede móvel Vodafone, conforme o seu tarifário); 1214 (€0,5095 por minuto).

Website: www.vodafone.pt

Características essenciais do(s) serviço(s)

Para informações sobre as características essenciais do(s) serviço(s) contratado(s) e respetivos níveis de qualidade consulte a Condição Geral C – Descrição dos Serviços e as Condições Específicas da Prestação de Serviços constantes nos Anexos I, II, III, IV, V e VI.

Tarifário, preços aplicáveis e modalidades de pagamento

Para informações sobre o tarifário, preços aplicáveis e modalidades de pagamento, consulte as Condições Gerais F – Preços, Períodos e Condições de Utilização, G – Faturação e L – Responsabilidade da Vodafone. Para mais informações consulte o serviço de Apoio a Clientes.

Direito de livre resolução

Consulte no Anexo V a "Informação e formulário de «Livre Resolução»".

Tratamento de reclamações e resolução de litígios

Para informações sobre o tratamento de reclamações e resolução de litígios consulte a Condição Geral P – Resolução de Litígios.

Condições aplicáveis à denúncia/resolução de contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas após o decurso do período de livre resolução contratual.

Consulte a Condição Geral J – Duração, Renovação, Denúncia e Resolução do contrato.

CONDIÇÕES GERAIS

A. Objeto

1. O presente contrato destina-se a regular a relação entre o Cliente e a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. ("Vodafone"), no âmbito da prestação de serviços de comunicações eletrónicas.

Os serviços que podem ser subscritos através deste contrato, de forma individual ou integrada (de acordo com a oferta comercial em vigor), são

118025567 03.2024

os seguintes:
a) Serviço fixo de Tv,
b) Serviço fixo de Internet;
c) Serviço fixo de Voz;
d) Serviço telefónico móvel (voz e/ou internet);
e) Pacote de serviços fixos e/ou móveis, o qual consubstancia uma oferta integrada, única e indivisível das componentes fixas e móveis referidas nas alíneas a) a d);
f) Serviço de acesso à Internet em banda larga no âmbito da tarifa social (Tarifa Social de Internet).
2. A prestação do(s) serviço(s) rege-se pelo disposto no Resumo de Contrato disponibilizado ao Cliente e pelas presentes Condições Gerais e Condições Específicas.
3. As presentes condições produzem os seus efeitos na data de adesão ao serviço, exceto quando exista indicação em contrário.
4. Com o pagamento da primeira fatura o Cliente aceita todas as Condições de Prestação do serviço (Condições Gerais e Específicas).

B. Adesão

1. A adesão ao serviço pode ser efetuada por uma das seguintes formas:
a) Presencialmente, em estabelecimento comercial;
b) Ao domicílio (não aplicável ao serviço de acesso à Internet em banda larga no âmbito da tarifa social);
ou
c) À distância (telefone, internet ou outro).
2. A adesão ao(s) serviço(s) pressupõe o conhecimento e aceitação prévia, por parte do Cliente, do disposto nas presentes Condições Gerais, bem como do disposto nas Condições Específicas aplicáveis.
3. No caso de contratação presencial ou no domicílio, a data da adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis ao serviço corresponde à data de subscrição das mesmas pelo Cliente. Neste caso, a presente proposta de contrato apenas será eficaz quando se encontrar devidamente preenchida, assinada pelo Cliente, acompanhada pela documentação necessária (devem ser apresentados os originais) e após aceitação da mesma pela Vodafone.
4. No caso da contratação à distância, a data de adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis ao serviço corresponde à data em que o Cliente enviou o seu consentimento escrito às condições contratuais aplicáveis ao serviço.
5. Tratando-se de pessoas coletivas, em caso de inoponibilidade das declarações prestadas no ato de subscrição, considera-se o serviço subscrito pela pessoa singular que tiver assinado a proposta de contrato.
6. Em regra, o Resumo de Contrato relativo ao serviço contratado será disponibilizado antes da adesão às Condições Gerais e Condições Específicas. Caso o Cliente apenas tenha acesso após esta adesão, a subscrição só produzirá efeitos quando confirme a sua aceitação, depois de ter recebido o Resumo do Contrato.
7. A Vodafone compromete-se a prestar o serviço fixo, única e exclusivamente, na morada de prestação do serviço indicada pelo Cliente na proposta de contrato. Após a ativação do serviço, a alteração da morada de prestação do serviço implica, obrigatoriamente: (i) a resolução do presente contrato (o que poderá implicar o pagamento de encargos); (ii) a celebração de um novo contrato e (iii) o pagamento da respetiva intervenção técnica (de acordo com tarifário em vigor) na nova morada indicada pelo Cliente.
Caso não seja possível à Vodafone proceder à instalação e/ou ativação de qualquer dos serviços, por motivo que não seja imputável ao Cliente ou por impossibilidade técnica, a adesão às Condições Específicas desse serviço não lhe serão aplicáveis, durante o período em que se verificar tal impossibilidade. Neste caso, as condições especiais de tarifário serão aplicáveis ao(s) serviço(s) efetivamente disponibilizado(s) ao Cliente e serão por ele usufruídas durante o período em que se verificar essa impossibilidade.
Caso não seja possível ultrapassar a impossibilidade que não permite proceder à instalação dos serviços, a adesão às Condições Específicas, cessará após a comunicação de tal facto ao cliente, não lhe sendo devida qualquer indemnização por esse facto, podendo o Cliente resolver antecipadamente o contrato sem suportar os encargos decorrentes da fidelização.

C. Descrição dos serviços

Os serviços que podem ser subscritos pelo Cliente são os seguintes:
1. Serviço fixo de Tv
O Serviço Tv é um serviço fixo prestado via Fibra Ótica ou Móvel.
a) O serviço Tv consiste na disponibilização do serviço de televisão, o qual permite o acesso a um pacote de canais de televisão, bem como a canais premium (canais que dependem de adesão específica para além do pacote base selecionado), e o acesso a serviços interativos, tais como o guia de programação eletrónico, o

118025567 03.2024

gravador de vídeo, serviços de vídeo a pedido (Videoclube, entre outros). No âmbito deste serviço o Cliente terá acesso à generalidade dos canais que, em cada momento, integrem o serviço contratado e que serão distribuídos enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão podendo, no entanto, a Vodafone alterar os canais que compõem a oferta do serviço de televisão, bem como a sua ordenação, por motivos técnicos ou comerciais, mediante informação transmitida ao Cliente.

b) A disponibilização do serviço Tv pode implicar a utilização de um descodificador da Vodafone ("Tv Box") por cada aparelho de televisão, sendo que cada descodificador apenas permite o acesso a um canal de televisão de cada vez. O serviço só pode ser utilizado com equipamentos e/ou descodificadores disponibilizados pela Vodafone. O Cliente poderá solicitar a instalação de até 5 (cinco) descodificadores por cada morada de instalação do serviço. A disponibilização dos descodificadores é da responsabilidade da Vodafone e está dependente da verificação das condições técnicas da infraestrutura que suportam o serviço.

c) As condições relativas aos canais de televisão e serviços adicionais do serviço constam nas Condições Específicas da Prestação de Serviços que constituem o Anexo II deste contrato.

2. Serviço fixo de Internet

O serviço de Internet é um serviço fixo prestado via Fibra Ótica ou serviço Móvel. Este serviço consiste no acesso genérico à Internet em que as velocidades máximas de download e de upload se encontram descritas no tarifário subscrito pelo Cliente.

Para mais informação sobre as velocidades aplicáveis ao serviço fixo de internet, consulte o Anexo III ao presente Contrato.

3. Serviço fixo de Voz

O serviço de Voz é um serviço fixo prestado via Fibra Ótica ou serviço Móvel. Este serviço consiste na possibilidade de efetuar e receber comunicações de voz através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional, definidos nos termos da legislação aplicável, bem como de realizar e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder de forma ininterrupta e gratuita ao número de emergência europeu (112). Nas chamadas internacionais a Vodafone reserva o direito de aplicar barramentos para determinados destinos e/ou números de valor acrescentado.

4. Serviço Telefónico Móvel (STM)

a) O serviço permite a ativação dos serviços telefónicos móveis da Vodafone. Após a ativação do STM, o Cliente poderá realizar e receber comunicações (voz e/ou dados) nacionais, 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 as condições comerciais do tarifário subscrito.

b) Para efeitos deste contrato, entende-se por serviço de roaming a possibilidade do Cliente efetuar e receber chamadas locais e internacionais, assim como aceder à Internet, num país estrangeiro. Na utilização de comunicações em roaming, nomeadamente do serviço de dados, a qualidade dos serviços prestados poderá diferir da qualidade de serviço prestada em Portugal devido a diversos fatores, como sejam a disponibilidade de determinadas tecnologias, a cobertura, a velocidade e latência disponibilizada ou as variações decorrentes de fatores externos, como a topografia. Deste modo, as velocidades máximas estimadas ou anunciadas de upload e download, bem como o acesso a certos tipos específicos de conteúdos, aplicações ou serviços podem ser afetados em roaming. Caso o Cliente celebre um acordo de roaming com outro operador, as condições deste contrato para o serviço de roaming deixam de ser aplicáveis. Mais informações em www.vodafone.pt.

c) Nas chamadas internacionais e em roaming a Vodafone reserva o direito de aplicar barramentos para determinados destinos e ou números de valor acrescentado.

d) A Vodafone disponibiliza aos Clientes mais detalhes sobre as condições específicas do roaming e a lista atualizada dos países e operadores de roaming, através do Serviço de Apoio a Clientes e em vodafone.pt.

e) O acesso aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, incluindo SMS (Short Message Service) ou MMS (Multimédia Messaging Service) encontra-se barrado por defeito (à exceção dos serviços cujo acesso é feito através de números iniciados por "61" ou "68"), podendo o Cliente solicitar à Vodafone a sua ativação, genérica ou seletivamente, mediante pedido efetuado por escrito.

5. Serviço de acesso à Internet Móvel

a) Após a ativação do serviço o Cliente poderá usufruir de todas as funcionalidades do mesmo, as quais se encontram descritas em vodafone.pt bem como no tarifário subscrito pelo Cliente, o qual faz parte integrante do respetivo contrato.

b) O serviço de acesso à Internet Móvel permite

118025567 05.2024

efetuar comunicações de dados móveis, em qualquer zona do país, bem como no estrangeiro.
c) A Vodafone disponibiliza aos Clientes mais detalhes sobre as condições específicas do roaming e a lista atualizada dos países e operadores de roaming, através do Serviço de Apoio a Clientes e em vodafone.pt.
d) Para mais informação sobre as velocidades aplicáveis ao serviço móvel de internet, consulte o Anexo III ao presente Contrato.
6.Pacote de serviços fixos e/ou móveis
a) O pacote de serviços da Vodafone é uma oferta integrada, única e indivisível constituída por dois ou mais serviços com uma ou mais das seguintes características: serviço de televisão, serviço de voz móvel, voz fixa, internet fixa e/ou móvel, nos termos e condições previsto no respetivo tarifário, disponível para consulta nas lojas e agentes da Vodafone, em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes.
b) O pacote de serviços poderá ter um número variável de serviços móveis, obrigatórios ou opcionais, nos termos e condições previstos no respetivo tarifário, o qual se encontra disponível para consulta nas lojas e agentes da Vodafone, em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes.
c) A subscrição do pacote de serviços implica a obrigação de manter ativo o respetivo pacote e, consequentemente, todos os serviços que o compõem, razão pela qual, em caso de desativação de algum(ns) do(s) serviço(s), o pacote manter-se-á ativo pelo prazo contratualmente acordado entre o Cliente e a Vodafone, sendo faturado ao Cliente na sua totalidade, sem prejuízo do direito de resolução do Cliente que possa ser exercido quanto a todos os elementos do pacote.
d) Na situação referida na alínea anterior, e sempre que se verifique a desativação dos serviços móveis obrigatórios que constam do respetivo pacote de serviços, a Vodafone procederá à ativação de um novo serviço de voz móvel, sem qualquer custo para o Cliente, de forma a permitir que o mesmo possa continuar a usufruir de todas as funcionalidades do pacote de serviços. O serviço de voz móvel em questão poderá, a qualquer momento, voltar a ser utilizado pelo Cliente, mediante pedido efetuado para o Serviço de Apoio a Clientes.
e) Tendo em vista a imediata prestação do serviço móvel (Voz ou Internet Móvel), a Vodafone reserva o direito, entre o momento da adesão ao serviço e a instalação com sucesso da componente fixa, de ativar o(s) tarifário(s) móvel(eis) comunicado(s) ao Cliente no momento da adesão.
f) Caso se verifique a impossibilidade da instalação da componente fixa do serviço, por causa imputável ao Cliente, e consequentemente da prestação do serviço, a Vodafone não se responsabiliza por qualquer custo daí decorrente (incluindo as situações em que a portabilidade do número já se encontre efetivada).
7. Serviço de Acesso à Internet em banda larga no âmbito da tarifa social ("Tarifa Social de Internet")
a) A Tarifa Social de Internet consiste num serviço de acesso à Internet em banda larga, aplicável a consumidores (pessoas singulares) com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais, conforme definido no Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho.
b) A tecnologia (fixa ou móvel) de suporte à prestação do serviço será definida pela Vodafone, com base em critérios de valor económico e de acessibilidade, de modo a assegurar a opção mais favorável quer em termos de preço, quer em termos de conectividade.

D. Uso do(s) serviço(s) pelo Cliente

1. O serviço prestado no âmbito deste contrato deve ser utilizado apenas para os fins a que se destina, obrigando-se o Cliente à utilização do serviço de acordo com as condições de exploração regulamentadas e acordadas, sendo responsável pelo bom e atempado cumprimento do presente contrato. O Cliente compromete-se a não utilizar, nem deixar utilizar por terceiros, o serviço para qualquer fim contrário à Lei, nomeadamente para o envio de mensagens escritas ou emails não solicitados (SPAM) ou 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 eletrónicas. Está, de igual modo, vedada a utilização do serviço para fins comerciais em equipamentos que não estejam em conformidade com as determinações da ANACOM, nomeadamente interfaces fixo-móvel, Simbox, GSM Gateways ou qualquer outro equipamento que sirva de interface entre PPCA's e redes GSM.
3. A Vodafone trata equitativamente todo o tráfego, sem discriminações, restrições ou

118025567 05.2024

interferências e independentemente do emissor e do recetor do conteúdo acedido ou distribuído, das aplicações ou serviços utilizados ou prestados, ou do equipamento terminal utilizado.

4. De modo a assegurar uma otimização da qualidade global na prestação do(s) Serviço(s) à generalidade dos Clientes, permitindo-lhes tirar o maior proveito possível da sua experiência enquanto utilizadores dos serviços, bem como a garantir a segurança da rede, a Vodafone reserva o direito de (i) monitorizar a performance e a qualidade do(s) serviço(s) e da rede, de modo a detetar eventuais falhas técnicas, erros de transmissão, ameaças e outras vulnerabilidades de segurança e (ii) aplicar medidas razoáveis de gestão de tráfego, não discriminatórias e proporcionadas, não exercendo qualquer controlo sobre o conteúdo da informação transmitida através da sua rede, nem mantendo tais medidas por mais tempo do que o necessário. Neste sentido, e de forma a permitir uma utilização mais eficiente dos recursos disponíveis com o objetivo de atingir maior rapidez e experiência reforçada na utilização de conteúdos, aplicações e serviços por parte do Cliente, poderão, por exemplo, ser utilizadas técnicas não discriminatórias de compressão de dados que reduzam a dimensão de um determinado ficheiro de dados sem, no entanto, alterar o seu conteúdo.

5. As velocidades de Internet associadas a cada tarifário poderão variar em função de diversos fatores que não dependem do controlo do prestador do serviço. Para mais informação sobre as velocidades aplicáveis aos serviços fixos e/ou móveis contratados, consulte o Anexo III ao presente Contrato.

6. A Vodafone poderá ter de adotar medidas excecionais de gestão de tráfego, apenas durante o tempo necessário, para:

a) Dar cumprimento a atos legislativos da União Europeia ou legislação nacional, bem como às medidas conformes com o direito da União Europeia que dão execução a esses atos legislativos ou legislação nacional, incluindo decisões dos tribunais ou de autoridades públicas investidas de poderes relevantes (ex. bloqueio ou restrição de acesso a determinados conteúdos ilícitos);

b) Preservar a integridade e a segurança da sua rede, dos serviços prestados através dela e dos equipamentos terminais dos utilizadores finais (ex. prevenção de ciberataques);

c) Prevenir congestionamentos iminentes da rede e atenuar os efeitos de congestionamentos excecionais ou temporários da rede (ex. em caso de aumento súbito e imprevisível do número de utilizadores para além dos utilizadores regulares).

7. A Vodafone pode oferecer serviços diferentes dos serviços de acesso à internet que estejam otimizados para conteúdos, aplicações ou serviços específicos ou para uma combinação dos mesmos. Estes serviços não são oferecidos em substituição dos serviços de acesso à Internet, não afetando a disponibilidade ou a qualidade geral dos serviços de acesso à internet para o Cliente.

8. O Cliente só poderá ligar à rede equipamentos que satisfaçam os requisitos definidos pela legislação aplicável e, como tal, estejam marcados pelo fabricante.

9. 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, sendo obrigação do Cliente manter de forma confidencial todas as palavras passe ou códigos secretos referentes à utilização do serviço que lhe sejam disponibilizados, não podendo transmiti-los a terceiros.

