

Condições informativas gerais**Identidade do Prestador de Serviços**

Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.

Sede: Avenida D. João II, n.º 36

Parque das Nações Lisboa

NIPC/Nº de Matrícula na CRC de Lisboa: 502544180

Capital Social: €91.068.253,00

Contacto telefónico: 16912, disponível todos os dias, 24h/dia, gratuito no serviço de atendimento automático. Quando solicitado o atendimento por um assistente, é taxado ao preço por minuto de uma chamada para um número Vodafone, conforme o seu tarifário de voz. Caso o tarifário inclua chamadas a 0 cênt. para a Vodafone, aplica-se o preço definido para quando ultrapassa o limite de minutos a 0 cênt.

Website: www.vodafone.pt

Características essenciais do serviço

Para informações sobre as características essenciais do serviço e respetivos níveis de qualidade consulte a Condição Geral C – Descrição do serviço e as Condições Específicas da Prestação de Serviços constantes nos Anexos I, II e III que constam das condições informativas especiais da oferta.

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, através do 16912.

Direito de livre resolução

Consulte no Anexo III o "Formulário de informação sobre o direito 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

Para mais informações, 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, são os seguintes:

- a) serviço telefónico móvel (voz e/ou dados);
 - b) serviço fixo de tv, internet e/ou voz;
 - c) pacote de serviços, o qual consubstancia uma oferta integrada, única e indivisível das componentes fixas e móveis referidas nas alíneas a) e b)
2. A prestação do(s) serviço(s) rege-se pelo disposto nas presentes Condições Gerais e Condições Específicas, em anexo.
3. As presentes condições produzem os seus efeitos na data de adesão ao serviço. No caso de subscrição do serviço integrado de comunicações eletrónicas e do pacote de serviços a adesão ao serviço pressupõe a aceitação de todos os serviços constantes na Condição Geral C - Descrição do serviço.

4. Com o pagamento da primeira fatura o Cliente aceita tacitamente 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;
- b) Ao domicílio;

c) À distância (telefone, internet ou outro).

2. A adesão ao serviço pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, 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 ao 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 da em que o Cliente enviou o seu consentimento escrito às condições contratuais aplicáveis ao serviço.

5. Quando aplicável, a presente proposta de contrato apenas será eficaz quando se encontrar devidamente preenchida, assinada pelo Cliente (quando aplicável), acompanhada pela documentação necessária e após aceitação da mesma pela Vodafone: Pessoas singulares

- a) Original e duplicado da proposta de contrato;
- b) Cópia (frente e verso) do Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão ou Passaporte;
- c) Cópia do Cartão de Contribuinte (caso o Cliente não tenha Cartão de Cidadão);
- d) Cópia do comprovativo de morada de faturação (ex. recibo de água, eletricidade, gás, telefone) com data de emissão inferior a três meses, quando a morada de prestação do serviço for diferente da morada de faturação;
- e) Em caso de cidadão extra comunitário, cópia de documento de autorização de residência (válido e emitido há, pelo menos, 12 meses). Nos contratos celebrados com Pessoas Coletivas, acrescem os seguintes documentos:
- f) Cópia do Pacto Social ou Certidão de Registo Comercial com data de emissão inferior a um ano e/ou disponibilização do código de acesso à Certidão Permanente;
- g) Declaração dos representantes legais que vinculam a Pessoa Coletiva, no caso do presente contrato ser subscrito por terceiros.

6. 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.

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, a resolução do presente contrato, a celebração de um novo contrato e o pagamento da respetiva intervenção técnica (de acordo com tarifário em vigor) na nova morada indicada pelo Cliente.

8. 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 transferidas para o serviço disponibilizado ao Cliente e serão por ele usufruídas durante o período em que se verificar essa impossibilidade, cessando no momento em que a impossibilidade deixe de se verificar e o respetivo serviço for instalado/ativado.

C. Descrição do serviço

Os serviços que podem ser subscritos pelo Cliente são os seguintes:

1. 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 o disposto na alínea seguinte.

b) Para efeitos deste contrato, entende-se por serviço de roaming a

possibilidade do Cliente efetuar e receber chamadas locais e internacionais num país estrangeiro, assim como aceder à Internet. Caso o Cliente celebre um acordo de roaming com outro operador, as condições deste contrato para o serviço de roaming deixam de ser aplicadas.

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

d) A Vodafone disponibiliza aos Clientes a lista atualizada dos países e operadores de roaming, através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável) e em www.vodafone.pt. Para mais detalhes sobre as condições específicas do roaming, consulte www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

e) O acesso aos serviços de audiotexto e 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.

2. 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 www.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 efetuar comunicações de dados móveis, em qualquer zona do país, bem como no estrangeiro.

c) A Vodafone disponibiliza aos Clientes a lista atualizada dos países e operadores de roaming, através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável) e em www.vodafone.pt. Para mais detalhes sobre as condições específicas do roaming, consulte www.vodafone.pt ou ligue para o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

d) O serviço permite, ainda, utilizar um conjunto de serviços adicionais, como por exemplo a Opção Extra para os tarifários pós-pagos ou o acesso gratuito a Wi-Fi nos hotspots da Vodafone Portugal. Para mais informações sobre serviços adicionais consulte www.vodafone.pt ou ligue para o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

3. SERVIÇO VODAFONE TV NET VOZ

a) O serviço TV NET VOZ é um serviço fixo prestado via xDSL, Fibra Ótica ou serviço Móvel (serviço de Voz Fixa e Internet Fixa).

b) 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 gravador de vídeo, serviços de vídeo a pedido (Videoclube, entre outros). No âmbito deste serviço, e consoante se trate de uma pessoa singular ou coletiva, 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. Este serviço não está disponível sobre a tecnologia móvel.

c) 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 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 infra-estrutura que suportam o serviço.

d) 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.

e) O serviço INTERNET consiste no acesso genérico à internet em que as velocidades máximas de download e de upload se encontram revistas no tarifário subscrito pelo Cliente.

f) O serviço VOZ FIXA 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-se ao direito de aplicar barramentos para determinados destinos e/ou números de valor acrescentado.

g) O acesso aos serviços de audiotexto 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.

