



## Pedido de portabilidade e denúncia de contrato

Todos os campos deste formulário são de preenchimento obrigatório.

### DADOS DO CLIENTE NO OPERADOR DE ORIGEM

Nome Completo

NIF

### IDENTIFICAÇÃO DOS NÚMEROS A PORTAR PARA A VODAFONE

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

Operador de Origem:

MEO

NOS

NOWO

Outro

No operador de Origem		Na Vodafone
N.º de Telemóvel	Código de Validação de Portabilidade (CVP)	N.º Cartão SIM

### DATA DA PORTABILIDADE

Pretendo a portabilidade após ativação do(s) outro(s) serviço(s) contratado(s).

Pretendo a concretização da portabilidade na data (nunca superior a 20 dias úteis) \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Caso não assinale nenhuma das opções anteriores, a portabilidade ocorrerá em 1 dia útil após a receção do pedido em lojas Vodafone / Agentes ou em 3 dias úteis caso o pedido tenha sido submetido através de meios de comunicação à distância ou fora do estabelecimento comercial.

Os pedidos de Portabilidade efetuados pelo Cliente após as 17h00 de um dia útil ou num dia não útil, serão considerados para efeitos da contagem do prazo supra referido, como tendo sido apresentados na Vodafone a partir do dia útil seguinte.

### ASSINATURA DO CLIENTE NO OPERADOR DE ORIGEM

Os dados pessoais indicados são de fornecimento obrigatório e destinam-se ao processo de portabilidade do número. Declaro que conheço, entendo e aceito integralmente as condições aplicáveis ao pedido de portabilidade, na página em anexo que faz parte integrante deste documento, e que solicito à Vodafone a portabilidade para a sua rede do(s) serviço(s) indicado(s) neste formulário.

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Assinatura(s) idêntica(s) ao(s) documento(s) de identificação

O signatário deve apresentar e entregar cópia do documento de identificação (BI, cartão de cidadão, carta de condução, passaporte ou título de residência no caso de cidadãos estrangeiros) ou em alternativa assinar este formulário com recurso à assinatura digital do cartão de cidadão ou chave móvel digital, não sendo necessário, nestas situações, entregar a cópia do documento de identificação.

### A PREENCHER PELOS NOSSOS SERVIÇOS

Data e hora de receção do formulário

SFID

Nome / Assinatura Comercial

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ h: \_\_\_\_ m \_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Condições Gerais Portabilidade móvel e denúncia do contrato

### Apoio a Clientes

Para esclarecer dúvidas ou pedir informações sobre o seu serviço Vodafone, visite [vodafone.pt/contactos](http://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).

**1)** A portabilidade é o processo que lhe permite mudar de operador (fixo ou móvel) mantendo o mesmo número. Este processo não permite, contudo, mudar do serviço telefónico fixo para o serviço telefónico móvel (ou vice-versa) ou do serviço VoIP nómada para o serviço telefónico fixo ou móvel (ou vice-versa), mantendo o mesmo número.

**2)** Todo o processo de portabilidade, incluindo o pedido de portabilidade junto do seu operador atual, é da responsabilidade do operador para o qual pretende mudar o seu número, neste caso a Vodafone. As regras da portabilidade são definidas por lei e pelo Regulamento da Portabilidade (adiante designado por “RP”), disponível para consulta em [anacom.pt](http://anacom.pt).

**3)** O operador para onde pretende mudar o(s) seu(s) número(s), no caso a Vodafone, disponibilizará todas as informações e esclarecimentos para proceder à transferência do seu(s) número(s) para a Vodafone.

**4)** O processo de portabilidade implicará a denúncia do contrato celebrado com o atual operador (“prestador doador” ou “operador de origem”), relativamente aos serviços cuja prestação está associada ao(s) número(s) a portar (adiante apenas “Denúncia do Contrato”), e o pedido de portabilidade, ou seja, o pedido de transferência do(s) seu(s) número(s) para o novo operador (neste caso a

Vodafone). A Vodafone disponibiliza o presente formulário para o Cliente apresentar quer o pedido de denúncia do contrato com o atual operador quer o pedido de portabilidade do número para a Vodafone (adiante, ambos os pedidos, apenas designados por “Pedido de Portabilidade”).