10. Em particular nos serviços de Internet móvel ou fixa: não é permitido ao Cliente 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:

a) Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade);

b) Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços;

c) Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis.

11.O Cliente deverá comunicar, imediatamente, à Vodafone a perda ou extravio de palavras passe ou outros códigos secretos, através do serviço de Apoio a Clientes. O Cliente obriga-se, ainda, a comunicar, de imediato, à Vodafone o acesso a produtos e serviços que não tenham sido objeto de um pedido de adesão para o efeito. As ações do Cliente, ou de terceiros que atuem com o seu consentimento, destinadas a possibilitar o acesso a produtos e serviços não solicitados à Vodafone são puníveis nos termos da Lei, e, consequentemente, conferem à Vodafone o direito de acionar os mecanismos legais para fazer valer os seus direitos, como seja a comunicação de tais factos às autoridades judiciais competentes e o direito de ser indemnizada pelos danos decorrentes das referidas ações.

118025567 05.2024

12. 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.
13. 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, e não sendo dado conhecimento de tal facto à Vodafone, será sempre da responsabilidade do Cliente essa utilização, nomeadamente, o pagamento das quantias em dívida pela utilização do serviço.
14. Na eventualidade de ser necessária a intervenção de técnicos especializados para regularização de uma situação em virtude da prática de qualquer dos atos acima descritos, o Cliente será responsável pelos custos resultantes dessa intervenção, bem como por garantir o acesso aos locais de instalação do serviço, caso se afigure necessário, sem prejuízo de qualquer outra responsabilidade que lhe possa ser imputável.
15. O Cliente não pode, de forma efetiva 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 ou ações de sobrecarga, combinadas, ou não, com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços.
16. 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, no Regulamento Geral de Proteção de Dados e na Lei da Criminalidade Informática.
17. A Vodafone reserva o direito de definir e aplicar limites de consumo às comunicações a realizar pelo Cliente, no decurso da execução do contrato, através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicação eletrónica.
18. Na eventualidade do limite de consumo definido ser alcançado, a Vodafone poderá exigir a realização do pagamento das comunicações realizadas e não faturadas, mediante solicitação efetuada através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações eletrónicas.
19. A não realização do pagamento referido nos pontos 17 e 18 confere à Vodafone a faculdade de proceder à suspensão do serviço, nos termos da cláusula I.1 e I.3 e de, posteriormente, resolver o presente contrato, nos termos da cláusula I.11.
20. Os bónus ou benefícios, atribuídos pela Vodafone não poderão ser utilizados para a realização de comunicações para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem ou para serviços de tarifa única.

E. Responsabilidade do Cliente

1. É responsabilidade do Cliente assegurar a sua própria segurança informática.
2. É responsabilidade do Cliente tomar medidas apropriadas para proteger os seus próprios dados e/ou software armazenados no seu equipamento eletrónico.
3. O Cliente deve abster-se de qualquer ataque a qualquer pessoa ou entidade, fundado, entre outros, na raça, nacionalidade, origem étnica, religião e sexo.
4. 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 circulem na rede.
5. 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.
6. O Cliente reconhece que alguns dos dados que circulam na rede podem ser objeto de uma apropriação privativa beneficiando de proteção por leis de propriedade intelectual e/ou de proteção de dados, cabendo-lhe a total responsabilidade pela utilização e armazenamento no seu equipamento informático dos dados acessíveis na rede.
7. 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 efetuados 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 a dados que sejam propriedade do Cliente, ou danos daí resultantes.
8. Não é permitido ao Cliente interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes, nomeadamente:
a) Ação de sobrecarga, combinada ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que

118025567 05.2024

visem sabotar o funcionamento de serviços;
b) Envio em massa de pacotes ("Flooding");
c) Qualquer tipo de tentativas de travar ou perturbar servidores, serviços ou redes.
9. Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
10. 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 recetores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem se limitarem a isso:
a) Alteração de endereços IP (IP Spoofing);
b) Alteração da identificação de mensagens de Correio Eletrónico ou News.
11. Ao Cliente não é permitido utilizar computadores remotos como "proxies" para fins de encaminhamento de tráfego.

F. Preços, Períodos e Condições de Utilização
1. O acesso ao serviço implica o pagamento de um determinado valor por parte do Cliente (valor). O valor associado ao tarifário de um pacote de comunicações eletrónicas não é divisível pelos serviços que o compõem, sendo que a não utilização ou não ativação de qualquer um desses serviços não impedirá a Vodafone de cobrar o valor integral associado ao tarifário.
2. Os preços aplicáveis ao serviço, bem como as tarifas, a duração dos períodos de utilização e todas as suas características constam do tarifário em vigor, o qual será facultado ao Cliente no momento da assinatura do presente contrato e está disponível para consulta em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes, constituindo para todos os efeitos parte integrante do presente contrato. De modo a suportar os investimentos anuais efetuados na rede e nos produtos e serviços que a Vodafone presta, os preços aplicáveis ao serviço prestado serão atualizados no 1º trimestre de cada ano, tendo por referência a variação do Índice de Preços no Consumidor (taxa de inflação) correspondente ao ano imediatamente anterior àquele em que a atualização de preços diz respeito, publicada pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), no valor mínimo de 50 cêntimos (IVA incluído).
3. Nos termos do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2015, as comunicações de voz e SMS efetuadas no Espaço Económico Europeu (União Europeia, Liechtenstein, Islândia e Noruega) são taxadas de acordo com o tarifário do Cliente em Portugal para outras redes nacionais e as comunicações de voz recebidas são gratuitas. As comunicações em roaming para números de valor acrescentado não estão sujeitas a custos acrescidos. As comunicações de dados em roaming no Espaço Económico Europeu são taxadas nas mesmas condições que em Portugal podendo, no entanto, encontrar-se sujeitas a uma Politica de Utilização Responsável (PUR). Sempre que seja aplicada uma PUR a mesma será definida caso a caso, consoante o tarifário subscrito pelo Cliente, correspondendo a mesma ao volume de dados equivalente a, pelo menos, o dobro do volume obtido através da divisão do valor mensal do serviço móvel subscrito pelo cliente pela tarifa máxima de roaming regulamentada a nível grossista (sem IVA), até ao limite máximo do pacote nacional de comunicações do Cliente. O valor da PUR consta do tarifário subscrito pelo Cliente e pode, ainda, ser consultada a qualquer momento em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes 16912 (tarifa aplicável).
4. Nos termos do Regulamento referido no número 3 acima, caso o consumo de comunicações de voz/SMS/dados em roaming e presença do utilizador no Espaço Económico Europeu (EEE) seja superior ao consumo e presença em Portugal e noutros países fora do EEE (>50%), nos últimos 4 (quatro) meses, a Vodafone reserva o direito de aplicar sobretaxas de roaming. Os valores das sobretaxas de roaming constam do tarifário subscrito pelo Cliente e podem, ainda, ser consultadas a qualquer momento em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes.
5. A alteração unilateral das presentes condições contratuais pela Vodafone, será comunicada, por escrito, ao Cliente, nomeadamente através de SMS ou através de inserção da informação na respetiva fatura de serviço, com uma antecedência mínima de um mês relativamente à data da sua entrada em vigor. O Cliente poderá, ainda, obter informação atualizada sobre os preços aplicáveis e as novas condições contratuais nas lojas e agentes da Vodafone, bem como em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes.
6. Quando aplicável, e caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá resolver o Contrato, sem qualquer encargo, devendo para o efeito notificar a Vodafone da sua intenção no prazo de 30 (trinta) dias relativamente à data da referida comunicação.
7. O cliente reconhece e aceita que o direito de

118025567 05.2024

resolver o contrato sem pagamento de encargos previsto no número anterior não se aplica: (i) nos casos de mera atualização de preços nos termos referidos na cláusula F.2. ; (ii) nos casos em que as alterações sejam propostas exclusivamente em benefício do Cliente; (iii) nos casos em que não resultem, da alteração, efeitos negativos para o Cliente; e nem (iv) quando as alterações resultem da aplicação da lei ou de regulamento.

8. 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 efetuados 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 disponibilizados. O adiantamento realizado em numerário será lançado a crédito na conta corrente do Cliente e será utilizado para pagamento dos valores em dívida, bem como para liquidação das faturas que se vierem a vencer.

9. Sem prejuízo do disposto no número anterior, 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.

10. Sem prejuízo do disposto na cláusula I.1 e I.3, a não realização do pagamento referido no número 8 da presente cláusula, confere à Vodafone a faculdade de impedir, mediante pré-aviso adequado, a realização de comunicações até que o respetivo pagamento seja efetuado.

G. Faturação

1. A Vodafone emitirá uma fatura única, gratuita, com uma periodicidade mensal relativa a todas as componentes que integram o serviço.

2. A fatura e o detalhe das comunicações serão disponibilizados com o nível de detalhe e no suporte escolhido pelo Cliente na Proposta de contrato.

3. O Cliente pode optar por receber o seguinte detalhe de fatura:

a) Fatura Resumida: emitida sem detalhe de comunicações e com nível mínimo de detalhe e informação definidos pela ANACOM;

b) Fatura Detalhada: com detalhe das comunicações e com nível mínimo de detalhe e informação definidos pela ANACOM. Este nível de detalhe de fatura tem um custo aplicável quando a fatura é emitida em papel.

4. A Vodafone compromete-se a disponibilizar gratuitamente o detalhe de encargos correntes e o detalhe das comunicações em vodafone.pt na área My Vodafone.

5. O Cliente poderá, a qualquer momento, subscrever a Fatura Eletrónica, em substituição da fatura em papel, nos termos e condições descritos em vodafone.pt, na área My Vodafone. A Fatura Eletrónica será enviada para o endereço de email indicado pelo Cliente na presente Proposta de contrato ou para o endereço de email a indicar, a todo o momento, pelo Cliente através do My Vodafone, após a confirmação do mesmo através do e-mail enviado pela Vodafone.

6. Depois de subscrita a Fatura Eletrónica, a Vodafone compromete-se a enviar periodicamente a fatura de comunicações, em formato .pdf, com uma assinatura eletrónica avançada. A Fatura Eletrónica contém todos os elementos legalmente exigidos para a fatura em papel e é emitida através de um sistema que garante a autenticidade da origem e a integridade do seu conteúdo, sendo, para os devidos efeitos, equiparada à fatura em papel. A Fatura Eletrónica ficará disponível para consulta no My Vodafone, pelo período de 12 (doze) meses (1ª página e detalhe de encargos correntes).

7. O Cliente compromete-se a zelar pelo bom funcionamento da caixa de correio eletrónico indicada para a receção das faturas de comunicações, assegurando, nomeadamente, espaço disponível para a receção de faturas e a comunicar por escrito à Vodafone qualquer alteração ou irregularidade relacionada com a caixa de correio eletrónico.

8. O Cliente poderá solicitar a alteração ou remoção do seu endereço de email mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone ou através do My Vodafone.

9. O Cliente poderá solicitar, a todo o momento, a desativação da Fatura Eletrónica, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone ou através do My Vodafone.

10. A Vodafone desativará a Fatura Eletrónica no período de faturação imediatamente seguinte à receção do pedido de alteração da Fatura Eletrónica para a fatura em papel. Neste caso, o Cliente receberá a fatura no novo formato por si escolhido.

11. A fatura e o detalhe referidos nos números anteriores contêm os seguintes elementos: identificação do serviço, tarifário, data da realização da chamada, hora, número chamado e duração da chamada, tipo de tarifa cobrada, descrição do conteúdo adquirido, volume de

05.2024
118025567

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. As faturas indicarão ainda, quando aplicável, a duração remanescente do período de fidelização, o valor associado à denúncia antecipada do contrato por iniciativa do Cliente e ainda informação sobre a tarifa social da internet.

12. As faturas referidas nos números anteriores não identificam os números de telefone relativos às comunicações recebidas em roaming. Nas chamadas recebidas em roaming, e salvo por razões de ordem técnica, o número chamador será sempre apresentado com os últimos três dígitos cifrados.

13. O Cliente tem o direito de não receber o detalhe das comunicações, devendo, para o efeito, contactar o Serviço de Apoio a Clientes.

14. A informação sobre as modalidades de pagamento do serviço consta da respetiva fatura.

15. A Vodafone faculta, a pedido do Cliente, o acesso gratuito ao extrato informativo em vodafone.pt na área My Vodafone, reservando-se o direito de cobrar o envio em papel (consulte a tarifa aplicável em vodafone.pt, na área de Ajuda).

16. A primeira segunda via de fatura em papel solicitada pelo Cliente em cada ano fiscal é enviada gratuitamente. A Vodafone reserva, assim, o direito de cobrar o envio das restantes segundas vias em papel que sejam solicitadas pelo Cliente no decorrer desse mesmo ano fiscal (consulte a tarifa aplicável em vodafone.pt, na área de Ajuda).

17. O Cliente pode, sempre que o serviço seja faturado com base no tempo ou nos volumes de comunicações, acompanhar os seus consumos em vodafone.pt na área My Vodafone, através da aplicação MyVodafone ou ligando do próprio número para o 1294 (serviço gratuito).

18. Esta informação de consumo pode não refletir todas as comunicações realizadas nas últimas 24 horas.

H. Cessação da Oferta

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

I. Suspensão do serviço

1. Em caso de não pagamento pontual do serviço, a Vodafone emitirá um pré-aviso ao Cliente, concedendo-lhe um prazo adicional para pagamento, de 30 (trinta) dias, sob pena de suspensão do serviço e de, eventualmente, haver lugar à resolução automática do contrato. A Vodafone reserva, ainda, o direito de cobrar o valor correspondente às ações de cobrança decorrentes do pagamento pelo Cliente da fatura após a data de vencimento. Para mais informações sobre este valor contacte o Serviço de Apoio a Clientes ou consulte vodafone.pt.

2. O pré-aviso a que se refere o número anterior será comunicado por escrito ao Cliente, no prazo de 10 (dez) dias após a data de vencimento da fatura, devendo indicar especificamente as consequências do não pagamento dos valores constantes da fatura e informar o Cliente dos meios ao seu dispor para as evitar.

3. Sempre que, decorrido o prazo adicional de 30 (trinta) dias (referido no número 1 da presente cláusula), o Cliente não tenha efetuado o pagamento da fatura ou não tenha celebrado com a Vodafone qualquer acordo de pagamento por escrito com vista à regularização dos valores em dívida, a Vodafone procederá, no prazo de 10 (dez) dias após o fim desse prazo adicional, à suspensão do serviço, por um período de 30 (trinta) dias.

4. A suspensão do serviço não tem lugar nas situações em que os valores da fatura sejam objeto de reclamação do Cliente, por escrito, junto da Vodafone, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, até à data em que deverá ter início a suspensão.

5. Ao Cliente assiste a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da fatura, caso em que, a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em mora, salvo se os serviços em causa forem funcionalmente indissociáveis. Neste caso, o serviço não será suspenso em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma fatura, salvo se os serviços em causa forem funcionalmente indissociáveis.

6. Durante o período de suspensão do serviço e até à sua desativação, a Vodafone garante ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu (112).

7. O Cliente pode fazer cessar a suspensão do serviço, procedendo ao pagamento dos valores em dívida ou à celebração de um acordo de pagamento por escrito com a Vodafone, casos em que a Vodafone se compromete a repor a prestação do serviço de imediato ou, quando tal

118025567 05.2024

não seja tecnicamente possível, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data do pagamento ou da celebração do acordo de pagamento, consoante aplicável.
8. A Vodafone reserva o direito de cobrar a reativação ou o levantamento das restrições à utilização do serviço. O valor aplicável poderá ser consultado em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes.
9. A Vodafone reserva, ainda, 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.
10. A prestação do serviço pela Vodafone não poderá ser suspensa por motivos não relacionados com o não pagamento de faturas sem pré-aviso adequado ao Cliente, salvo caso fortuito ou de força maior.
11. Findo o período de 30 (trinta) dias de suspensão referido no número 3 da presente cláusula sem que o Cliente tenha procedido ao pagamento da totalidade dos valores em dívida ou sem que tenha sido celebrado um acordo de pagamento, por escrito, com a Vodafone, o contrato considera-se automaticamente resolvido, não prejudicando a cobrança dos valores devidos pelos serviços efetivamente prestados em momento anterior à suspensão do serviço e das contrapartidas a título indemnizatório ou compensatório pela resolução antecipada do contrato, caso aplicável.
12. A falta de pagamento de qualquer das prestações acordadas no acordo de pagamento importa obrigatoriamente a resolução do contrato, mediante pré-aviso escrito ao Cliente com a antecedência de 8 (oito) dias.
13. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a Vodafone reserva, ainda, o direito de suspender ou resolver o presente contrato, com pré-aviso de 24 (vinte e quatro) horas, sempre que, e com exceção do não pagamento de faturas, o Cliente não cumpra as obrigações dele decorrentes, salvo se tal comunicação for incompatível com a natureza e gravidade da violação, (ex. fraude), caso em que a resolução precederá a comunicação, sendo imediata.
14. No caso de falta de pagamento dos montantes devidos, a Vodafone poderá recorrer a terceiros, legalmente habilitados, para a obtenção do pagamento desses montantes em dívida.
15. 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 o direito de cobrar a este uma taxa que não poderá exceder 12% (doze por cento) do valor da dívida vencida, sendo que neste caso não serão cobrados ao Cliente os respetivos juros de mora.
16. Em caso de indisponibilidade de serviço não imputável ao Cliente e superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a Vodafone reembolsará o Cliente pelo valor proporcional do período de indisponibilidade, bem como pelas despesas que em que razoavelmente tiver incorrido para a participação das falhas de serviço.
17. O reembolso referido no ponto anterior pode ser efetuado por crédito na fatura seguinte, crédito no saldo ou pagamento por meio direto, consoante aplicável.
18. Caso a indisponibilidade se prolongue por um período superior a 15 dias, o Cliente tem direito a resolver o contrato. O Cliente poderá também ter direito a resolver o contrato quando exista discrepância significativa entre os níveis de serviço contratados e o desempenho real, exceto no caso dos serviços de acesso à internet.

