



denúncia de contrato / pedido de portabilidade

contract termination / number transfer request

A preencher pelos nossos serviços
To be filled by our services

Nº Cliente:

Nº Venda (PRT):

Nº Solicitação:

Vendedor:

Preencher todos os campos de forma legível e sem qualquer rasura
Fill in all fields legibly and without any erasures

NIF do cliente na MEO
Taxpayer MEO customer

1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE NO OPERADOR DE ORIGEM CUSTOMER IDENTIFICATION AT CURRENT OPERATOR

Nome
Name

Documento de identificação
ID Document

C. Cidadão/BI/Passaporte/Tit. Residência

Código Acesso Cert. Permanente
Access Code to the Permanent Certificate

Validade
Expiry date

NIF
Taxpayer

2. IDENTIFICAÇÃO DO(S) NUMERO(S) A PORTAR PARA A MEO IDENTIFICATION OF THE NUMBER(S) TO BE TRANSFERRED TO MEO

Declaro à Sociedade a seguir assinalada que, por motivo de portabilidade, pretendo/a pessoa coletiva que represento pretende denunciar o contrato de prestação de serviço telefónico que mantenho/mantém com essa Sociedade, para o(s) número(s) indicados neste pedido, com data efetiva a partir da data de portação.
I hereby declare to the Company indicated below that, for portability reasons, I intend to terminate the telephone service contract that I maintain with that Company, for the number(s) indicated in this request, with an effective date as of the Portability/Transfer date

Operador:
Operator

NOS ☐

VODAFONE ☐

NOWO ☐

Outro: ☐
Other

Nº Telefone
Telephone No.

Código Validação Portabilidade (CVP)*
Portability validation code (CVP)

Nº Telefone
Telephone No.

Código Validação Portabilidade (CVP)*
Portability validation code (CVP)

Nº Telefone
Telephone No.

Código Validação Portabilidade (CVP)*
Portability validation code (CVP)

Nº Telefone
Telephone No.

Código Validação Portabilidade (CVP)*
Portability validation code (CVP)

Gama de numeração de: Telephone number range from
a
to

Código Validação Portabilidade (CVP)*
Portability validation code (CVP)

☐ Números adicionais listados em páginas(s) anexa(s).
Additional numbers listed on attached page(s).

*Clientes Empresariais: Se o CVP for comum a mais do que um número basta preencher o 1º campo do CVP para que o dado seja aplicado a toda a numeração que consta das linhas seguintes.
Business customers: If the CVP is common for more than one number, simply fill in the first CVP field and the data will be applied to all the numbers in the following lines.

3. DATA DE PORTABILIDADE PORTABILITY/TRANSFER DATE

☐ Pretendo a concretização da portabilidade até 15 dias úteis.
I want the transfer to be completed within 15 working days

☐ Pretendo a concretização da portabilidade na data
I want the transfer to be completed on the date

Os pedidos de portabilidade consideram-se apresentados na data de receção. Se tal acontecer após as 17h, ou a instalação for concluída após essa hora, considera-se o dia útil seguinte. Caso não assinala nenhuma das opções anteriores e a portabilidade não dependa da intervenção física na rede e exista disponibilidade de acesso a essa rede, a mesma ocorrerá em 1 dia útil. Nos casos em que a portabilidade implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede, a portabilidade ocorrerá num prazo máximo de 1 dia útil, contado a partir da data de finalização da intervenção física na rede ou da disponibilização de acesso a essa mesma rede, ou na data que tiver sido acordada com o cliente, se posterior.

4. MANIFESTAÇÃO DENÚNCIA CONTRATUAL DE OUTROS SERVIÇOS só aplicável a clientes do segmento consumo na MEO MANIFESTATION OF CONTRACTUAL DISCLAIMER OF OTHER SERVICES only applicable to MEO consumer customers

Preencher em caso de pretender cancelar serviços/contrato de Outro Operador, conforme assinalado em 2.
Fill in if you wish to cancel the services/contract of another operator, as indicated in 2.

Nº Cliente no outro operador
Customer ID at the other operator

Morada
Address

Localidade
City

Cód. Postal
Postal code

Assinalar serviço cujo contrato pretende cessar:
Tick the service(s) whose contract you wish to cancel:

Televisão
TV

Internet

Telefone
Telephone

5. ASSINATURA DO CLIENTE DO OPERADOR DE ORIGEM CUSTOMER SIGNATURE FROM CURRENT OPERATOR

Tomei conhecimento das condições aplicáveis a este pedido de portabilidade, incluindo as aplicáveis à prestação do serviço da MEO que se pretende contratar, disponíveis em meo.pt ou numa loja MEO.
I have read and understood the conditions applicable to this transfer request, including those applicable to the provision of the MEO service that I wish to contract, available at meo.pt or at a MEO store.

Data
Date

Dia
Day

Mês
Month

Ano
Year

Assinatura do cliente exatamente igual à do documento de identificação
Customer's signature exactly as presented on the ID document

A preencher pelos nossos serviços To be filled by our services

Data de receção do formulário
Date of receipt of the form

VALIDAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO - Reservado a canais presenciais

DOCUMENTATION VALIDATION - Reserved for face-to-face channels

Para os devidos efeitos declaro que confirmei presencialmente os documentos referentes ao cliente acima identificado e conformidade da respetiva assinatura.