**5)** Entrou em vigor, a 11 de maio de 2019, novas disposições do RP, em que passou a ser obrigatório ao assinante indicar o código de validação da portabilidade (adiante designado por “Cód. V.P.” ou “CVP”) no Pedido de Portabilidade. Nos termos do RP, o(s) número(s) passam a ter um Cód. V. P. associado. O(s) Cód.(s) V.P. do(s) número(s) devem ser indicado(s) pelo Cliente no presente formulário.

**6)** O Pedido de Portabilidade apenas será eficaz se o presente formulário reunir, cumulativamente, os seguintes requisitos: **i)** Se encontrar corretamente preenchido, existindo veracidade e exatidão dos dados pessoais e demais informações prestadas; **ii)** Estar assinado pelo Cliente e a assinatura se encontrar em conformidade com a do documento de identificação apresentado (por exemplo, bilhete de identidade, cartão do cidadão) quer se trate de número(s) associado(s) a um tarifário pós-pago quer se trate de número(s) associado(s) a um tarifário pré-pago; **iii)** Se encontrar acompanhado pela documentação de suporte solicitada no mesmo para efeitos de portabilidade (exceto se a assinatura do Pedido de Portabilidade se encontrar reconhecida por advogado, notário ou solicitador, ou se o Pedido de Portabilidade se encontrar assinado com recurso à utilização de assinatura eletrónica avançada ou assinatura digital qualificada (e.g. a assinatura digital qualificada do cartão de cidadão); **iv)** Se o(s) número(s) do Serviço Telefónico Móvel identificado(s) no presente formulário estiver(em) ativo(s) ou inativos(s) há menos de 3 (três) meses no atual operador; **v)** Se não estiver a decorrer um pedido de portabilidade em outro operador; **vi)** Se o(s) Cód. V. P(s) corresponder(em), junto do operador de origem, ao(s) número(s) a portar(em); e **vii)** Se o Pedido de Portabilidade não tiver mais de 3 (três) meses a contar da data da sua apresentação.

**7)** A Vodafone está obrigada a solicitar a identificação do requerente de portabilidade, mesmo quando se trate de Clientes de número(s) do Serviço



Telefónico Móvel associado(s) pré-pagos não identificados. Os dados fornecidos por Clientes de número(s) associado(s) a tarifário(s) pré-pagos, no âmbito do Pedido de Portabilidade, poderão ser disponibilizados ao operador de origem.

**8)** A Denúncia do Contrato com o atual operador produz efeitos a partir da data efetiva da transferência do(s) número(s) de telefone identificado(s) no presente formulário.

**9)** A data e hora da portabilidade será transmitida previamente ao Cliente. Está definido um período máximo de 3 (três) horas consecutivas (período designado no RP por “janela de portabilidade”; existem quatro janelas de portabilidade definidas: das 8 às 11, das 12 às 15, das 16 às 19 e das 20 às 23 horas) durante o qual ocorre a transferência do(s) número(s) do operador atual para a Vodafone, e em que pode ocorrer a interrupção do serviço. A interrupção do serviço limita-se, no máximo, a esse período de 3 (três) horas, sob pena do disposto no ponto 19) infra.

**10)** O prazo para transferência efetiva do(s) número(s) identificado(s) no Pedido de Portabilidade é de 1 (um) dia útil, contado desde a apresentação do pedido de portabilidade à Vodafone (conforme ponto 11) infra), acompanhado dos elementos identificados no ponto 6) supra. Este prazo tem as seguintes exceções: **i)** Quando o assinante tenha solicitado um prazo superior no Pedido de Portabilidade. Este prazo nunca poderá ser superior a 20 dias; **ii)** Quando a comercialização dos serviços relativamente aos quais a portabilidade foi solicitada seja efetuada através de contratos à distância (por exemplo: Telemarketing ou Loja Online) ou de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial (por exemplo: vendas "porta a porta"). Nestes casos, a portabilidade terá lugar no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contado da apresentação do pedido pelo assinante; e **iii)** Quando seja assinalado no presente formulário que o Cliente pretende a portabilidade do(s) número(s) identificado(s) após a ativação de outro(s) serviço(s) contratado(s), a portabilidade ocorrerá no prazo máximo de 1 (um) dia útil a contar da ativação do(s) mesmo(s). A contagem do referido prazo, no caso da ativação de outro(s) serviço(s) contratado(s) se

verificar após as 17 horas de um dia útil, tem início no dia útil seguinte.