J. Duração, Renovação, Denúncia e Resolução do contrato

1. O presente contrato é celebrado por um período contratual mínimo de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de ativação do serviço ("Período de Fidelização"), salvo se outro prazo constar do formulário de adesão ao serviço fixo e/ou serviço móvel. A duração do período contratual mínimo é escolhida pelo Cliente em função dos descontos pelos quais o Cliente optou no momento da adesão à respetiva campanha, disponíveis para consulta em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes.
2. O Período de Fidelização é exigido como contrapartida pelos custos associados à ativação do serviço, à disponibilização e instalação dos equipamentos necessários à utilização do serviço, bem como pela concessão ao Cliente de condições especiais de preços ou descontos.
3. O Cliente poderá, a qualquer momento, obter informação sobre o valor dos encargos devidos à Vodafone em caso de cessação antecipada do Período de Fidelização ou da desativação de qualquer serviço por ele abrangido, através do serviço de Apoio a Clientes, na área 'Ajuda' em vodafone.pt. Após o decurso do Período de Fidelização o contrato renovar-se-á por sucessivos períodos de 1 (um) mês, sendo-lhe aplicável o valor mensal da oferta comercial em vigor para contratos sem período de fidelização, salvo denúncia por qualquer uma das partes efetuada com a antecedência mínima de 30

118025567 05.2024

(trinta) dias relativamente ao termo do período contratual em curso.

4. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, nos contratos celebrados à distância, o Cliente dispõe de um prazo de 14 (catorze) dias ou, nos contratos celebrados ao domicílio e contratos celebrados durante uma deslocação organizada pela Vodafone ou por seu representante ou mandatário, de um prazo de 30 dias, a contar da celebração do contrato, para proceder à sua resolução, nos termos previstos no Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua última versão, considerando-se este direito exercido através de envio, naqueles prazos, do formulário de «Livre Resolução» (Anexo V) ou através de qualquer outra declaração nesse sentido a comunicar à Vodafone o exercício daquele direito.

5. O Cliente pode solicitar à Vodafone que a prestação do(s) serviço(s) se inicie durante o prazo de livre resolução. Nesse caso, o Cliente deverá apresentar tal pedido de forma expressa e mediante suporte duradouro. O Cliente desde já reconhece que, caso a prestação do(s) serviço(s) se inicie durante esse prazo, perde o seu direito de livre resolução.

6. Se após ter solicitado a prestação imediata do serviço, o Cliente exercer o seu direito de livre resolução no prazo referido no ponto 5 supra, terá que pagar à Vodafone um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, de acordo com o que se encontra previsto nos termos e condições do respetivo tarifário e em vodafone.pt. O valor a pagar pelo Cliente à Vodafone irá depender do momento em que é exercido o direito de livre resolução e do que já foi efetivamente prestado pela Vodafone ao Cliente, isto é, se o Cliente proceder à resolução do contrato:

a) Antes da instalação do serviço, terá que pagar o valor de ativação;

b) No dia da instalação, terá que pagar os valores da ativação e da deslocação do técnico;

c) Após a instalação do serviço, terá que pagar os valores de ativação e instalação;

d) Após ter sido iniciada a prestação do serviço, terá que pagar os valores de ativação, instalação e um valor proporcional ao que lhe foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, de acordo com o que se encontra previsto nos termos e condições do respetivo tarifário em vodafone.pt.

Caso tenha solicitado a portabilidade do número, acresce o valor correspondente a este serviço.

7. Nos termos da lei, o direito de livre resolução do contrato não se aplica no caso de o serviço já ter sido integralmente prestado com o consentimento expresso do Cliente e mediante o seu reconhecimento de que a sua plena execução constitui exceção ao direito de livre resolução.

8. O pedido de denúncia de contrato deve ser efetuado pelo Cliente, ou por representante com poderes para o efeito, devendo conter todos os elementos relativos à identificação do Cliente, bem como da relação contratual a extinguir. Neste pedido o Cliente deverá ainda manifestar a vontade de cessar total ou parcialmente o respetivo contrato.

9. Os pedidos de denúncia contratual podem ser efetuados através dos seguintes meios: Serviço de Apoio a Clientes, em vodafone.pt, por correio para: Apartado 8394 EC Cabo Ruivo (Lisboa) 1804-970 Lisboa e, ainda, através da plataforma de cessação de contratos disponível em http://www.cessacaodecontratos.pt. No caso de denúncia para efeitos de portabilidade do número, o pedido deverá ser dirigido à Vodafone e remetido ao prestador recetor do número, sendo necessário indicar o Cód. V.P. ou CVP (código de validação da portabilidade) associado a cada um dos seus números. O CVP é comunicado em vodafone.pt, na área My Vodafone ou na fatura mensal. Este código é atribuído a cada um dos seus números e altera se optar por associar ou desassociar aos mesmos o seu NIF e/ou se existir uma alteração de titularidade dos números. Para mais informações consulte vodafone.pt

10. Recebido o pedido de denúncia, a Vodafone enviará, por escrito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a receção do referido pedido, confirmação da denúncia e, na mesma comunicação, informará o Cliente da data efetiva da cessação do contrato e, quando aplicável, dos direitos e obrigações emergentes da denúncia, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais encargos daí decorrentes, nomeadamente aqueles associados ao incumprimento de períodos de fidelização e à não devolução de equipamentos.

11. Os encargos devidos à Vodafone pela cessação antecipada do contrato por iniciativa do Cliente, por falta de pagamento das respetivas faturas ou a desativação de qualquer do(s) serviço(s) abrangido(s) pelo período de fidelização, antes de decorridos os prazos de fidelização aplicáveis serão proporcionais às vantagens e contrapartidas que foram conferidas ao Cliente, as quais se encontram devidamente identificadas e quantificadas no formulário de adesão deste contrato e no Resumo de Contrato e

118025567 05.2024

não podem exceder o menor dos seguintes valores:
a) Vantagem conferida (ofertas e/ou descontos) associada à fidelização, de forma proporcional ao remanescente do período de fidelização
b) Uma percentagem das mensalidades vincendas, de acordo com as seguintes regras:
b.1) Tratando-se de um período de fidelização inicial: 50% do valor das mensalidades vincendas, se a cessação ocorrer no primeiro ano de vigência do contrato; ou 30% do valor das mensalidades vincendas se a cessação ocorrer no segundo ano de vigência do contrato.
b.2) Tratando-se de fidelizações subsequentes: existindo alteração do lacete local instalado, isto é, nova instalação, aplicam-se os mesmos limites aplicáveis no período de fidelização inicial (50% e 30%); Não existindo alteração do lacete local instalado, será cobrado 30% do valor das mensalidades vincendas.

12. Em certos casos relacionados com a sua situação pessoal, o Cliente não terá de pagar quaisquer encargos pela denúncia do contrato antes do período de fidelização: (i) quando se altere o local de residência permanente do Cliente e a Vodafone, na nova morada, não possa assegurar o serviço contratado ou equivalente; (ii) quando, de forma imprevisível, o Cliente mude a sua habitação permanente para o estrangeiro; (iii) em caso de desemprego do Cliente, sempre que ocorra por iniciativa do empregador, por favor não imputável ao trabalhador e de tal forma que o Cliente perda o rendimento mensal; ou (iv) quando o Cliente se torne incapaz para o trabalho, por período superior a 60 dias, de forma permanente ou temporária, de tal forma que o Cliente perda o rendimento mensal. Nestes casos, o Cliente deve enviar um pedido escrito à Vodafone com uma antecedência de pelo menos 30 dias, nos termos do artigo 133.º, n.º 2 da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto.

13. Caso o pedido de denúncia se encontre incompleto ou não seja válido, a Vodafone enviará ao Cliente, no prazo de 3 (três) dias úteis após a receção do pedido, uma comunicação escrita, solicitando ao Cliente o envio da informação ou documentação em falta. O Cliente terá 30 (trinta) dias úteis para proceder ao envio da informação ou documentação em falta, sob pena de o pedido de denúncia se considerar sem efeito.

14. No caso da resolução de contrato, por iniciativa do Cliente e fora do âmbito do exercício do direito de livre resolução, a mesma tem de ser efetuada pelo assinante ou por representante com poderes para o efeito, devendo conter os elementos relativos à identificação do Cliente, da relação contratual a extinguir, bem como os fundamentos que nos termos da lei ou do contrato justificam o pedido de resolução do contrato. O pedido de resolução do contrato deverá ser efetuado para os contactos indicados cláusula P.2.

15. Recebida a declaração de resolução, a Vodafone confirmará, por escrito, a sua receção no prazo de 3 (três) dias úteis. No mesmo prazo, a Vodafone solicitará ao Cliente o envio da informação ou documentação eventualmente em falta.

16. Quando o contrato seja celebrado englobando vários serviços, o Cliente que tenha direito a resolver o contrato pode exercer esse direito em relação a todo o pacote de serviços, ainda que não tenha ainda decorrido todo o período de fidelização.

17. O Cliente pode ainda requerer que o seu contrato seja suspenso, nomeadamente em caso de: (i) perda do local onde o serviço é prestado; (ii) alteração de residência para fora do território nacional ou motivada por cumprimento de pena de prisão; (iii) ausência da residência por incapacidade, doença prolongada ou estado de dependência de cuidados; (iv) situação de desemprego ou baixa médica. Se a suspensão se prolongar por período superior a 180 dias, o contrato celebrado caduca, não tendo o Cliente de pagar à Vodafone os encargos relacionados com a cessação antecipada, referida no ponto 12.

18. Quando o Cliente tenha, ao abrigo da lei, direito a resolver o contrato, poderá ter de pagar à Vodafone os encargos relacionados com equipamento subsidiado. Os encargos relativos à subsidiação de equipamentos por denúncia do contrato em desrespeito pelo período de fidelização não podem ultrapassar o valor total e inicial do equipamento, sendo calculados como uma percentagem desse valor, dependendo do período de utilização decorrido e sendo abatidos quaisquer créditos que o Cliente tenha sobre a Vodafone.

L. Responsabilidade da Vodafone

1. A Vodafone não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos, diretos ou indiretos (ex. lucros cessantes), motivados pela falha ou deficiência na prestação do serviço que não lhe sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Vodafone não se responsabiliza pelos atos, omissões ou erros na prestação do serviço que resultem de atos dos seus representantes,

118025567 05.2024

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. A responsabilidade da Vodafone pelo incumprimento dos níveis de qualidade de serviço acordados no âmbito deste contrato, encontra-se prevista nos Anexos I e II.
4. A Vodafone não se responsabiliza, ainda, designadamente, por:
a) Qualquer serviço prestado por terceiros suportado na componente fixa do serviço;
b) Situações que comprometam a disponibilização do serviço às quais a Vodafone seja alheia (ex. falha de energia elétrica).

M. Inscrição em Base de Dados Partilhada

1. Na eventualidade do Cliente não cumprir a obrigação de pagamento constante do presente contrato, a Vodafone informa o Cliente de que:
a) Os seus dados pessoais podem ser incluídos em base de dados partilhada, criada nos temos do artigo 126º da Lei nº 16/2022, de 16 de agosto, na sua última versão a qual permite identificar os Clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação;
b) A inscrição dos seus dados pessoais na mencionada base de dados só é admissível no caso do valor em dívida ser igual ou superior a 20% (vinte por cento) do salário mínimo nacional;
c) Querendo, pode sanar o incumprimento contratual, mediante pagamento do valor em dívida através dos meios disponibilizados pela Vodafone ou demonstração da inexigibilidade ou inexistência de dívida.
2. A Vodafone obriga-se a notificar o Cliente da possibilidade de inclusão dos seus dados pessoais na base de dados partilhada, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data de inclusão dos dados na referida base de dados, podendo evitar esta inclusão pelo pagamento do valor em dívida.
3. Ocorrendo a inclusão dos dados na base de dados partilhada, tal situação será comunicada ao Cliente no prazo de 5 (cinco) dias a contar da referida inclusão.
4. No caso previsto no número anterior, a Vodafone garante ao Cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados, bem como a sua eliminação imediata da referida base de dados, após o pagamento das dívidas em causa.

N. Notificações e Comunicações

1. Salvo disposição contratual diversa, qualquer comunicação a realizar entre as partes no âmbito deste contrato deverá ser efetuada por telefone, correio (para as moradas indicadas para o efeito neste contrato), endereço de correio eletrónico ou ecrã de televisão, podendo ainda a Vodafone efetuar quaisquer comunicações através de inserção da informação na respetiva fatura de serviço, SMS (desde que este meio seja o adequado à transmissão de todo o conteúdo da informação) ou de outro serviço de comunicações eletrónicas.
2. O Cliente compromete-se a notificar a Vodafone através de carta registada com aviso de receção, sempre que altere o seu domicílio, nos 30 (trinta) dias seguintes à data da referida alteração, enviando para o efeito o respetivo comprovativo de morada.
3. O Cliente poderá efetuar qualquer tipo de comunicação ou solicitar a renegociação das condições comerciais do presente contrato, bastando para o efeito enviar email para o seu contacto comercial ou em vodafone.pt na área 'Ajuda'.
4. As citações e notificações judicias ao Cliente serão realizadas para o domicílio convencionado, para o efeito, obrigando-se o Cliente a comunicar, por escrito à Vodafone, a alteração do mesmo nos termos do n.º 2 da presente cláusula.

O. Mudança de operador e portabilidade de número

1. A mudança de operador para a oferta de serviços de internet ou a portabilidade de número é possível a pedido do Cliente.
2. A Vodafone poderá cobrar ao Cliente de um serviço pré-pago os encargos aplicáveis, sempre que este requerer o reembolso de créditos remanescentes em caso de mudança de operador ou pedido de portabilidade de número.
3. Caso o Cliente apenas tenha acesso ao Resumo de Contrato após a subscrição do pedido de portabilidade, a portabilidade só produzirá efeitos quando confirme a sua aceitação, depois de ter recebido o Resumo do Contrato.

P. Resolução de Litígios

1. Sem prejuízo do disposto no número 4 da presente cláusula, o Cliente poderá apresentar à Vodafone reclamações resultantes de atos ou omissões por ela praticadas, que violem a Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, na sua última versão ou o disposto no presente contrato, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do conhecimento dos factos.
2. O Cliente poderá apresentar reclamações à Vodafone através do Serviço de Apoio a Clientes,

118025567 03.2024

em vodafone.pt na área 'Ajuda' e ainda para o endereço postal: Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A., Avenida D. João II, n.º 36 – 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 serviço pela Vodafone, é competente o Tribunal Arbitral de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo a que a Vodafone tenha aderido, nos termos dos respetivos regulamentos, sem prejuízo do recurso aos Tribunais Judiciais, nos termos da Lei. Atualmente, a Vodafone tem adesão plena aos seguintes centros: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (centroarbitragemlisboa.pt) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (triave.pt), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo de Braga (ciab.pt), Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (arbitragemdeconsumo.org), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (centrodearbitragemdecoimbra.com), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (consumoalgarve.pt) e Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (cicap.pt). Para conhecer os contactos destas entidades consulte consumidor.pt.

Q. 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 infraestruturas e equipamentos de rede de que seja titular utilizados na prestação do serviço.

2. Para efeitos do número anterior, o Cliente compromete-se a garantir o acesso ao local de instalação, sempre que necessário, devendo a Vodafone comunicar ao Cliente o período de tempo expectável para proceder à reparação bem como acordar com o Cliente a data em que tal acesso poderá ter lugar.

3. A Vodafone esclarece as dúvidas do Cliente sobre a utilização do serviço, através da disponibilização online de informações técnicas detalhadas sobre o serviço, através do Serviço de Apoio a Clientes, podendo ainda o Cliente enviar as suas dúvidas para o canal 'Ajuda' em vodafone.pt

4. Para a comunicação de avarias e esclarecimento de questões especificamente relacionadas com o serviço móvel, o Cliente poderá contactar o Serviço de Apoio a Clientes.

5. 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. As informações relativas ao serviço de Assistência Técnica e respetivos tarifários e horários são divulgadas através de folhetos nas lojas e agentes da Vodafone, bem como em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes.

ANEXO I – CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PRESTAÇÃO DOS SEGUINTES SERVIÇOS INDIVIDUAIS E/OU PACOTES DE SERVIÇOS: SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL (STM), INTERNET MÓVEL, VOZ FIXA E INTERNET FIXA VIA SERVIÇO MÓVEL

Para além das Condições Gerais, à prestação destes serviços aplicam-se as seguintes Condições Específicas:

A. Níveis de Qualidade

1. Salvo em casos fortuitos ou de força maior, a Vodafone compromete-se a prestar os serviços de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura divulgadas e em cumprimento dos seguintes níveis mínimos de qualidade:

a) Tempo de admissão aos serviços: prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da data em que o contrato se torna eficaz, nos termos da cláusula B.3 ou B.4. (consoante o caso) das Condições Gerais, salvo por impossibilidade técnica;

b) Grau de disponibilidade do serviço de voz móvel, 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% (noventa e oito por cento) para o sistema UMTS e 98% (noventa e oito cento) para sistema GSM, salvo por impossibilidade técnica.

c) Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas diretamente pelo Cliente: 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção pela Vodafone.