Código AGV
Internal sales code

Assinatura vendedor Seller's signature

Se este documento estiver assinado digitalmente, verifique os detalhes do certificado (mesmo que não apareça nesta página informação de assinatura digital).



Preencher todos os campos de forma legível e sem qualquer rasura
Fill in all fields legibly and without any erasures

6. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE SE DIFERENTE NA MEO CUSTOMER IDENTIFICATION IF DIFFERENT AT MEO

Nome
Name

Documento de identificação
ID Document
C. Cidadão/BI/Passaporte/Tit. Residência
Citizen ID/Passport/Residence Permit

Contribuinte
Taxpayer

7. OBSERVAÇÕES ADDITIONAL INFORMATION

8. ASSINATURA DO CLIENTE NA MEO a preencher apenas se diferente de 4 MEO CUSTOMER SIGNATURE to be filled in only if different from point 4.

Data
Date

Dia
Day

Mês
Month

Ano
Year

Assinatura do cliente exatamente igual à do documento de identificação
Customer's signature exactly as presented on the ID document

9. ENVIO DE FORMULÁRIO E APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS SENDING THIS FORM AND SUBMITTING YOUR DOCUMENTS

Pode apresentar o formulário e os seus documentos das seguintes formas:

1. De forma totalmente digital* em <https://www.meo.pt/formulario-portabilidade>
2. Entregar numa Loja MEO
3. Por correio para*: MEO Apartado 1423, EC Pedro Hispano, 4106-005 Porto

*Se optar por uma destas alternativas deve enviar cópia do formulário + cópia do documento de identificação.

You can submit the form and your documents in one of the following ways:

1. Entirely online* at <https://www.meo.pt/formulario-portabilidade>
2. Deliver it to a MEO Store
3. By post to*: MEO Apartado 1423, EC Pedro Hispano, 4106-005 Porto

*If you choose one of these alternatives, you must send a copy of the form + a copy of your ID document.

10. CONTACTOS, INFORMAÇÕES SOBRE O PEDIDO E DADOS PESSOAIS CONTACT DETAILS ORDER INFORMATION AND PERSONAL DATA

Tem ao seu dispor os seguintes contactos de apoio ao cliente:

CLIENTES CONSUMIDORES

Área de Cliente em mymeo.pt

Gestão online dos seus serviços de forma cómoda e segura, 24h/dia.

Apoio ao cliente e faturação

961 001 620 - Custo de chamada para a rede móvel, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 200 - A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 centimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 centimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Apoio técnico

213 580 144 - Custo de chamada para a rede fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 209 - A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 centimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 centimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Informações sobre serviços de roaming

961 000 083 - Chamada grátis

12 083 - Chamada grátis

Apoio à portabilidade

800 962 029 - Chamada grátis

Os valores apresentados incluem IVA à taxa de 23%.

CLIENTES EMPRESARIAIS

Área de Cliente em meoempresas.pt

Gestão online dos serviços da sua empresa de forma cómoda e segura, 24h/dia.

Apoio ao cliente e faturação

961 001 626 - Chamada para a rede móvel de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 206 - A partir da rede fixa MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos tem um custo único por chamada de 28,4 centimos. A partir da rede móvel MEO ou de outras redes, custo único por chamada de 28,4 centimos.

Apoio técnico

961 001 626 - Chamada para a rede móvel de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

808 20 50 20 - Chamada local para a rede fixa.

Informações sobre serviços de roaming

961 000 083 - Chamada grátis

12 083 - Chamada grátis

Apoio à portabilidade

800 962 029 - Chamada grátis

Aos valores apresentados acresce IVA à taxa legal em vigor.

1. O pedido de portabilidade rege-se pelo Regulamento da portabilidade em vigor no momento do pedido,



implica a denúncia do contrato de prestação de serviços relativo aos números a portar no operador à data do pedido e a celebração de novo contrato com a MEO; o pedido de portabilidade caduca no prazo de 3 meses a contar da data de apresentação do pedido, se não for concretizado entretanto.

2. O pedido de portabilidade não tem custos associados para o cliente e apenas poderá ser aceite pela MEO se o(s) número(s) estiver(em) ativo(s) no operador do qual pretende mudar ou inativo(s) há menos de 3 meses.

3. A concretização da portabilidade não exonera o cliente do pagamento de quaisquer faturas pendentes no outro operador, nem de eventuais encargos, caso o cliente esteja vinculado a um período de fidelização no âmbito do contrato assinado com o outro operador. Após a concretização da portabilidade, em casos de serviços pré-pagos, o cliente perde o saldo do cartão recarregável eventualmente existente no outro operador.

4. Os dados recolhidos neste documento são indispensáveis e obrigatórios para os efeitos indicados, bem como, em caso de autorização, para efeito de marketing, serão processados e armazenados automaticamente, sendo conservados nos termos legais e pelo período de tempo necessário para os fins referidos. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade. Os dados serão tratados de acordo com a lei, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("RGPD"). O responsável pelo tratamento é a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40 - 1069-300 Lisboa. Os dados poderão ser transmitidos a entidades parceiras, exclusivamente para efeitos de operacionalização e prestação de serviços e salvaguardando as medidas de proteção adequadas previstas na lei. É garantido ao cliente, em qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos dados pessoais.