**11)** O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são entregues à Vodafone ou por esta rececionados todos os documentos necessários à concretização da portabilidade, sendo que o não fornecimento ou o fornecimento de dados incorretos ou incompletos terá como consequência a impossibilidade da concretização da portabilidade por falta de uma denúncia contratual válida. Na falta de uma denúncia contratual válida, a Vodafone, por forma a prevenir a ocorrência de uma portabilidade indevida, reserva-se o direito de pôr termo ao pedido de portabilidade.

**12)** Os pedidos apresentados pelo Cliente após as 17 horas de um dia útil, são considerados, para efeitos da contagem de prazos, como tendo sido apresentados no dia útil seguinte.

**13)** Caso o Cliente pretenda submeter o pedido de portabilidade através de um meio de comunicação à distância, deverá enviar o mesmo para o seguinte endereço: Apartado 8394, EC Cabo Ruivo (Lisboa), 1804 – 970 Lisboa.

**14)** Caso ocorra atraso na transferência do(s) número(s) do Serviço Telefónico Móvel relativamente ao prazo definido no ponto 10) supra, a Vodafone efetuará o pagamento ao Cliente de uma compensação no valor de €2,5, por número, por cada dia completo de atraso. A referida compensação não carece de pedido prévio do Cliente e é efetuada por crédito em comunicações, que no caso de Clientes pós-pagos será disponibilizado na fatura imediatamente seguinte à efetivação da portabilidade.

**15)** Para desistir da portabilidade deve contactar de imediato a Vodafone e confirmar se a desistência é ainda possível. Se o seu atual operador ainda não aceitou o pedido de portabilidade, a desistência é possível. Se o pedido de portabilidade já tiver sido aceite e tiver sido confirmada a data da realização da portabilidade proposta pela Vodafone, poderá já não ser possível desistir no caso de o processo de portabilidade se encontrar no chamado "ponto de não retorno" - 6 horas antes da data/hora agendada para a portabilidade do número. Caso o pedido se encontre no “ponto de não retorno”, para voltar ao seu antigo operador tem de fazer um novo pedido de



portabilidade junto do operador para onde pretende transferir o número.

**16)** Em caso de pedido de cancelamento do Pedido de Portabilidade, o mesmo deve ser apresentado por escrito junto de uma loja da Vodafone.

**17)** A Vodafone disponibiliza um serviço telefónico informativo sobre preços de chamadas e de comunicações non-call related. O Serviço Telefónico Informativo gratuito tem o número 12 715, é prestado através de um assistente, e encontra-se disponível todos os dias, 24 horas por dia, apenas para chamadas originadas na rede Vodafone. O Serviço Telefónico Informativo não gratuito tem o número 911 691 200, é prestado através de um assistente de atendimento, e encontra-se disponível todos os dias, 24 horas por dia, com taxação à tarifa rede móvel Vodafone. Caso o Cliente opte por não ligar para o Serviço Telefónico Informativo gratuito, para as chamadas da rede Vodafone, no território nacional e em Roaming no Espaço Económico Europeu: taxação à tarifa da rede móvel Vodafone Em Roaming nos restantes Países: custo igual ao de uma chamada efetuada do estrangeiro para Portugal, conforme o seu tarifário.

**18)** Efetuada a portabilidade, o Cliente deixará de fazer chamadas com o cartão inicial, pelo que, tratando-se de serviços associados a um tarifário pré-pago, será automaticamente perdido o saldo que tinha disponível à data da portabilidade.

**19)** Em caso de interrupção do serviço do Cliente prestado através do número para o qual a portabilidade foi requerida, após o Pedido de Portabilidade efetuado nos termos do ponto 6) supra, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade, sendo o pagamento efetuado por crédito em comunicações, que no caso de Clientes pós-pagos será disponibilizado na fatura seguinte emitida pela Vodafone.

**20)** No caso de portabilidade de número não solicitada pelo assinante, designada por portabilidade indevida, o Cliente terá direito a uma compensação no valor de €20 por cada número e por cada dia em que aquele se mantenha indevidamente portado, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade, sendo o pagamento efetuado por

qualquer meio direto, designadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo máximo de trinta dias após o facto que deu origem à compensação.