2. A informação sobre as zonas de cobertura consta de mapas que se encontram disponíveis nas lojas, agentes Vodafone e em vodafone.pt. Para obter informações de cobertura sobre um local específico, bem como informações atualizadas de cobertura, o Cliente poderá contactar o Serviço de Apoio a Clientes. A Vodafone poderá, ainda, enviar periodicamente informação atualizada sobre cobertura através de

118025567 05.2024

SMS.
3. A Vodafone compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, em particular através do Resumo de Contrato, com observância do que venha a ser definido pela ANACOM sobre esta matéria.

B. Responsabilidade da Vodafone
1. O não cumprimento do disposto na cláusula A.1 das presentes Condições Específicas, por facto imputável à Vodafone, confere ao Cliente o direito de solicitar à Vodafone uma indemnização calculada nos seguintes termos:
a) Tempo de admissão ao serviço: a cada período de 24 (vinte e quatro) 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 do Cliente;
b) Disponibilidade do serviço: o Cliente terá direito a um reembolso calculado com base no valor mensal do tarifário escolhido e proporcional ao tempo de interrupção do serviço, sempre que este for igual ou superior a 24h, consecutivas ou acumuladas pelo período de faturação;
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.
2. 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 direto ou que a Vodafone não forneceu, nomeadamente as ligações de todo o tipo asseguradas por outros fornecedores de acesso.
3. A Vodafone não garante os tempos de resposta das informações que circulam na rede.
4. A Vodafone reserva o direito de interromper o fornecimento do serviço no caso de o Cliente fazer uma utilização que possa prejudicar a Vodafone ou qualquer outro utilizador da Internet ou dos serviços da Vodafone.

C. Desativação Temporária dos serviços Móveis
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 desativar o referido cartão, sendo da exclusiva responsabilidade daquele o pagamento do serviço prestado até à data da receção pela Vodafone da referida comunicação.

D. Condições Especiais dos Tarifários e/ou Equipamentos ("Período de Fidelização")
1. Como contrapartida das condições especiais dos tarifários da oferta voz móvel pós-paga, o Cliente aceita um período de fidelização durante um período de 24 (vinte e quatro) meses, salvo se outro prazo constar do respetivo formulário de adesão.
2. Como contrapartida das condições especiais dos tarifários ou equipamentos da oferta internet móvel pós-paga, o Cliente aceita um período de fidelização durante um período de 12 (doze) meses, salvo se outro prazo constar do respetivo formulário de adesão.
3. Caso o Cliente já tenha aderido ao serviço fixo em condições especiais, que impliquem associação dos serviços móveis identificados no contrato a um tarifário da oferta móvel pós-paga, compromete-se, nos termos deste anexo, a manter ativo(s) e em seu nome, o(s) serviço(s) telefónico(s) móvel(eis) identificados no respetivo tarifário por um período de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de ativação deste tarifário.
4. Se o Cliente tiver um tarifário da oferta voz móvel pós-paga ou oferta internet móvel e, durante os períodos referidos nos pontos 1 e 2, aderir a um serviço fixo nas condições referidas no número anterior, o presente compromisso cessa automaticamente relativamente ao(s) serviço(s) telefónico(s) móvel(eis) que seja(m) abrangido(s) pela oferta do serviço fixo, comprometendo-se, neste caso, o Cliente a manter ativo(s) e em seu nome, esse(s) serviço(s) telefónico(s) móvel(eis) no tarifário, durante 24 (vinte e quatro) meses, a contar da adesão ao serviço fixo e como contrapartida dos benefícios e vantagens que lhe foram atribuídos, os quais se encontram devidamente identificados e quantificados no formulário de adesão ao serviço.
5. Não contam para o decurso dos prazos referidos nos números anteriores os períodos de suspensão temporária dos serviços, durante os quais não se verifique o pagamento dos valores referentes ao tarifário contratado.
6. Durante o período de fidelização referido nos números 1, 2, 3 e 4 o Cliente compromete-se a não alterar o plano de tarifas subscrito na Proposta de contrato para outro tarifário, e ainda, a manter ativo(s) e em seu nome, o(s) serviço(s) telefónico(s) móvel(is) associado(s) a este

118025567 05.2024

tarifário, sob pena de incorrer no incumprimento das condições contratadas à Vodafone e, por conseguinte, no pagamento dos encargos previstos na cláusula E das presentes Condições Específicas. Excecionalmente, a Vodafone poderá autorizar a alteração para um outro plano de tarifas caso em que o presente período de fidelização cessa e se inicia o período de fidelização relativo à respetiva oferta.

7. Os períodos de fidelização indicados nos números 1, 2, 3 e 4 exigidos como contrapartida das vantagens atribuídas ao Cliente identificadas e quantificadas no respetivo formulário de adesão ao Contrato. As vantagens conferidas ao cliente podem corresponder à oferta dos custos de instalação, ativação, portabilidade, equipamentos ou condições especiais de tarifários, os quais podem ser consultados em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes.

8. As condições especiais do tarifário só são válidas se se mantiverem os requisitos de elegibilidade.

9. As condições de aquisições de equipamentos podem coexistir com as condições especiais de tarifários.

10. Caso o Cliente subscreva um tarifário da oferta voz móvel pós-paga sem fidelização, uma vez que não terá condições especiais, não existirá um período de fidelização associado ao mesmo pelo que as condições dos números acima indicados nesta cláusula, e na cláusula E. das presentes Condições Específicas, não lhe são aplicáveis.

E. Encargos devidos em caso de cessação antecipada do Contrato por iniciativa do Cliente (incumprimento do Período de Fidelização ou das condições especiais do tarifário e/ou de aquisição de equipamento)

1. Os encargos devidos à Vodafone pela cessação antecipada do contrato por iniciativa do Cliente, por falta de pagamento das respetivas faturas ou a desativação de qualquer do(s) serviço(s) abrangido(s) por este período de fidelização, antes de decorridos os prazos referidos nos números 1, 2, 3 e 4 da cláusula D. das presentes Condições Específicas são calculados de acordo com a Condição Geral J.

2. No caso previsto no ponto 7 da cláusula D. das presentes Condições Específicas, o incumprimento dos respetivos períodos de fidelização confere à Vodafone o direito de exigir o pagamento dos encargos devidos por cada um dos períodos em causa, nos termos da Condição Geral J.

3. Caso tenha sido subscrito um período de fidelização na rede móvel e o Cliente proceder, posteriormente, ao cancelamento do pedido de portabilidade do número para a Vodafone, a Vodafone reserva o direito de transferir as obrigações contratuais para um novo número Vodafone a designar. A desativação do número, e o consequente incumprimento do respetivo período de fidelização, confere à Vodafone o direito de exigir ao Cliente o pagamento dos encargos devidos de acordo com a fórmula indicada no nº 1 supra.

4. Os encargos referidos nos números anteriores não afetam o direito da Vodafone de exigir o pagamento de eventuais valores vencidos e respetivos juros moratórios.

5. Durante os prazos indicados nos números 1, 2, 3 e 4 da cláusula D. das presentes Condições Específicas, os serviços associados aos tarifários subscritos, poderão ser objeto de outros períodos de fidelização na rede que não tenham como contrapartida a subsidiação de tarifários nomeadamente, períodos de fidelização que tenham como justificação a aquisição de equipamentos em condições especiais. As informações relativas à aquisição de equipamentos em condições de desconto podem ser consultadas em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes.

6. Os prazos de vigência dos períodos de fidelização referidos no nº 1, 2, 3 e 4 da cláusula D das presentes condições específicas são independentes, e não cumulativos, podendo coincidir ou não.

7. Os encargos decorrentes do incumprimento de qualquer um dos períodos de fidelização referidos no nº 4 da cláusula E. das presentes Condições Específicas, serão cumulativos na situação em que os respetivos períodos contratuais estejam ambos a decorrer e se verifique, no seu decurso, o incumprimento das condições de ambos os períodos de fidelização, por facto imputável ao Cliente.

8. Caso o Cliente solicite a alteração da sua oferta comercial (que implique alteração do valor do tarifário ou configuração de serviços), no decorrer do Período de Fidelização, a Vodafone poderá exigir o pagamento do respetivo valor de alteração, disponível em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes.

9. Estas condições são complementadas pelas Condições Gerais deste contrato.

F. Serviços Adicionais

1. Alguns tarifários disponibilizados pela Vodafone

118025567 05.2024

ao serem subscritos pelo Cliente, incluem também a adesão ao serviço Vodafone Secure Net. Para usufruir deste serviço, dependendo do tarifário escolhido, o Cliente deve proceder à sua ativação em securenet.vodafone.pt

2. Para saber mais sobre os tarifários, as condições comerciais, como ativar e outras informações sobre o Vodafone Secure Net consulte vodafone.pt. ou contacte o Serviço de Apoio a Clientes.

ANEXO II – CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PRESTAÇÃO DOS PACOTES DE SERVIÇOS FIXOS (TV NET VOZ) E/OU MÓVEIS

Para além das Condições Gerais, aplicam-se as seguintes Condições Específicas:

A. Níveis de Qualidade

1. 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 Tv Net Voz: prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data em que o contrato se torna eficaz, nos termos da cláusula B.3 ou 4 (consoante o caso), das Condições Gerais, salvo por impossibilidade técnica;

b) Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas diretamente pelo Cliente: 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção pela Vodafone.

2. A Vodafone compromete-se a publicar e a disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade do(s) serviço(s) que pratica, em particular através do Resumo de Contrato e em observância do Regulamento n.º 46/2005, de 23 de maio de 2005 na sua última versão.

3. Ao serviço integrado acrescem, ainda, os níveis de qualidade previstos no Anexo I relativamente ao(s) serviço(s) em causa.

B. Condições de Ativação do serviço

1. A ativação do serviço será efetuada após a validação dos dados de subscrição do serviço. A oferta do serviço está condicionada à verificação prévia de determinadas condições técnicas. Antes da ativação do serviço, o Cliente deverá assegurar-se que se encontram preenchidos os seguintes requisitos mínimos:

a) Equipamento que suporte a ligação do serviço de Internet por cabo ethernet ou Wi-Fi;

b) Tomadas telefónicas do tipo RITA (para instalações ADSL);

c) Linha telefónica com qualidade compatível com serviços de Tv e Vídeo;

d) Televisor com entrada SCART, HDMI ou vídeo composto.

2. Para efeitos de elegibilidade, a prestação do serviço só será possível em zonas com cobertura de rede da Vodafone e respetivos parceiros. A informação sobre as zonas de cobertura do serviço encontra-se disponível nas lojas, agentes Vodafone e em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes. O Cliente pode, ainda, obter esta informação através do número 808 91 91 91 (custo de chamada local). Caso o endereço da prestação de serviço esteja a ser suportado pela tecnologia ADSL e não seja elegível para Fibra, a prestação de serviço manter-se-á nos termos acordados. Nos casos em que o endereço da prestação de serviço se torne elegível para Fibra, a Vodafone reserva o direito de proceder à alteração da tecnologia de suporte do serviço de ADSL para Fibra, e bem assim, acordar com o Cliente a data em que tal alteração poderá ter lugar, comprometendo-se o Cliente a garantir o acesso ao local de instalação.

3. A Vodafone poderá proceder à ativação parcial do serviço, durante um período limitado de tempo indicado ao Cliente, sempre que não estejam reunidas as condições técnicas para o efeito, nomeadamente, quando não exista cobertura da rede fixa Vodafone ou quando a infraestrutura de suporte não permita a prestação imediata do serviço, caso em que será aplicável o disposto na cláusula B.6 das Condições Gerais.

4. Verificando-se a impossibilidade definitiva de prestar o serviço, a Vodafone informará o Cliente da impossibilidade da sua prestação, no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

5. O Cliente é responsável por assegurar o acesso dos técnicos da Vodafone, ou de terceiros por ela autorizados, aos locais de instalação do serviço nas datas e pelos períodos de tempo previamente agendados entre as partes, para proceder à realização de testes ao serviço, à instalação e ativação do serviço, à instalação de equipamentos e materiais necessários à ligação do serviço na morada do Cliente, bem como, em caso de cessação do presente contrato, para desmontagem dos equipamentos e respetivos acessórios, propriedade da Vodafone.

6. O Cliente deverá estar presente ou fazer-se representar por terceiros no local acordado e na data agendada para a instalação/desinstalação dos equipamentos, bem como para efeitos de prestação do serviço de assistência técnica, não constituindo, no entanto, a sua ausência motivo

118025567 05.2024

impeditivo para a realização da intervenção acordada, caso o acesso ao local seja assegurado e tenha sido autorizado pelo Cliente.
7. 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.
8. O acesso a serviços de televisão e vídeo em Alta Definição, bem como o número de televisores em que o serviço Vodafone Tv pode ser utilizado, estão dependentes de confirmação adicional, a ser efetuada na altura da instalação do serviço pela Vodafone ou por terceiros por si autorizados, através de testes que permitam verificar se a linha telefónica tem a qualidade exigida para a prestação deste tipo de serviços, não sendo cobrado qualquer valor ao Cliente caso se confirme que não é possível usufruir do serviço nas condições mencionadas na presente cláusula.
9. Após aceitação das condições pré-contratuais, caso o Cliente proceda ao cancelamento ou reagendamento sistemático da instalação do serviço até 24 (vinte e quatro) horas antes da data acordada, a Vodafone poderá cobrar o valor da instalação que pode ser consultado em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes.
10. Quando o serviço é prestado sobre rede de Fibra Ótica, em caso de cessação da prestação do serviço, a Vodafone não efetua a reposição das infraestruturas de televisão pré-existentes na morada de instalação do serviço, sendo o cliente responsável por assegurar a reposição dos Serviços nessas condições.

C. Equipamentos

1. O acesso ao serviço subscrito no âmbito do presente contrato poderá implicar a utilização por parte do Cliente de equipamentos propriedade da Vodafone. Estes equipamentos podem ser disponibilizados de forma gratuita ou através de aluguer (na modalidade de pagamento mensal ou pagamento único), a título temporário ou durante todo o tempo de prestação do serviço.
2. Os equipamentos disponibilizados ao Cliente ficam, durante o período de utilização do serviço para o qual foram disponibilizados, sob a guarda e responsabilidade do Cliente, devendo ser utilizados de forma lícita e para seu uso exclusivo, devendo o Cliente mantê-lo em perfeito estado de conservação. Os equipamentos disponibilizados ao Cliente, são os únicos permitidos para efeitos de acesso ao serviço, sendo proibido ao Cliente proceder a qualquer tipo de reparação, modificação ou outro tipo de intervenção sobre os mesmos com a finalidade de alterar as características e funcionalidades do serviço, de proceder à ativação de funcionalidades ou de serviços fora dos procedimentos estabelecidos pela Vodafone, bem como aceder a serviços não contratados ou cedê-los ou disponibilizá-los a terceiros, sendo responsável perante a Vodafone e/ou terceiros por tais atos.
3. A assistência e a manutenção dos equipamentos referidos nos números anteriores são da exclusiva responsabilidade da Vodafone.
4. O Cliente fica obrigado a indemnizar a Vodafone pelo custo total do(s) equipamento(s) em caso de extravio do(s) equipamento(s), quando no(s) mesmo(s) se verifiquem danos que não resultem de uma utilização normal, lícita e diligente ou que resultem de trabalhos de modificação ou intervenção que não tenham sido previamente autorizados pela Vodafone. O custo total dos equipamentos do serviço fixo tem um valor de €300 (trezentos euros). Se adicionar ao serviço equipamentos adicionais, o custo total poderá variar consoante o equipamento adicionado. Consulte os respetivos custos em http://www.vodafone.pt/condicoes.html.
5. O Cliente fica, de igual modo, obrigado a indemnizar a Vodafone quando se verifique o incumprimento da obrigação de devolução do(s) equipamentos em perfeitas condições de funcionamento e estado de conservação aquando da desativação do serviço. O valor devido à Vodafone por não restituição de todos os equipamentos cedidos em regime de aluguer é de €300 (trezentos euros). Se adicionar ao serviço equipamentos adicionais, o custo total poderá variar consoante o equipamento adicionado. Consulte os respetivos custos em http://www.vodafone.pt/condicoes.html.
6. Em caso de avaria do(s) equipamento(s), o Cliente encontra-se obrigado a dar conhecimento imediato de tal facto à Vodafone através do Serviço de Apoio a Clientes.
7. O Cliente expressamente reconhece e aceita que, a reparação de avarias pode implicar a substituição do equipamento por outro tecnicamente equivalente.
8. Sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à substituição ou reparação de equipamento da propriedade da Vodafone, a Vodafone não se responsabiliza pelos conteúdos que esse equipamento possa porventura armazenar, os quais são permanentemente eliminados.
9. O Cliente não pode mudar a morada da instalação do equipamento, não se

118025567 05.2024

responsabilizando a Vodafone pela prestação do serviço fora da morada de instalação indicada no presente contrato. O Cliente será responsável por todos os danos que se venham a verificar, em virtude da alteração efetuada em violação do disposto no presente contrato, constituindo-se na obrigação de suportar na totalidade os prejuízos que dai resultem, não podendo à Vodafone ser exigida qualquer quantia seja a que título for.