5. O cliente é responsável pela veracidade e fidedignidade dos dados indicados no presente documento. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade.

6. Caso os dados fornecidos pelo cliente, nomeadamente os pessoais, não estejam corretos ou atualizados junto do outro operador, este poderá recusar o pedido de portabilidade, por exemplo ao verificar que os dados dos documentos de identificação ou o nome do titular do contrato indicado no pedido não correspondem aos que o operador dispõe nas suas bases de dados.

7. A denúncia contratual operada com a concretização

deste pedido não abrange outros serviços que o cliente tenha contratado com o outro operador, que se poderão manter em vigor.

8. O pedido de portabilidade deve ser acompanhado da apresentação do(s) documento(s) que permita(m) verificar a identidade e a assinatura da pessoa que solicita a portabilidade e a denúncia do contrato, bem como a capacidade (poderes) de quem assina a documentação, quando o pedido não seja apresentado diretamente pelo assinante ou quando este seja uma pessoa coletiva. Em alternativa à apresentação do(s) documento(s), pode ser utilizada a assinatura digital eletrónica avançada ou, ainda, assinatura autógrafa reconhecida por entidade com competência legal. Se se tratar de uma pessoa coletiva, e para além de outra documentação que seja solicitada pela MEO aquando da análise do pedido, este deve ainda ser acompanhado da seguinte documentação:

i. Identificação do diploma legal que cria o órgão e dos Despachos de delegação e subdelegação de poderes e de nomeação do representante, no caso de se tratar de organismo do Estado;

ii. Certidão do registo comercial atualizada ou código de acesso online à Certidão permanente, caso esteja sujeita a este tipo de registo;

iii. Cópia do ato de constituição, Estatutos atualizados e ata(s) com eleição e tomada de posse do(s) representante(s) legal(is);

iv. Declaração de início de atividade ou outro documento que comprove tratar-se de empresário em nome individual.

9. A MEO informa previamente o cliente, por SMS, da data e hora previstas para a concretização da portabilidade.

10. O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são apresentados à MEO, ou por esta rececionados, todos os documentos necessários à concretização da portabilidade. Os pedidos apresentados pelo cliente após as 17h de um dia útil são considerados, para efeito de contagem de prazos, como tendo sido apresentados no dia útil seguinte.

11. A MEO assegura a portabilidade do número nos prazos definidos no Regulamento da portabilidade, ou seja, no prazo máximo de 1 dia útil contado a partir da apresentação do pedido de portabilidade, exceto:

i. Quando for expressamente acordado com o cliente um prazo superior para a concretização da portabilidade;

ii. Quando se trate de portabilidade de MSN's e DDI's em que haja lugar a pedidos de configuração ativa, em que o prazo a considerar deverá ser de 3 dias úteis;

iii. Nos casos em que a portabilidade dependa de intervenção física na rede ou da entrega de cartões ao cliente via correio. Nestes casos, a portabilidade



ocorrerá no prazo de 1 dia útil a contar da concretização da intervenção, da ativação das componentes fixas do serviço, após a receção do cartão na morada do cliente ou, ainda, na data que tiver sido acordada com o cliente, se posterior. Se a instalação for concluída após as 17h, considera-se concluída no dia útil seguinte.

12. No caso de atrasos na portabilidade, para clientes consumidores e salvo casos em que o contrato estabeleça expressamente outras compensações, a MEO poderá ter de assumir as seguintes compensações a pagar ao cliente:

i) se a portabilidade implicar uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar e ocorrer um incumprimento dessa intervenção por motivo não imputável ao cliente, a MEO obriga-se a pagar ao cliente uma compensação de 10 euros;

ii) em caso de atraso na efetivação da portabilidade, a MEO obriga-se a pagar ao cliente uma compensação no montante de 3 euros, por número, por cada dia completo de atraso;

iii) sempre que, após a portabilidade do número, ocorra a interrupção do serviço prestado ao cliente através do número portado, a MEO fica obrigada ao pagamento de uma compensação no montante de 23 euros, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de 5750 euros por pedido de portabilidade.

13. As compensações serão efetuadas da seguinte forma:

i. Clientes com contrato com a MEO - através de crédito na fatura emitida em mês seguinte ao mês em que ocorreu o atraso na portabilidade;

ii. Assinantes com os quais não exista relação contratual, na data em que deva ser paga a compensação - através de transferência bancária ou envio de cheque, desde que os dados necessários para o efeito sejam disponibilizados à MEO;

14. A MEO disponibiliza aos clientes o número 800962029 para obtenção de informações sobre preços de chamadas e de comunicações non-call related para números portados.

15. O cliente deve tomar conhecimento das condições aplicáveis à prestação do serviço da MEO que pretende contratar, disponíveis em meo.pt ou numa loja MEO, antes de apresentar este pedido de portabilidade.