**21)** A Vodafone disponibiliza, mediante pedido expresso do utilizador final (adiante "originador da chamada" ou "chamador") um aviso informativo gratuito on-line nas chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, para que quando o chamador efetua uma chamada para um número portado tenha o conhecimento de que o tarifário aplicável à chamada efetuada poderá ter um custo superior ao anterior à portabilidade. Este aviso informativo é gratuito e reveste a forma de uma mensagem audível no início de cada ligação para um número móvel portado, à qual se segue um período de espera de 5 (cinco) segundos, de forma a permitir que quem efetua a comunicação - o chamador - tenha a oportunidade de desligar a chamada. É, assim, conferido ao originador da chamada a possibilidade de ativar ou desativar este anúncio, sempre que entender e sem custos para este, através do número 1278.

**22)** O assinante do número portado, por seu turno, não pode solicitar à Vodafone a inibição da audição do aviso informativo previsto no ponto anterior.

**23)** Este anúncio, com o seguinte conteúdo: "Está a ligar para um assinante que agora pertence à..... Aguarde", não será ouvido nas seguintes situações:

**i)** Nas chamadas originadas na rede móvel Vodafone para números portados para a Vodafone; **ii)** Nas chamadas nacionais destinadas a números grátis para o chamador; **iii)** Outras chamadas nacionais não abrangidas pelo disposto no ponto 21) supra e destinadas a números passíveis de portabilidade (por exemplo, as chamadas originadas na rede fixa para números móveis portados); **iv)** Chamadas de roaming em que se verifique a utilização de redes móveis nacionais por operadores móveis estrangeiros; **v)** Sempre que o utilizador final o solicite, através do número 1278, e sem encargos para este.

**24)** Durante um período máximo de 3 (três) meses após a desativação do número, designado por período de quarentena, o Cliente pode reativar o



antigo número na Vodafone ou requerer a portabilidade para outro prestador.

**25)** Recolha de dados pessoais e proteção da privacidade: **i)** Os dados pessoais recolhidos no presente formulário (nome completo do Cliente no operador de origem, número de contribuinte (NIF), Cód. V. P. e número(s) a portar) são os dados necessários para a denúncia do contrato, pedido de portabilidade de número(s) do Serviço Telefónico Móvel e posterior contacto telefónico da Vodafone; **ii)** Os dados pessoais tratados (nome completo do Cliente no operador de origem, número de contribuinte (NIF), Cód. V. P. e número(s) a portar) são de fornecimento obrigatório e destinam-se ao processo de portabilidade (de transferência) do(s) número(s) para a Vodafone; **iii)** O fornecimento incorreto dos dados indicados, a não conformidade da assinatura deste formulário com a apresentada no documento de identificação do Cliente, impossibilita que a Vodafone dê seguimento ao processo de portabilidade (transferência) do número para a Vodafone; **iv)** O presente pedido de portabilidade e denúncia contratual, bem como a respetiva documentação de suporte é conservada pela Vodafone por um período de 5 (cinco) anos, a contar da data de apresentação do mesmo; **v)** Para conhecer a nossa Declaração de Privacidade integral consulte o nosso Portal de Privacidade em <https://www.vodafone.pt/portalprivacidade.html> /; **vi)** Identidade e contactos do responsável pelo tratamento: Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, SA, Av. D. João II, n.º 36, 1998-017 Lisboa; **vii)** Se pretender obter 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 ao Cliente ou enviar um email para o nosso encarregado de proteção de dados - [privacidade@vodafone.com](mailto:privacidade@vodafone.com). Faremos os possíveis para ajudar, mas caso continue insatisfeito poderá contactar a CNPD- Comissão Nacional de Proteção de Dados cujos detalhes de contacto podem ser consultados em [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt); **viii)** Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente o direito de acesso aos dados que lhe digam diretamente respeito, podendo também solicitar a portabilidade dos mesmos, a sua correção, aditamento ou eliminação

e, ainda, retirar as autorizações anteriormente prestadas.

**26)** O presente pedido de portabilidade não tem custos associados.

**27)** Dia útil para efeitos do disposto no presente formulário e do RP, entende-se por qualquer dia da semana, de segunda a sexta-feira, exceto os feriados nacionais, a terça-feira de entrudo e a véspera de Natal.

**28)** A denúncia contratual constante do presente formulário extinguir-se-á por: **(i)** caducidade, decorridos 3 (três) meses sobre a data da sua apresentação junto da Vodafone, ou **(ii)** manifestação expressa da vontade do assinante (conforme pontos 15 e 16 supra).