10. O Cliente deverá comunicar à Vodafone e às autoridades competentes o furto do(s) equipamento(s) que lhe tenham sido disponibilizados em regime de cedência temporária gratuita.

11. A Vodafone não garante a totalidade dos acessos disponibilizados pelo serviço se o Cliente não dispuser de equipamento de receção adequado, nomeadamente, aparelhos de televisão, com as especificações e os requisitos técnicos necessários, para permitir o acesso ao serviço conforme definido pela Vodafone, a qual se obriga a informar o Cliente sobre as possibilidades/limitações do seu equipamento, no ato da instalação do serviço contratado.

12. A Vodafone não poderá garantir a prestação do serviço se o Cliente não dispuser de equipamentos terminais de comunicações que tenham sido objeto de procedimento de avaliação de conformidade, estejam devidamente marcados pelo fabricante e satisfaçam os requisitos técnicos necessários definidos na legislação aplicável, ou se estes não estiverem em estado de conservação que permita o seu funcionamento regular e contínuo.

13. A Vodafone não poderá ser responsabilizada pelas alterações dos requisitos técnicos dos respetivos equipamentos que se verifiquem em consequência da evolução do mercado e da tecnologia de suporte ao serviço contratado no âmbito do presente contrato.

14. A Vodafone não assume qualquer responsabilidade, com exceção da que legalmente não possa ser excluída, por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao Cliente, trabalhos de modificação da instalação ou avaria no equipamento, entre outros.

15. Para efeitos de suporte técnico ao serviço de internet fixa, a Vodafone poderá usar uma ferramenta de suporte que tem como principal objetivo a monitorização, deteção e diagnóstico de problemas, bem como a otimização da conetividade da rede sem fios na casa.

O objetivo desta ferramenta é melhorar a experiência de utilização da internet através da deteção automática de configurações incorretas e outras ineficiências no desempenho do *router*. Para que esta funcionalidade automática de resolução de problemas funcione, é recolhida informação do *router* e enviada para o *back-end* da Vodafone, com vista a proceder a atualizações na configuração deste equipamento quando necessário. Os dados acedidos para esta finalidade incluem informação relativa ao *router* e aos dispositivos móveis conectados à rede, tais como marca e modelo, *Mac address*, o nome do dispositivo móvel que se liga à rede Wi-Fi, nome da rede, identificador e dados da sessão, assim como o endereço de IP e outros identificadores dos dispositivos.

A Vodafone poderá utilizar esta ferramenta de suporte técnico em todas as situações em que o *router* seja tecnologicamente compatível com a mesma e nas quais a Vodafone considere, em concreto, que a sua utilização é benéfica para a qualidade da conectividade do serviço de internet prestado ao cliente.

As análises que são realizadas têm como objetivo a deteção, o diagnóstico e a resolução de problemas, bem como a otimização da conectividade da rede sem fios na casa, sendo estritamente necessárias para cumprir o nosso compromisso contratual com o cliente.

Neste sentido, a utilização desta tecnologia, sempre que necessário, visa prosseguir uma finalidade essencial do suporte técnico no âmbito da prestação do serviço contratado.

D. Canais e Serviços Adicionais

1. O Cliente tem acesso aos canais de televisão que, em cada momento, integrem o pacote de canais do serviço Tv por si selecionado. Aquando da adesão ao serviço é disponibilizada ao Cliente informação sobre a grelha de canais em vigor podendo, também, esta informação ser consultada, a qualquer momento, nas lojas e agentes Vodafone, em vodafone.pt e através do Serviço de Apoio a Clientes.

2. Os canais premium (canais que dependem de subscrição específica para além do pacote de canais selecionado) apenas serão fornecidos a Clientes que adiram ao produto base de televisão e podem estar sujeitos a períodos mínimos de subscrição, de acordo com o tarifário em vigor à data da sua subscrição.

3. Os canais serão disponibilizados ao Cliente tal como são emitidos e enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que o Cliente disponha de equipamento de receção adequado.

05.2024
118025567

4. A Vodafone poderá adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha de canais disponibilizada no âmbito do serviço Tv, nomeadamente em consequência de alterações da relação contratual com as entidades que lhe disponibilizam tais conteúdos. A Vodafone obriga-se a notificar, por escrito, estas modificações, nomeadamente através do site vodafone.pt ou no ecrã do equipamento utilizado pelo Cliente para acesso ao serviço, com uma antecedência de 30 (trinta) dias relativamente à respetiva data de entrada em vigor, salvo quando a alteração não possa ser prevista com essa antecedência, caso em que a Vodafone a divulgará assim que for do seu conhecimento.
5. No âmbito do serviço Tv, o Cliente disporá ainda da possibilidade de proteger alguns conteúdos e de aceder a funcionalidades acrescidas, através da atribuição de um PIN. O Cliente é responsável por proceder à ativação e posterior alteração do PIN atribuído por defeito pela Vodafone.
6. A Vodafone poderá, no âmbito de promoções, campanhas ou preços especiais temporários, devidamente divulgados nas Lojas e Agentes Vodafone, em vodafone.pt, ou no ecrã da televisão, permitir o acesso a um ou mais serviços a título gratuito, sem que tal facto confira ao Cliente o direito de exigir a continuação desse acesso para além do tempo e das condições em que foram previamente divulgados.
7. A Vodafone não poderá, em circunstância alguma, ser responsabilizada pelo conteúdo e programação das transmissões que fazem parte do serviço Tv, bem como pelas alterações à ordem e horário das emissões televisivas ou pelo cancelamento, cessação, interrupção ou adiamento dessas transmissões, as quais são da inteira e exclusiva responsabilidade de terceiros.
8. A Vodafone não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos disponibilizados por terceiros através do seu serviço Tv, não sendo responsável pelos mesmos.
9. Caso o Cliente utilize o serviço Tv para fins comerciais, a Vodafone reserva-se o direito de exigir uma indemnização por quaisquer danos, diretos ou indiretos daí decorrentes.
10. O serviço Tv permite a gravação de alguns conteúdos de Tv se o Cliente tiver uma Tv Box do serviço. As gravações são efetuadas com base na informação que consta do Guia TV, fornecida à Vodafone pelos respetivos canais de televisão, razão pela qual não poderá ser imputada à Vodafone qualquer responsabilidade por discrepâncias no conteúdo ou horário da programação.
11. A Vodafone reserva o direito de eliminar gravações (incluindo as que foram protegidas pelo Cliente através da funcionalidade "Manter gravação até eu apagar") com uma antiguidade igual ou superior a 6 (seis) meses, ou na data de eliminação prevista para cada conteúdo, se anterior.
O Cliente reconhece e aceita que poderão ocorrer situações em que, por motivos de ordem técnica, os conteúdos gravados possam não estar acessíveis, comprometendo-se a Vodafone a realizar os melhores esforços no sentido da regularização célere deste tipo de situação.
12. A cada Cliente será atribuída uma quota de gravação (espaço disponível para armazenamento das gravações) para efetuar gravações. A funcionalidade que permite efetuar as gravações inclui a gestão automática da quota de gravação (com ações automáticas de eliminação de gravações mais antigas), podendo o Cliente aumentar a respetiva quota sempre que necessário.
13. Os conteúdos gravados pelo Cliente, através da funcionalidade que permite efetuar as gravações, estão protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização dos mesmos, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respetivos titulares.
14. O acesso às gravações pode ser efetuado a partir de qualquer equipamento elegível para aceder ao serviço. O Cliente não pode aceder, manter ou transferir gravações dos conteúdos por/para qualquer outro meio.

E. Videoclube

1. As condições de utilização do serviço e os preços que são aplicáveis ao aluguer dos filmes constam do tarifário em vigor à data da sua utilização e são disponibilizados ao Cliente no ecrã da televisão.
2. Para controlo do Cliente é definido um limite mensal máximo de €75 (setenta e cinco euros) para aluguer de vídeos. Atingido este limite, e caso o Cliente pretenda continuar a alugar vídeos deverá contactar o Serviço de Apoio a Clientes. Atingido este limite, a Vodafone poderá exigir a realização do pagamento dos vídeos alugados e não faturados, mediante solicitação efetuada através do documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações eletrónicas. A não realização do pagamento referido rege-se pelo disposto na cláusula F.8 e 10 das presentes

118025567 05.2024

Condições Gerais.
3. À exceção de situações de comprovada anomalia técnica da responsabilidade da Vodafone que impossibilitem o visionamento dos filmes alugados, a partir do momento em que se inicie o processo de confirmação do aluguer do filme e o seu visionamento, ainda que parcial, a Vodafone não procederá ao reembolso das quantias despendidas com o seu aluguer.

F. Responsabilidade da Vodafone
1. O não cumprimento do disposto na cláusula A.1 das presentes Condições Específicas, por facto imputável à Vodafone, confere ao Cliente o direito de solicitar à Vodafone uma indemnização calculada nos seguintes termos:
a) Tempo de admissão ao serviço Tv Net Voz ou serviço integrado com componente móvel: a cada período de 24 (vinte e quatro) 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) 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.
2. No caso do serviço integrado com componente móvel, ao valor referido no número anterior poderão acrescer os valores constantes do Anexo I, consoante o(s) serviço(s) em causa.
3. 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 direto ou que a Vodafone não forneceu, nomeadamente as ligações de todo o tipo asseguradas por outros fornecedores de acesso.
4. A Vodafone não garante os tempos de resposta das informações que circulam na rede.
5. A Vodafone reserva o direito de interromper o fornecimento do serviço no caso de o Cliente fazer uma utilização que possa prejudicar a Vodafone ou qualquer outro utilizador da Internet ou dos serviços da Vodafone.

G. Encargos devidos em casos de cessação antecipada do Contrato por iniciativa do Cliente (incumprimento do Período de Fidelização ou das condições especiais do tarifário e/ou de aquisição de equipamento)
1. Os encargos devidos à Vodafone pela cessação antecipada do contrato com período de fidelização por iniciativa do Cliente, por falta de pagamento das respetivas faturas ou a desativação de qualquer do(s) serviço(s) abrangido(s) por este período de fidelização, antes de decorrido o prazo contratualmente estipulado, serão os estabelecidos na Condição Geral J.
2. Os encargos referidos no número anterior não afetam o direito da Vodafone de exigir o pagamento de eventuais valores vencidos e respetivos juros moratórios.
3. Aplicam-se também as condições relativas aos equipamentos fixos constantes na cláusula C das presentes Condições Específicas.
4. Caso o Cliente solicite a alteração da sua oferta comercial (que implique alteração do valor do tarifário ou configuração de serviços), no decorrer do período de fidelização, a Vodafone poderá exigir o pagamento do respetivo valor de alteração, disponível em vodafone.pt ou através do Serviço de Apoio a Clientes, e a negociação de um período de fidelização adicional.

H. Direitos de Propriedade Intelectual
1. Os conteúdos disponibilizados ou acedidos ao abrigo do serviço estão protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos. A utilização de qualquer conteúdo a que o Cliente tenha acesso através do serviço é da responsabilidade estrita do Cliente, devendo 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.
2. O Cliente abster-se-á da utilização de *"metatags"* (meta dados) em prejuízo da Vodafone.
3. A Vodafone reserva 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. Os conteúdos são exclusivamente para uso privado do Cliente e apenas na morada de instalação indicada na proposta de contrato. Qualquer outra utilização desses conteúdos fora do uso referido, nomeadamente a sua comunicação pública, para além de sujeita ao cumprimento das Condições dos Produtos e Serviços aplicáveis, apenas poderá ocorrer mediante:
a) Autorização expressa da Vodafone;
b) Autorização expressa, a assegurar pelo Cliente, dos titulares de direitos, nomeadamente através

118025567 05.2024

de entidades de gestão coletiva de direitos e pagamento da correspondente remuneração que seja devida.

5. O preço devido à Vodafone pela prestação do serviço Tv não inclui qualquer remuneração devida aos titulares dos direitos como contrapartida de autorização para qualquer outra utilização que não se inclua no uso privado do Cliente.

6. O Cliente deverá respeitar na íntegra os direitos referidos nesta cláusula, designadamente abstendo-se de, salvo autorização em contrário dos respetivos titulares, utilizar os conteúdos aos quais acede no âmbito do serviço Tv para fins não autorizados e de praticar quaisquer atos suscetíveis de violar a lei ou os referidos direitos, tais como a reprodução, a comercialização, a transmissão ou a colocação à disposição do público desses conteúdos ou quaisquer outros atos não autorizados que tenham por objeto os referidos conteúdos.

ANEXO III – Velocidades de Internet

A. Velocidades de Internet Móvel

A.1. Utilização para telemóvel

Tarifários	Velocidade Anunciada [1] [Mbps]		Estimativa de Velocidade Máxima [2] [Mbps]	
	DL	UL	DL	UL
Infinity	5	5	5	5
	10	10	10	10
Tarifários Pré-Pagos	300	50	300	50
Tarifários Pós-Pagos (incluindo Yorn Z)	300	100	300	100
Tarifário Pós-Pago Yorn X	500	100	500	100
Infinity Giga	1000	100	1000	100

A.2. Utilização em tablet, hotspot e pc

Tarifários	Velocidade Anunciada [1] [Mbps]		Estimativa de Velocidade Máxima [2] [Mbps]	
	DL	UL	DL	UL
Vodafone Go Total	40	40	40	40
Tarifa Social de Internet	12	2	12	2
Outros Tarifários Internet Móvel	150	50	150	50

A.3. Tarifários de net voz fixa sobre o serviço de internet móvel

Tarifários	Velocidade Anunciada [1] [Mbps]		Estimativa de Velocidade Máxima [2] [Mbps]	
	DL	UL	DL	UL
Net Voz Fixa 20Mbps	20	10	20	10
Net Voz Fixa 150Mbps	150	50	150	50

Notas aplicáveis às velocidades de internet móvel

- (DL) - velocidade de *download* / (UL) - velocidade de *upload*
- 1000Mbps = 1Gbps

1 Velocidade anunciada - Velocidade de acesso indicada nas comunicações comerciais da Vodafone (i.e. publicidade e marketing) relativas à promoção das respetivas ofertas que abrangem serviço de acesso à Internet, a qual tem por referência os valores da estimativa de velocidade máxima.

2 Estimativa de velocidade máxima - Velocidade máxima alcançável em função do tarifário subscrito pelo utilizador, em diferentes locais e em condições realistas de utilização.

As velocidades de Internet associadas a cada tarifário poderão variar em função de diversos fatores que não dependem do controlo do

03.2024
118025567

prestador do serviço, designadamente: (i) o tipo de ligação utilizada, bem como a tecnologia da mesma; (ii) acessos com tecnologia wireless, dependendo do número de utilizadores ativos em simultâneo no local coberto pela célula à qual o cliente está ligado; (iii) as características do equipamento utilizado (ex. telemóvel, tablet, hotspot e pc), bem como as tecnologias e velocidades suportadas pelo mesmo; (iv) as aplicações que, em cada momento, o Cliente execute em simultâneo; (v) a cobertura de rede no local ou zona onde o cliente se encontre; (vi) a utilização dentro de edifícios ou áreas interiores; (vii) o sistema operativo e configuração de hardware e software do equipamento terminal do utilizador; (viii) o número de utilizadores ativos em simultâneo; (ix) o desempenho e a velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o Cliente pretenda aceder; (x) a capacidade das redes que interligam estes servidores à Internet e o número de utilizadores simultâneos destes servidores; (xi) tipo de cartão SIM utilizado (por exemplo, para ter acesso a tecnologias 4G o cliente precisa possuir um cartão eSIM); (xii) velocidades suportadas pelo modem do equipamento terminal. (xiii) outros fatores alheios à Vodafone (por exemplo, condições atmosféricas adversas).

B. Velocidades de Internet Fixa

Tecnologia	Velocidade Anunciada[1]		Velocidade Máxima[2]		Velocidade Mínima[3]		Velocidade Normalmente Disponível[4]	
	DL	UL	DL	UL	DL	UL	DL	UL
ADSL	24	1	24	1	0,256	0,128	6	0,5
Fibra	30	3	30	3	30	3	30	3
Fibra	20	20	20	20	20	20	20	20
Fibra	30	30	30	30	30	30	30	30
Fibra	50	5	50	5	50	5	50	5
Fibra	100	10	100	10	100	10	100	10
Fibra	100	100	100	100	100	100	100	100
Fibra	200	100	200	100	200	100	200	100
Fibra	200	200	200	200	200	200	200	200
Fibra	400	40	400	40	400	40	400	40
Fibra	400	100	400	100	400	100	400	100
Fibra	500	100	500	100	500	100	500	100
Fibra	1000	100	1000	100	800	80	900	90
Fibra	1000	200	1000	200	800	160	900	180
Fibra	1000	400	1000	400	800	160	900	360
Fibra	1000	1000	1000	1000	800	700	900	850
Fibra[5]	Até 10Gbps	Até 10Gbps	Até 8Gbps	Até 8Gbps	5600	5600	7200	7200

Notas:
• Unidade: Mbps, com exceção de quando indicado Gbps
• (DL) - velocidade de download / (UL) - velocidade de upload
• 1000Mbps = 1Gbps
• A Vodafone garante a velocidade nos casos acima identificados em que a velocidade mínima é igual à velocidade máxima e às demais velocidades.
• A velocidade de 1000 Mbps acima indicada corresponde à velocidade máxima efetivamente alcançável, com a tecnologia indicada, na rede da Vodafone. No entanto, o atingimento do valor exato pelo utilizador depende de fatores externos à Vodafone (e.g. características da interface de rede, sistema operativo e desempenho do equipamento do utilizador, número de equipamentos ligados em rede, etc).

1 Velocidade anunciada - Velocidade de acesso indicada nas comunicações comerciais da Vodafone (i.e. publicidade e marketing) relativas à promoção das respetivas ofertas que abrangem serviço de acesso à Internet, a qual tem por referência os valores da velocidade máxima.

03.2024
118025567

2 Velocidade máxima - Valor máximo da velocidade de transmissão de dados que um utilizador pode esperar atingir no acesso ao serviço, pelo menos, uma vez por dia. No caso da tecnologia ADSL este valor representa o máximo teórico possível da tecnologia.
3 Velocidade mínima - Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados garantido contratualmente pela Vodafone no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet, excluindo situações de interrupção do serviço ou de congestão excecional e pontual da rede.
4 Velocidade normalmente disponível - Valor da velocidade de transmissão de dados que o utilizador pode esperar receber no acesso ao serviço em aproximadamente 95% de cada período de 24 horas.
5 Velocidade 10/10Gbps: pressupõe a utilização de placa de rede de 10Gbps. A diferença entre a velocidade anunciada e a velocidade máxima obtida deve-se à sobrecarga introduzida pelo mecanismo de correção de erros associados à tecnologia de transmissão em XGSPON. Velocidade máxima nas condições ideais da tecnologia.

Para obter medições de velocidade mais fidedignas os testes de velocidade deverão ser efetuados num servidor certificado, ligando o PC ao router com cabo de rede certificado com CAT5E ou superior com comprimento inferior a 10 metros. A velocidade medida de acesso pode ainda diferir da velocidade medida ou efetiva de transferência dado que é afetada por diversos fatores como: (i) as características do equipamento utilizado (ex. pc, servidor), bem como as tecnologias e velocidades suportadas pelo mesmo;(ii) as aplicações que, em cada momento, o Cliente execute em simultâneo;(iii) o número de utilizadores em simultâneo na rede ou no computador e/ou a sua atividade;(iv) a configuração da rede local do cliente;(v) a utilização dentro de edifícios ou áreas interiores;(vi) limitações do meio usado (Wi-Fi); (vii) sistemas operativos configuração hardware e software do equipamento terminal do cliente, bem como a carga e desempenho dos mesmos;(viii) existência de firewall ou antivírus;(ix) as características dos servidores usados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à internet;(x)outros fatores alheios à Vodafone.

Para mais informação sobre a forma como pode verificar os valores de velocidade apresentados, consulte http://vfpt.pt/velocidades.

ANEXO IV – SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA NO ÂMBITO DA TARIFA SOCIAL – TARIFA SOCIAL DE INTERNET ("TSI")

Para além das Condições Gerais, aplicam-se as seguintes Condições Específicas:

A. Níveis de Qualidade

1. 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) Ativação do serviço: prazo máximo de 10 (dez) dias após a receção pela Vodafone da confirmação de elegibilidade do interessado;

b) Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas diretamente pelo Cliente: 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção pela Vodafone.

B. Atribuição da Tarifa Social de Internet ("TSI")

1. A atribuição da TSI é efetuada na sequência de pedido escrito do consumidor, dirigido à Vodafone, e após a confirmação da sua elegibilidade para efeitos de atribuição da TSI pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), junto dos serviços competentes da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira.

2. O processo de verificação da elegibilidade referido no número anterior, implicará sempre a transmissão dos dados fornecidos pelo consumidor para efeitos de atribuição da TSI à ANACOM, bem como o acesso por parte desta entidade a determinados dados pessoais do consumidor conservados no sistema de informação da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira para esta finalidade específica.

3. Cada consumidor com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais e, cumulativamente, cada agregado familiar elegível, nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho, apenas pode beneficiar, em cada momento, de uma oferta de TSI.

4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, os estudantes universitários, inseridos em agregados familiares elegíveis e que se desloquem para outros municípios do país para

118025567 03.2024

estudar, podem igualmente beneficiar da atribuição da TSI.

5. A Vodafone ativa a TSI no prazo máximo de 10 dias após a receção de confirmação da elegibilidade do consumidor por parte da ANACOM, salvo em casos de impossibilidade técnica ou não preenchimento dos critérios de avaliação e deteção de fraude posteriormente verificados, bem como se, dentro deste prazo, não for possível assegurar a ativação do serviço por motivos não imputáveis à Vodafone.

6. A tecnologia (fixa ou móvel) de suporte à prestação do serviço será definida pela Vodafone, com base em critérios de valor económico e de acessibilidade, de modo a assegurar a opção mais favorável quer em termos de preço, quer em termos de conectividade.

C. Vigência e Duração

1. O contrato relativo à prestação da TSI entra em vigor na data de confirmação da elegibilidade do cliente pela ANACOM.

2. Sem prejuízo do disposto no número 3 da presente cláusula, o contrato relativo à prestação da TSI está sujeito a um prazo mínimo de duração de 1 (um) mês, renovando-se automaticamente por sucessivos períodos de 1 (um) mês, salvo denúncia por qualquer uma das partes efetuada com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo do período contratual em curso.

3. A vigência do contrato relativo à prestação da TSI encontra-se dependente da manutenção das condições de elegibilidade que justificaram a sua atribuição.

4. Em setembro de cada ano, a ANACOM confirma a manutenção das condições de elegibilidade dos beneficiários da TSI.

5. No caso específico dos estudantes universitários que beneficiem da TSI, a confirmação da manutenção das condições de elegibilidade é efetuada pela ANACOM até novembro de cada ano civil.

6. Para efeitos do processo de confirmação referido no número anterior, os estudantes universitários que beneficiem da TSI deverão enviar, anualmente, à Vodafone, até ao final do mês de outubro, os documentos comprovativos da sua elegibilidade, sob pena de resolução automática do contrato de prestação da TSI.

7. Sem prejuízo da confirmação anual efetuada nos termos dos números anteriores, o Cliente que, a qualquer momento, deixe de reunir os requisitos de atribuição da TSI deve comunicá-lo à Vodafone no prazo máximo de 30 dias, nos termos da cláusula J.9. e J.10.

8. Adicionalmente, a Vodafone pode, a qualquer momento, verificar junto da ANACOM a elegibilidade dos Clientes beneficiários da TSI. Não se confirmando a elegibilidade, a Vodafone pode, mediante comunicação prévia, e no prazo de 30 dias após aquela comunicação, cessar a prestação do serviço.

D. Preços e Condições da Tarifa Social de Internet (“TSI”)

O valor da TSI, bem como as condições necessárias à sua atribuição, aplicação e manutenção são estabelecidos anualmente por portaria do membro do Governo responsável pela área da transição digital, por forma a produzirem efeitos no ano seguinte.

Para mais informações sobre os preços e condições de atribuição, aplicação e manutenção da TSI atualmente em vigor, por favor consulte http:\\vfpt.pt/tsi.

E. Equipamentos

1. O acesso ao serviço subscrito no âmbito da TSI, quando efetuado com base em tecnologia fixa, poderá implicar a utilização por parte do Cliente de equipamentos propriedade da Vodafone, a ser disponibilizados, de forma gratuita, durante todo o tempo de prestação do serviço.

2. Os equipamentos disponibilizados ao Cliente ficam, durante o período de utilização do serviço, sob a guarda e responsabilidade do Cliente, devendo ser devolvidos à Vodafone após a desativação do serviço.

3. Os equipamentos disponibilizados ao Cliente deverão ser utilizados de forma lícita e para seu uso exclusivo, devendo ser mantidos em perfeito estado de conservação. Os equipamentos disponibilizados ao Cliente, são os únicos permitidos para efeitos de acesso ao serviço, sendo proibido ao Cliente proceder a qualquer tipo de reparação, modificação ou outro tipo de intervenção sobre os mesmos com a finalidade de alterar as características e funcionalidades do serviço, de proceder à ativação de funcionalidades

118025567 03.2024

ou de serviços fora dos procedimentos estabelecidos pela Vodafone, bem como aceder a serviços não contratados ou disponibilizá-los a terceiros, sendo responsável perante a Vodafone e/ou terceiros por tais atos.

4. A assistência e a manutenção dos equipamentos referidos nos números anteriores são da exclusiva responsabilidade da Vodafone.

5. Em caso de avaria do(s) equipamento(s), o Cliente encontra-se obrigado a dar conhecimento imediato de tal facto à Vodafone através do Serviço de Apoio a Clientes.

6. O Cliente expressamente reconhece e aceita que, a reparação de avarias pode implicar a substituição do equipamento por outro tecnicamente equivalente.

7. Sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à substituição ou reparação de equipamento da propriedade da Vodafone, a Vodafone não se responsabiliza pelos conteúdos que esse equipamento possa porventura armazenar, os quais são permanentemente eliminados.

8. O Cliente não pode mudar a morada da instalação do equipamento, não se responsabilizando a Vodafone pela prestação do serviço fora da morada de instalação indicada no presente contrato. O Cliente será responsável por todos os danos que se venham a verificar, em virtude da alteração efetuada em violação do disposto no presente contrato, constituindo-se na obrigação de suportar na totalidade os prejuízos que dai resultem, não podendo à Vodafone ser exigida qualquer quantia seja a que título for.

9. O Cliente deverá comunicar à Vodafone e às autoridades competentes o furto do(s) equipamento(s) que lhe tenham sido disponibilizados em regime de cedência temporária gratuita.

10. A Vodafone não garante a totalidade dos acessos disponibilizados pelo serviço se o Cliente não dispuser de equipamento de receção adequado para permitir o acesso ao serviço conforme definido pela Vodafone, a qual se obriga a informar o Cliente sobre as possibilidades/limitações do seu equipamento, no ato da instalação do serviço contratado.

11. A Vodafone não poderá garantir a prestação do serviço se o Cliente não dispuser de equipamentos terminais de comunicações que tenham sido objeto de procedimento de avaliação de conformidade, estejam devidamente marcados pelo fabricante e satisfaçam os requisitos técnicos necessários definidos na legislação aplicável, ou se estes não estiverem em estado de conservação que permita o seu funcionamento regular e contínuo.

12. A Vodafone não poderá ser responsabilizada pelas alterações dos requisitos técnicos dos respetivos equipamentos que se verifiquem em consequência da evolução do mercado e da tecnologia de suporte ao serviço contratado no âmbito do presente contrato.

13. A Vodafone não assume qualquer responsabilidade por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao Cliente, trabalhos de modificação da instalação ou avaria no equipamento.

F. Responsabilidade da Vodafone

1. O não cumprimento do disposto na cláusula A.1 das presentes Condições Específicas, por facto imputável à Vodafone, confere ao Cliente o direito de solicitar à Vodafone uma indemnização calculada nos seguintes termos:

a) Ativação do serviço: a cada período de 24 (vinte e quatro) horas de atraso na ativação do serviço, corresponderá uma compensação no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário;

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.

2. A responsabilidade da Vodafone é limitada ao serviço e aos limites legais impostos. 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 direto ou que a Vodafone não forneceu, nomeadamente as ligações de todo o tipo asseguradas por outros fornecedores de acesso.

3. A Vodafone não garante os tempos de resposta das informações que circulam na rede.

4. A Vodafone reserva o direito de interromper o fornecimento do serviço no caso de o Cliente fazer uma utilização que possa prejudicar a Vodafone ou qualquer outro utilizador da Internet ou dos serviços da Vodafone.

118025567 03.2024

G. Pagamento Fracionado

1. O Cliente beneficiário da TSI pode, se assim o entender, optar pelo pagamento faseado do preço associado à ativação do serviço e/ou do equipamento de suporte à prestação do serviço (caso aplicável).
2. Caso o Cliente opte pelo pagamento faseado nos termos do disposto no número anterior, a falta de pagamento de uma das prestações ou a cessação do contrato, por iniciativa do Cliente, antes de decorrido o prazo de pagamento das prestações acordado entre as Partes, determinará o vencimento de todas as prestações que ainda se encontrem por liquidar no momento.

ANEXO V – INFORMAÇÃO E FORMULÁRIO DE «LIVRE RESOLUÇÃO»

1. O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 (catorze) dias de calendário ou, no caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial mencionados nas subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º do Decreto-Lei 24/2014, na sua versão atual, isto é, os contratos celebrados ao domicílio e os contratos celebrados durante uma deslocação organizada pela Vodafone ou por seu representante ou mandatário, no prazo de 30 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.
2. O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias, ou 30 dias, a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato.
3. A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o consumidor tem de comunicar à Vodafone a sua decisão de resolução do presente contrato (indicando, para este efeito, o seu nome, endereço geográfico, número de telemóvel, e endereço de email) por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio para o endereço Apartado 8394 EC Cabo Ruivo (Lisboa), 1804-970 Lisboa ou através do site em http://www.vodafone.pt/formulario.html. Pode utilizar o modelo de formulário de livre resolução aqui disponibilizado, mas tal não é obrigatório.
4. Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.
5. Se tiver solicitado que a prestação de serviços comece durante o prazo de livre resolução, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua resolução do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.
É ainda necessário proceder à devolução dos equipamentos do serviço Tv Net Voz, propriedade da Vodafone, no prazo de 30 dias após a data de desativação, de forma a não lhe ser cobrado o respetivo custo dos mesmos, conforme estipulado nas condições gerais do tarifário.
6. Em caso de livre resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, incluindo quaisquer custos de entrega aplicáveis (com exceção de custos suplementares resultantes da sua escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal por nós oferecida), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 (catorze) dias a contar da data em que a Vodafone for informada da sua decisão de livre resolução do presente contrato. A Vodafone efetuará esses reembolsos utilizando o mesmo meio de pagamento utilizado na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da parte do consumidor; em qualquer caso, o consumidor não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.
7. Minuta para o formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato):
- Para Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.
Apartado 8394 EC Cabo Ruivo (Lisboa), 1804-970 Lisboa
http://www.vodafone.pt/formulario.html

Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) o meu/nosso (*) contrato de prestação do(s) serviço(s) [inserir serviços].
- Solicitado em (*) / recebido em (*)
- Nome do(s) consumidor(es)
- Endereço do(s) consumidor(es)
- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

(*) Eliminar consoante o aplicável.
Por favor, contacte o Serviço de Apoio a Clientes para qualquer informação e/ou o esclarecimento de quaisquer dúvidas sobre os procedimentos de preenchimento e /ou morada para envio do formulário.

ANEXO VI – SUPLEMENTO DE PRIVACIDADE

A informação que recolhemos sobre si e a forma como a tratamos dependerá dos produtos e serviços que subscrever e utilizar, em cada

118025567 05.2024

momento, e da forma como interage com a Vodafone. Os dados pessoais indicados na Proposta de Contrato indicados como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do serviço. Na eventualidade de falta ou de fornecimento incorreto dos dados exigidos, a Vodafone não aceitará a celebração do contrato. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.

Este suplemento descreve como a sua informação é tratada no âmbito da prestação dos serviços fixo e/ou serviço móvel. Para conhecer a nossa Declaração de Privacidade integral consulte o nosso Portal de Privacidade em http://www.vodafone.pt/formulario.html

A Vodafone tratará os seus dados, quando tal seja necessário, para a celebração e execução do seu contrato e para dar seguimento aos seus pedidos. A sua informação pode, ainda, ser tratada com base num interesse legítimo do negócio da Vodafone, para cumprimento de uma obrigação legal a que a Vodafone esteja adstrita ou justificada no seu consentimento sempre que o tratamento não possa ser alicerçado noutros fundamentos legais. Note que o seu consentimento para o tratamento de dados pessoais para fins de marketing poderá ser retirado a qualquer momento no Portal de Privacidade > Gestão de Permissões, dirigindo-se a uma loja Vodafone ou ligando para o Serviço de Apoio a Clientes.

Na Vodafone, no caso do serviço móvel, as permissões para o tratamento de dados pessoais para fins de marketing podem ser geridas pelos efetivos utilizadores dos serviços (“Utilizador”), enquanto titulares dos dados, conforme previsto na lei. Deste modo, os utilizadores do serviço móvel poderão gerir as suas permissões, associadas ao respetivo serviço, de forma exclusiva e independente do assinante, no Portal de Privacidade > Gestão de Permissões.

A. Informação que Recolhemos

Poderemos recolher e tratar a seguinte informação sobre si (quando aplicável):

1. Dados de Conta e Faturação

a) Nome, morada e código postal, número de telefone e/ou telemóvel, data de nascimento, número de identificação fiscal (NIF), número de identificação civil (cartão do cidadão, BI ou passaporte), endereço de email.

b) Sempre que seja necessário confirmar a sua identidade (por exemplo para a celebração ou alteração a um contrato ou para o exercício dos seus direitos de acesso e de portabilidade) poderemos solicitar a exibição dos seus documentos de identificação ou, se lhe for mais conveniente, poderá enviar-nos cópias destes documentos, que serão conservadas nos nossos sistemas. Adicionalmente poderão ser pedidos outros elementos tais como documentos comprovativos de morada e, em cumprimento de uma obrigação legal imposta, indicação da sua situação em relação ao imóvel da morada de instalação do serviço fixo Tv Net Voz (indicando a sua qualidade de proprietário, usufrutuário, superficiário, arrendatário ou subarrendatário).

c) Os seus dados de cartão de crédito ou débito, informação relativa ao seu número de identificação de conta bancária e outra informação bancária, por exemplo para a realização de alguma compra ou pagamento de serviços ou para efeitos de domiciliação de pagamentos, quando assim o desejar.

d) Informação relativa à sua conta, incluindo os serviços e produtos subscritos, as promoções a que adere, os pontos do nosso programa de fidelização Clube Viva, faturas, extratos de pagamento e valores pagos por tipo de serviço e carregamentos, adesão a programas de descontos, campanhas e passatempos, entre outros.

e) As suas preferências relativas aos nossos produtos ou serviços sempre que nos forneça tal informação ou quando nos é possível inferir tais preferências de acordo com a forma como utiliza os nossos serviços e produtos.

f) Os seus contactos para os nossos serviços de Apoio ao Cliente através de cartas, emails ou quaisquer outros registos relativos à sua interação com os serviços da Vodafone nos diversos canais, incluindo no TOBi e, ainda, as gravações das suas chamadas para os nossos serviços, sempre que seja realizada essa gravação para a monitorização da qualidade do Serviço de Atendimento ou com a finalidade de prova de uma transação comercial e de quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual.

g) Informação de autenticação: poderemos

118025567 03.2024

recolher palavras-passe, repostas a perguntas de recuperação de password e outras informações de segurança usadas para a autenticação e acesso a contas e serviços.

2.Dados de Rede e Tráfego: consiste na informação recolhida da Rede da Vodafone gerada pela utilização que faz dos nossos serviços de conectividade, tal como:

a) Tipo de comunicação efetuada (voz, dados, serviços de mensagem, etc).

b) Data, hora, frequência e duração das suas comunicações.

c) Informação sobre a origem e terminação das comunicações, incluindo números a quem liga ou envia mensagem.

d) Informação acerca do volume de dados transmitidos/ recebidos.

e) País de origem e destino das suas comunicações.

f) Informação relativa ao equipamento utilizado nas suas comunicações (IMEI).

g) Histórico de navegação na internet: poderemos recolher as categorias dos websites/ serviços/ aplicações acedidos na internet através do seu telemóvel, equipamento ou PC (por exemplo: redes sociais, música, vídeo, etc.). Sempre que o seu tarifário inclua apps ou serviços na internet de utilização gratuita, o tráfego gerado por esta utilização poderá ser tratado pelo período necessário à faturação dos seus serviços, nomeadamente para que este tráfego possa ser descontado do seu pacote de dados.

3. Dados de Localização na nossa rede: consistem nos dados de localização com base na informação das Estações Base da rede da Vodafone (Cell ID) onde se regista quando utiliza os seus serviços de comunicações.

4. Dados relativos à utilização do Serviço Tv: tratamos informações relativas à forma como usa o seu Serviço Tv, recolhidas através da box, que incluem registos de aluguer e visualização de conteúdos no videoclube, gravações, de programas e canais de televisão ou utilização de aplicações.

5. Dados recolhidos para efeitos de obtenção de consentimento parental: a Vodafone poderá ter necessidade, à luz do quadro legal em vigor, de solicitar o consentimento parental para prestar alguns serviços a utilizadores que sejam crianças, nomeadamente serviços da sociedade da informação. Nestes casos, terá o cuidado de solicitar apenas a informação estritamente necessária ao cumprimento da finalidade de tratamento pelo que, em algumas situações, poderemos necessitar de solicitar a apresentação de documentos comprovativos da idade da criança e da titularidade da responsabilidade parental.

6. Dados de Equipamento: dados armazenados no seu router e acedidos através do mesmo, no âmbito da prestação do serviço de internet fixa, exclusivamente para fins de suporte técnico com o objetivo de deteção, diagnóstico e resolução de problemas, bem como a otimização da conectividade da rede sem fios na casa. Os dados acedidos para esta finalidade incluem informação relativa ao router e aos dispositivos móveis conectados à rede, tais como marca e modelo, Mac Address, o nome do dispositivo móvel que se liga à rede Wi-Fi, nome da rede, identificador e dados da sessão, assim como o endereço de IP e outros identificadores dos dispositivos.

B. Como usamos a sua Informação

Poderemos tratar a sua informação, nomeadamente nas seguintes situações:

1. Para a prestação dos serviços:

a) Para a prestação do serviço que tenha contratado e, sempre que necessário, à sua adaptação às necessidades e preferências do Cliente.

b) Para a faturação e cobrança dos serviços prestados e pagamento das interligações com outros prestadores.

c) Para a resolução de reclamações e resposta a pedidos de esclarecimentos.

d) Para o envio de mensagens com o objetivo de o manter atualizado sobre os seus serviços, incluindo informação de eventuais alterações aos mesmos. Por exemplo, para que faça uma boa gestão do seu pacote de dados e não ficar sem acesso à internet poderemos enviar mensagens a informar quando está a atingir o limite do seu pacote de dados.

e) Para que nos seja possível aferir o seu grau de satisfação com os nossos serviços, pedindo-lhe resposta a questionários ou participação em inquéritos.

f) Para suporte técnico e atendimento personalizado.

118025567 03.2024

g) Para a prestação de serviços de roaming: (i) para melhoria dos serviços de roaming de forma a assegurar que cumprimos as políticas de utilização responsável aplicáveis, para detetar e prevenir utilizações fraudulentas da nossa rede (e das redes dos nossos parceiros de roaming) e para a resolução de eventuais problemas técnicos; (ii) para compreender melhor o desempenho dos serviços de roaming prestados, nomeadamente para verificar se os serviços e produtos de roaming associados estão a funcionar em conformidade ou se haverá melhorias a introduzir. Para atingir este objetivo, a Vodafone usa os seus dados pessoais, como o seu nome número de telemóvel e os registos de chamadas. A partir desta informação, a Vodafone cria relatórios de gestão com informação agregada e estatística que não o identifica individualmente. A Vodafone pode, ainda, anonimizar esta informação para uma análise mais detalhada à execução destes serviços. Este tratamento pode ajudar a Vodafone a melhorar a prestação destes serviços sem que os utilizadores sejam identificados de forma individual, por qualquer forma.

h) Para, caso autorize, a inclusão dos seus dados nas listas telefónicas ou nos serviços informativos da Vodafone ou de terceiros. O serviço Lista Telefónica Vodafone (1891) é um serviço meramente informativo que permite obter um número de telefone Vodafone através do nome do Cliente.

2. Para garantir a segurança e melhoria dos nossos serviços e produtos:

a) De forma a garantir a segurança do serviço e da rede, a Vodafone reserva-se ao direito de monitorizar a performance e a sua qualidade de modo a detetar eventuais falhas técnicas, erros de transmissão, vírus, pirataria informática e outras ameaças e vulnerabilidades de segurança, não exercendo, porém, através de meios humanos, qualquer controlo sobre o conteúdo da informação transmitida através da sua rede. Por exemplo, ao identificarmos períodos de picos de utilização tentaremos assegurar que a rede consegue suportar estes períodos de especial congestionamento.

b) Para a melhoria e inovação dos nossos serviços: tratamos a sua informação de forma agregada e anónima. O tratamento destes dados para realização destas análises não permite que possa voltar a ser identificado, por qualquer forma. Analisamos o modo como utiliza a nossa rede, produtos e serviços para que nos seja possível rever, desenvolver e melhorar as nossas estruturas, produtos e serviços, bem como desenvolver produtos e serviços mais interessantes e relevantes para os Clientes.

3. Marketing e apresentação de recomendações comerciais personalizadas:

a) Enquanto nosso Cliente, queremos mantê-lo informado sobre os nossos produtos e serviços, podendo enviar newsletters ou outras comunicações para lhe dar a conhecer as nossas ofertas, promoções, concursos e passatempos.

Personalizaremos estas mensagens com base nos seus serviços e produtos (por exemplo, não o iremos incomodar com comunicações para a celebração de um contrato Tv Net Voz se for Cliente destes serviços, mas poderemos dar-lhe a conhecer alguma oferta que lhe permita usar estes serviços de forma mais interessante para si).

b) Caso tenha autorizado, para além de informação relativa aos produtos e serviços da Vodafone, também poderemos tratar os seus dados para informar sobre produtos, serviços, ofertas e/ou descontos de empresas associadas, ou em relação de domínio ou de grupo com a Vodafone e de outras empresas nossas parceiras dos mais variados sectores de atividades, tais como: restauração lazer, moda, desporto, saúde, produtos financeiros, entre muitos outros, os quais consideramos poderem ser do seu interesse. Estas informações serão enviadas através dos canais habituais de contacto, consoante as suas escolhas, nos termos do presente Suplemento de Privacidade. Tenha por favor em atenção que para a adesão a alguns programas especiais de descontos desenvolvidos pela Vodafone poderá necessitar de ter estas permissões “Ofertas Vodafone e Parceiros” ativas. Em qualquer caso, nunca partilharemos a sua informação com estes terceiros, sendo a Vodafone quem envia estas comunicações.

c) Poderemos personalizar melhor as supra indicadas ofertas e recomendações comerciais que lhe iremos apresentar com base na forma como utiliza os nossos serviços de voz ou dados, nas informações sobre a sua localização ou histórico de navegação na internet desde que

118025567 03.2024

tenha consentido o tratamento destes dados para esta finalidade.

d) Poderemos apresentar informação online e contactá-lo através dos nossos diversos canais de contacto: email, sms, telemarketing ou mediante o envio de notificações através das nossas aplicações. Os canais de contacto serão utilizados para a Vodafone lhe enviar comunicações relativas a Ofertas da Vodafone, dos seus parceiros e das empresas do Grupo Vodafone, consoante as suas escolhas, nos termos do presente Suplemento de Privacidade.

e) Publicidade online: para apresentar publicidade na internet, em websites, App's e/ou nas suas redes sociais poderemos utilizar os seus dados de contacto quando estes correspondam com os dados que estas plataformas já disponham sobre si, para que nas mesmas lhe possam ser apresentados os anúncios da Vodafone que acreditamos serem mais relevantes e adequados. Se não desejar receber estes anúncios verifique as definições de publicidade das suas redes sociais.

Poderemos, ainda, apresentar publicidade online ou enviar comunicações de marketing através dos canais habituais de contacto (SMS e email) com base em cookies e tecnologias similares. Para que nos seja possível apresentar a publicidade mais relevante para si, poderá ver anúncios online sobre produtos e serviços da Vodafone, com recurso ao uso de cookies (publicidade comportamental online). A publicidade pode ser apresentada em websites que pertençam ao Grupo Vodafone ou a outras organizações, bem como em outros canais digitais, tais como websites, App's e redes sociais. Também podemos combinar dados recolhidos através de cookies com outros dados que tenhamos obtido. Caso não queira que as suas informações sejam processadas através da utilização de cookies deve consultar a nossa Política de Cookies. Nessa Política explicamos-lhe como controlar e recusar a recolha de cookies. Deve ter presente que a opção de recusa de publicidade baseada em comportamentos e/ou interesses não impede que lhe sejam exibidos anúncios – estes apenas não serão ajustados aos seus interesses.

Pode, em qualquer altura, controlar e gerir os canais de contacto e as categorias de dados usadas para lhe apresentarmos estas campanhas e recomendações comerciais personalizadas no Portal de Privacidade > Gestão de Permissões. (Consulte infra "Que escolhas e opções tem").

4. Investigação e informação analítica:

Usamos uma variedade de métodos analíticos habitualmente denominados de "Big data Analytics". Estes tratamentos recorrem a técnicas de análise matemática que estudam conjuntos de dados grandes e variados (daí a designação "Big Data") para descobrir padrões e tendências. Na Vodafone encaramos com seriedade a realização destas análises com base em "Big Data Analytics". Os nossos analistas de dados são obrigados a respeitar e cumprir um Código de Ética. Aplicamos processos rigorosos para o exercício desta atividade que incluem a obrigação de, antes de iniciar qualquer tratamento, realizar uma avaliação de impacto sobre a proteção de dados. Implementamos medidas tecnológicas rigorosas que asseguram que as informações pessoais possam ser anonimizadas ou descaracterizadas na fase adequada do processo. Usamos as nossas informações analíticas para: (i) estudos de mercado e para desenvolver investigações e análises estatísticas, incluindo a monitorização do modo como os Clientes usam as nossas redes, produtos e serviços de forma anónima ou pessoal; (ii) fornecer relatórios a terceiros (estes relatórios não contêm informações que o possam identificar a si como um indivíduo). Estes relatórios podem ser destinados a parceiros da Vodafone para projetos de cariz tecnológico, por exemplo, nas áreas da saúde, responsabilidade social, economia, organização do território ou transportes (por exemplo, os relatórios podem ser usados no planeamento de redes rodoviárias e de transportes públicos, permitindo a compreensão dos padrões de movimentação de telemóveis em grandes áreas). Estes relatórios podem também servir, por exemplo, para ajudar entidades de retalho a planear abertura de pontos de venda ou relocalizar os existentes, com base nas características e fluxos de pessoas que se movimentam em determinadas zonas geográficas. É conferida a possibilidade aos clientes e utilizadores de manifestarem a sua vontade de que os seus dados, ainda que anonimizados, não sejam utilizados para este tipo de análises em benefício de terceiros, podendo fazê-lo no momento da contratação dos serviços ou, em

118025567 03.2024

qualquer altura, no Portal de Privacidade, através da opção "gestão de permissões> Projetos Especiais", ou ainda, enviando um SMS para o número 1852 , com a palavra " OPT-OUT".

5. Avaliação de Crédito e Prevenção de Fraude: em algumas situações poderemos ter a necessidade de analisar o seu perfil para avaliação de crédito, nomeadamente para a subscrição de serviços móveis ou fixos, com assinatura mensal, recolhendo informações sobre si através de outras organizações/entidades que estejam legalmente autorizadas a partilhar a mesma ou para prevenção e deteção de fraude na subscrição e utilização dos serviços. Em qualquer das situações, as decisões que resultarem dessa análise, não são tomadas de forma automática, implicando sempre uma avaliação casuística por parte da Vodafone.

6. Avisos e Alertas de Proteção Civil: poderemos tratar os seus dados de "Localização na nossa Rede" para lhe enviar mensagens (SMS) de aviso e alerta da responsabilidade da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC), emitidos no contexto das suas atribuições e competências. Estas mensagens são enviadas com carácter preventivo ou de ação, para comunicar, à população potencialmente afetada pela iminência ou ocorrência de um acidente grave ou catástrofe, um aviso de proteção civil destinado a fornecer informação relacionada com o evento ou risco em causa e sobre as medidas de autoproteção a adotar. A mensagem poderá estar relacionada com diferentes riscos, designadamente incêndios rurais, situações meteorológicas adversas, cheias, roturas de barragens, tsunamis e acidentes industriais, entre outros. Os SMS são enviados para os assinantes ou utilizadores de serviços móveis que se encontrem na(s) zona(s) geográfica(s) identificada(s) pelas autoridades, no momento do envio. Mais se esclarece que, para estes efeitos, a Vodafone fica encarregue por enviar diretamente as mensagens (com o conteúdo definido pela ANEPC) não partilhando, assim, com a ANEPC quaisquer dados pessoais dos seus clientes e utilizadores, incluindo a sua localização. Caso pretenda, poderá exercer o seu direito de oposição à receção destas mensagens junto da ANEPC.

C. Com quem partilhamos a sua informação

1. A Vodafone reserva-se ao direito de recorrer a subcontratantes para efeitos de tratamento total ou parcial dos dados pessoais recolhidos e gerados ao abrigo deste contrato, incluindo os dados de "Rede e Tráfego" e de "Localização na nossa Rede", nos termos permitidos pela lei. Estas entidades, incluindo outras empresas do Grupo Vodafone, ficam obrigadas nos termos dos contratos celebrados, 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. Se a Vodafone enviar as suas informações para um país que não se encontre no Espaço Económico Europeu, asseguraremos o cumprimento de todas as medidas de segurança necessárias, bem como que estas transferências decorrem ao abrigo de cláusulas contratuais-tipo aprovadas pela Comissão Europeia para esta finalidade, se o país para o qual os dados possam ser transferidos não possuir legislação equivalente aos padrões da União Europeia em matéria de proteção de dados.

2. Também poderemos ter de divulgar as suas informações no cumprimento da nossa obrigação legal de resposta aos pedidos das autoridades competentes (por exemplo: tribunais, órgãos de polícia criminal e entidades reguladoras), ou para, no interesse legítimo da Vodafone, apresentar ações ou queixas em defesa dos nossos direitos ou para proteger os nossos Clientes. Os seus dados pessoais só serão disponibilizados quando acreditarmos, de boa-fé, que somos obrigados a fazê-lo segundo a lei, e após uma avaliação exaustiva de todos os requisitos legais.

3. 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.

4. Caso esteja a utilizar um smartphone para realizar uma chamada para os serviços de emergência, será enviada, automaticamente, para os Centros Operacionais do 112, informação mais precisa da sua localização sendo a mesma gerada e recolhida através de tecnologia incorporada nos sistemas operativos Android ou IOS do seu equipamento móvel (para saber mais consulte as políticas de privacidade e verifique as definições

118025567 03.2024

do respetivo sistema operativo). Em cumprimento da obrigação legal a que está adstrita, a Vodafone limita-se a enviar esta informação, de forma gratuita, via SMS ou via comunicação por dados móveis, não recolhendo ou acedendo, por qualquer forma, à geolocalização dos Clientes ou utilizadores dos serviços. As autoridades responsáveis pelos Centros Operacionais do 112 são as entidades responsáveis por este tratamento, sendo esta iniciativa liderada pela Secretaria - Geral da Administração Interna (SGMAI), a qual foi encarregue da implementação, em Portugal, do Projeto Europeu HELP112 II.

D. Que escolhas/ opções tem

1. Tem a possibilidade de, a qualquer momento, se opor à receção de mensagens de marketing: se não quiser continuar a receber estas mensagens, pode optar pelo não recebimento de todas as comunicações de marketing ou apenas através determinados canais de contacto (email, SMS, MMS ou telefone), ligando para o número 16702 ou acedendo ao Portal de Privacidade > Gestão de Permissões em https://www.vodafone.pt/portalprivacidade.html.

2. Pode, ainda, opor-se ao tratamento dos seus dados de "Conta e Faturação", onde se incluem os seus dados de contacto, para fins de marketing e apresentação de recomendações comerciais personalizadas com base nesta categoria de dados quanto a ofertas da Vodafone. Pode, também, autorizar o tratamento desta categoria de dados para ofertas Vodafone, dos seus parceiros e de empresas do Grupo Vodafone ("Ofertas Vodafone e Parceiros"). Caso autorize o tratamento dos seus dados para "Ofertas Vodafone e Parceiros", esta autorização prevalece sobre as suas escolhas sobre "Ofertas Vodafone", se o sentido das permissões em causa não for coincidente.

3. Pode autorizar o tratamento dos seus "Dados de Rede e Tráfego" e de "Localização na nossa Rede" para fins de marketing e apresentação de recomendações personalizadas quanto a Ofertas da Vodafone. Note que a sua permissão para o tratamento desta categoria de dados apenas produzirá efeitos se não se tiver oposto ao tratamento de "Dados de Conta e Faturação".

4. Pode autorizar o tratamento dos seus dados de "Conta e Faturação", "Rede e Tráfego" e de "Localização na nossa Rede" para fins de marketing e apresentação de recomendações personalizadas da Vodafone, dos seus Parceiros e de empresas do Grupo Vodafone ("Ofertas Vodafone e Parceiros"). Note que, a sua permissão para o tratamento das categorias de dados "Rede e Tráfego" e/ou de "Localização na nossa Rede", apenas produzirá efeitos se também tiver consentido o tratamento de "Dados de Conta e Faturação". Caso autorize o tratamento dos seus dados para "Ofertas Vodafone e Parceiros", esta autorização prevalece sobre as suas escolhas sobre "Ofertas Vodafone", se o sentido das permissões em causa não for coincidente.

5. Pode, em qualquer altura, controlar e gerir os canais de contacto e as categorias de dados usadas para lhe apresentarmos campanhas e recomendações comerciais personalizadas no Portal de Privacidade > Gestão de Permissões. O acesso é feito através do login do My Vodafone, podendo ser geridas as permissões referentes a todos os serviços e contas que se encontrem nos registos My Vodafone já criados (ou a criar). Note que, para a Vodafone, as permissões para o tratamento de dados pessoais devem ser concedidas e geridas pelos efetivos utilizadores dos serviços móveis ("Utilizador"). Assim, se um utilizador de um serviço móvel (não assinante da respetiva Conta Vodafone), através do seu telemóvel, aceder ao Portal de Privacidade > Gestão de Permissões, este Utilizador passará a gerir as permissões associadas ao respetivo serviço móvel de forma exclusiva e independente.

6. Se optar por não receber mensagens de marketing não significa que deixará de ser contactado pela Vodafone sempre que seja necessário prestar-lhe alguma informação necessária sobre o seu contrato ou sobre os serviços que subscreveu.

7. No Portal de Privacidade, pode, ainda, optar por excluir a sua informação das análises a realizar pela Vodafone para Projetos Especiais, com base em dados anónimos, podendo também, enviar um SMS para o número 1852, com a palavra "OPT-OUT".

8. A recolha dos seus dados relativos à utilização do serviço Tv, nomeadamente, visualização de conteúdos no videoclube, gravações de programas e canais de televisão ou a utilização de aplicações para efeitos de recomendações personalizadas é gerida, diretamente na sua box,

118025567 03.2024

na opção configurações, mediante a ativação/desativação da opção "modo inteligente".

9. Para oposição a outros tratamentos de dados realizados com base no interesse legítimo da Vodafone: contacte o Serviço de Apoio a Clientes ou envie-nos um email para privacidade@vodafone.com.

10. 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 efetuam 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 efetua a chamada. A restrição à apresentação da linha chamadora e da linha conectada não será oferecida no serviço de SMS ou no serviço de MMS.

11. O Cliente tem, ainda, a possibilidade de solicitar à Vodafone a anulação da eliminação da apresentação da linha chamadora para determinação da origem de chamadas não identificadas, perturbadoras da paz familiar ou da intimidade da vida privada. Este pedido deve ser apresentado por escrito e devidamente fundamentado, ficando, nos termos da legislação em vigor, sujeito à aprovação prévia da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

E. Menores

Com exceção de alguns tarifários específicos, a Vodafone não sabe se os utilizadores dos seus serviços são menores de 13 anos. Não obstante, os titulares das responsabilidades parentais, caso assim o pretendam, poderão controlar e gerir os consentimentos dos menores para o tratamento dos seus dados pessoais para fins de recomendações personalizadas declarando os utilizadores de serviços móveis como menores de 13 anos, sob sua responsabilidade. Sempre que um utilizador seja identificado como "menor" a Vodafone terá especiais cuidados na utilização dos respetivos dados pessoais para efeitos de recomendações e ofertas comerciais.

F. Por quanto tempo guardamos a sua informação

1. Os dados de tráfego e de localização na nossa rede poderão ser conservados até ao final do período durante o qual a fatura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado (6 meses). Estes dados podem, ainda, ser conservados, mediante solicitação das autoridades competentes, para fins de investigação e ações judiciais de natureza penal nos termos da lei.

2. As gravações das suas chamadas para os nossos serviços e atendimento são conservadas apenas por um período de 30 dias, quando a gravação tem como finalidade exclusiva a aferição da qualidade do Serviço de Atendimento, ou durante o período da duração do seu contrato (inicial e sucessivo) acrescido de 6 meses, para efeito de prova da transação comercial ou de qualquer outra comunicação no âmbito da relação contratual.

3. Os dados de conta e faturação são conservados durante a execução do contrato e, após a sua cessação, poderão ainda, ser conservados durante um período razoável, caso decida voltar a usar os nossos serviços. A Vodafone, poderá contactá-lo nesta altura sobre os serviços Vodafone caso não tenha optado por não receber as nossas comunicações de marketing.

Os dados de conta e faturação também serão conservados após o termo do contrato, durante o período necessário para o cumprimento pela Vodafone das suas obrigações legais, nomeadamente de natureza fiscal.

4. Os pedidos para a atribuição da Tarifa Social de Internet ("TSI") e documentação anexa aos mesmos, serão conservados conjuntamente com dados de "conta e faturação" nos termos e pelos prazos referidos no ponto anterior, podendo ainda a Vodafone conservar a informação respeitante aos pedidos de elegibilidade submetidos à ANACOM e respetiva resposta pelo período de 5 anos, para prova do cumprimento das suas obrigações legais.

G. Como protegemos a sua informação

1. A Vodafone implementou medidas de

118025567 03.2024

segurança técnicas e organizacionais adequadas, conforme exigido por lei e pelos standards da indústria para proteger os seus dados pessoais contra o acesso, uso e divulgação não autorizados.

2. Tomamos as ações necessárias para assegurar que apenas utilizamos a sua informação pessoal de acordo com o descrito neste Suplemento de Privacidade e que honramos as escolhas e permissões que nos concedeu.

3. Apenas estabelecemos parcerias com prestadores de serviços que garantam nesses serviços o mesmo nível de segurança da informação que espera da Vodafone. Nas situações em que os dados dos Clientes sejam transferidos ou alojados noutras empresas do Grupo Vodafone ou em quaisquer outros Subcontratantes, os níveis de segurança e proteção não serão inferiores aos prestados pela Vodafone.

H. Os seus direitos

1. 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, eliminação ou limitação do tratamento. Para o efeito, o Cliente pode contactar a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A., Avenida D. João II, n.º 36, Parque das Nações, 1998-017 Lisboa. No que respeita ao direito de acesso e de portabilidade também poderá preencher o seu pedido no formulário online disponível no Portal de Privacidade.

2. O Cliente pode, ainda, a qualquer momento, opor-se ao tratamento dos seus dados para fins de comunicações comerciais ou telemarketing ou retirar as autorizações anteriormente prestadas, sem prejuízo de, ainda assim, a Vodafone proceder ao tratamento desses dados para efeitos de prestação, faturação e cobrança do serviço. Veja supra [Que escolhas/opções tem].

3. O Cliente tem ainda o direito de ser notificado quando ocorra uma violação dos seus dados pessoais.

4. Se pretender contactar-nos para ter informação sobre os seus direitos ou apresentar queixa sobre o modo como usamos as suas informações, deve contactar a nossa equipa de Serviço de Apoio a Clientes ou enviar-nos um email para privacidade@vodafone.com. Faremos os possíveis para ajudar, mas em qualquer caso, poderá contactar a CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados cujos detalhes de contacto podem ser consultados em www.cnpd.pt.

I. Quem presta o serviço e os nossos contactos

1. Os serviços são prestados pela Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. com sede na Avenida D. João II, 36, Parque das Nações Lisboa e com o número de identificação de pessoa coletiva 502544180.

2. As questões relativas ao tratamento de dados pessoais podem ser consultadas na Declaração de Privacidade, disponível para consulta no nosso Portal de Privacidade em https://www.vodafone.pt/portalprivacidade.html ou ligando para o Serviço de Apoio a Clientes podendo, ainda, ser dirigidas à Vodafone para a mesma morada. Se tiver perguntas sobre a nossa política de privacidade também pode enviar-nos um email para o nosso Encarregado da Proteção de Dados através do endereço: privacidade@vodafone.com.

03.2024
118025567

Contrato de Adesão

ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE CONTRATO

Proponho à Vodafone a celebração do presente Contrato e Período(s) de Fidelização (quando aplicável) em conformidade com o Formulário de adesão ao(s) Serviço(s), o Resumo de Contrato, as Condições Gerais, Específicas e respetivos Anexos. Declaro que tomei conhecimento, entendo e aceito integralmente as referidas condições (incluindo taxas, tarifas e períodos de utilização), as quais foram previamente enviadas a meu pedido para o endereço de e-mail por mim indicado. Como contrapartida das condições especiais do(s) tarifário(s), comprometo-me a manter, nos termos do(s) anexo(s) correspondente(s), ativo(s) e em meu nome, o(s) serviço(s) no respetivo tarifário pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, ou outro indicado neste documento, a contar da data da sua assinatura/aceitação. Na subscrição do serviço Fixo, em particular, comprometo-me, ainda, a manter, nos termos do anexo II, o serviço ativo na morada indicada neste documento, pelo respetivo período de fidelização. Declaro igualmente que, se aplicável, aceito que a instalação do serviço ocorra até ao prazo máximo de 3 meses a contar da data de subscrição e que, em caso de desativação justificado antes deste prazo, poder-me-á ser cobrado o encargo de ativação conforme consta do tarifário aplicável.
Declaro, por fim, que autorizo o tratamento dos meus dados pessoais, para as finalidades e nos termos constantes do Suplemento de Privacidade.

Assinatura(s) conforme C.Cidadão / BI / Passaporte
Se o titular for uma Pessoa Coletiva, a Proposta de Contrato deverá ser assinada pela pessoa singular que a vincula e, por conseguinte, exibido o documento (ou o código de acesso à certidão permanente) comprovativo de tal situação.

__ - __ - ____			
Data de assinatura / aceitação (dd/mm/aa)	**N.º de identificação civil** (cartão de cidadão/BI ou passaporte no caso de cidadão estrangeiro)	**SFID** (a preencher pela Vodafone)	**Nome/Assinatura do Comercial**

03.2024

118025567

Nome do serviço:

Data emissão:

Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.
Avenida D. João II, 36, Parque das Nações
1998-017 Lisboa

Apoio ao Cliente: visite vodafone.pt/ajuda
ou vodafone.pt/fale-connosco

Resumo do Contrato

• O presente resumo do contrato descreve os principais elementos desta oferta de serviço, nos termos exigidos pela legislação da UE[1].
• Este resumo facilita a comparação entre ofertas de serviços.
• Informação completa sobre o serviço é disponibilizada noutros documentos.

Serviços e equipamentos

Serviços e equipamentos incluídos

TELEFONE FIXO

TELEFONE MÓVEL

INTERNET FIXA

TELEVISÃO

Serviços e equipamentos adicionais

[1] Artigo 102.º, n.º 3, da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (JO L 321 de 17.12.2018, p. 36).

Débitos do serviço de internet e medidas corretivas

INTERNET MÓVEL:

RESUMO DAS MEDIDAS CORRETIVAS

As velocidades de Internet associadas a cada tarifário poderão variar em função de diversos fatores que não dependem do controlo da Vodafone, razão pela qual os valores apresentados são estimativas, não correspondendo a uma velocidade garantida. Para mais informação sobre a forma como pode verificar os valores de velocidade apresentados, consulte http://vfpt.pt/velocidades.

INTERNET FIXA:

RESUMO DAS MEDIDAS CORRETIVAS

A Vodafone garante a velocidade nos casos acima identificados em que a velocidade mínima é igual à velocidade máxima e às demais velocidades. Para mais informação sobre a forma como pode verificar os valores de velocidade apresentados, consulte http://vfpt.pt/velocidades. Em caso de discrepância, contínua ou recorrente, entre o desempenho real do serviço de acesso à Internet, no que se refere a débitos ou a outros parâmetros de qualidade do serviço, e o desempenho indicado no contrato, o consumidor poderá optar pela alteração ou redução do objeto do contrato, bem como pela resolução do contrato, sem encargos.

Preços

Serviços e equipamentos			
Recorrentes	**Preço**	**Desconto**	**Total a pagar**
Total			

Não recorrentes	**Preço**	**Desconto**	**Total a pagar**
Total			

Ofertas e descontos	
Ofertas e/ou descontos (vantagens) associados à fidelização	
Total	

Ofertas e/ou descontos não associados à fidelização

Encargos associados ao consumo uma vez excedidos os volumes incluídos no preço recorrente

Os preços indicados incluem IVA à taxa legal de

Duração, renovação e cessação do contrato

O contrato inicia-se na data de instalação/ativação e vigora por um período de meses, findo o qual se renova por períodos sucessivos de um mês, salvo oposição de alguma das partes.

Cessação antecipada (aplicável apenas a contratos com períodos de fidelização associado): em caso de cessação do contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do cliente, o mesmo fica obrigado, salvo em situações de justa causa, a suportar os encargos calculados nos termos do quadro infra "Encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização".

Encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização: o pagamento de encargos não podem exceder o menor dos seguintes valores:

a) vantagem conferida, identificada na secção Preços, no quadro "Ofertas e/ou descontos (vantagens) associados à fidelização", de forma proporcional ao remanescente do período de fidelização;

b) Uma percentagem das mensalidades vincendas, de acordo com as seguintes regras:

- Tratando-se de um período de fidelização inicial: 50% do valor das mensalidades vincendas, se a cessação ocorrer no primeiro ano de vigência do contrato; ou 30% do valor das mensalidades vincendas se a cessação ocorrer no segundo ano de vigência do contrato.
- Tratando-se de fidelizações subsequentes: existindo alteração do lacete local instalado, isto é, nova instalação, aplicam-se os mesmos limites aplicáveis no período de fidelização inicial (50% e 30%); Não existindo alteração do lacete local instalado, só pode ser cobrado 30% do valor das mensalidades vincendas.

Outros encargos decorrentes do fim do contrato: no termo do contrato, independentemente do motivo, em caso de não devolução dos equipamentos propriedade da Vodafone, é devido o pagamento do valor relativo aos equipamentos em falta. Informações detalhadas em http://www.vodafone.pt/condicoes.html

Funcionalidades para utilizadores finais com deficiência

A Vodafone disponibiliza um conjunto de benefícios e serviços devidamente adaptados a clientes com necessidades especiais. Para informação detalhada consulte http://www.vodafone.pt/vodafonesay.html .

Outras informações importantes

Direito de Livre Resolução

O consumidor dispõe, nos contratos celebrados à distância, de um prazo de 14 (catorze) dias ou, nos contratos celebrados ao domicílio, de um prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do dia da celebração do contrato, de um direito de livre resolução, sem necessidade de indicar qualquer motivo. Se tiver solicitado a prestação imediata do serviço, terá que pagar à Vodafone um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da sua intenção de resolver o contrato. Para mais informação, consulte o n.º 6 da alínea J das condições gerais do contrato.

Apoio ao Cliente

Para esclarecer dúvidas ou pedir informações sobre o seu serviço Vodafone, consulte vodafone.pt/fale-connosco ou ligue (disponível todos os dias, 24h por dia): • 911 691 200 (taxação à tarifa rede móvel Vodafone, conforme o seu tarifário); • 16912 (serviço de atendimento automático gratuito, atendimento personalizado com taxação à tarifa rede Vodafone conforme o seu tarifário, fora dos minutos incluídos, até um máximo de €0,95, IVA incluído). Em Roaming: +351 911 691 200 (custo da chamada igual ao de uma chamada efetuada do estrangeiro para Portugal, conforme tarifário) Outras redes: • 911 691 200 (taxação para rede móvel Vodafone, conforme o seu tarifário); • 16 912 (taxação de €0,5095 por minuto)