4. PACOTE DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

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, banda larga fixa e móvel, nos termos e condições previsto no respetivo tarifário, disponível para consulta nas lojas e agentes da Vodafone, em www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

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 e em www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

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.

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 o envio de um novo serviço de voz móvel, sem qualquer custo para o Cliente, de forma a permitir que o mesmo possa vir 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 Permanente de Atendimento a Clientes.

e) Tendo em vista a imediata prestação do serviço móvel (STM ou Internet Móvel), a Vodafone reserva-se ao 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).

D. Uso do serviço 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 e-mails 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 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-se 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, designadamente:

(i) o tipo de ligação utilizada (ii) as características do computador utilizado, (iii) as aplicações que, em cada momento, o cliente execute, (iv) o desempenho e a velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder; (v) a capacidade das redes que interligam estes servidores à Internet e o número de utilizadores simultâneos destes servidores. Para mais informação sobre as velocidades aplicáveis aos serviços fixos e/ou móveis contratados, consulte o seu tarifário.

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 (eg. 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 (eg. prevenção de ciberataques);

c) prevenir congestionamentos iminentes da rede e atenuar os efeitos de congestionamentos excecionais ou temporários da rede (eg. 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-chave 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:

a) Dado que o serviço contém informação pessoal do utilizador, por este facto e por razões de segurança, o utilizador para aceder a esta informação poderá ter de proceder à sua autenticação.

b) O Cliente poderá optar por proceder à autenticação sempre que aceda a esses serviços ou, por outro lado, tem a possibilidade de tornar a autenticação automática, através de informação que é guardada no próprio computador. Esta informação é denominada por "cookie".

c) Desta forma, se o utilizador pretender que a sua autenticação seja feita automaticamente deverá escolher a opção guardar "cookie" (ou guardar informação de autenticação/identificação) e não deverá abandonar o serviço que está a utilizar com a opção "Sair" ou "Logout", uma vez que eliminará o referido "cookie".

d) O utilizador, por questões de segurança, poderá optar, para aceder aos ditos serviços, que a introdução dos dados de autenticação seja sempre requerida. Neste caso, não deverá escolher a opção de "guardar cookie" e deverá sempre sair destes serviços com a opção "Sair" ou "Logout", de forma a eliminar o "cookie", caso este exista no computador.

e) Não é permitido ao utilizador a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:

e1) Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade);

e2) Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços (Scan);

e3) 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-chave ou outros códigos secretos, através do serviço de Apoio a Clientes 16912 (tarifa aplicável). 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.

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 e na Lei da

Criminalidade Informática.

17. A Vodafone reserva-se ao 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, 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 dados que sejam propriedade do Cliente, ou danos daí resultantes.

8. Não é permitido ao utilizador 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 visem sabotar o funcionamento de serviços;

b) Envio em massa de pacotes;

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 utilizador 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 valor mínimo

mensal por parte do Cliente (mensalidade). A mensalidade associada ao tarifário deste serviço 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 da referida mensalidade.

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 Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável), constituindo para todos os efeitos parte integrante do presente contrato.

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 de dados em roaming no Espaço Económico Europeu são taxadas nas mesmas condições que em Portugal **podendo**, no entanto, encontrar-se sujeitas a uma Política 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 Permanente de Atendimento 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 meses, a Vodafone reserva-se 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 Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

5. A alteração unilateral das presentes condições contratuais pela Vodafone, será comunicada ao Cliente através de documento escrito, de SMS, através de inserção da informação na respetiva fatura de serviço, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias 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 www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

6. 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 com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data da sua entrada em vigor.

7. O direito de resolver o contrato sem pagamento de encargos previsto no número anterior não se aplica nos casos de mera atualização de preços por referência à taxa de inflação anual verificada, nem nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício do cliente.

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 a disponibilizar. 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, no caso de Clientes

particulares, a Vodafone pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço, nas situações de restabelecimento do serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente.

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 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.** A Vodafone compromete-se a disponibilizar gratuitamente o detalhe de encargos correntes e o detalhe das comunicações em www.vodafone.pt na área My Vodafone.
- 4.** O Cliente poderá, a qualquer momento, subscrever a Fatura Eletrónica, em substituição da fatura em papel, nos termos e condições descritos em www.vodafone.pt, na área My Vodafone. A Fatura Eletrónica será enviada para o endereço de e-mail indicado pelo Cliente na presente Proposta de contrato ou para o endereço de e-mail a indicar, a todo o momento, pelo Cliente através do formulário de adesão à Fatura Eletrónica ou do My Vodafone.
- 5.** 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).
- 6.** 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.
- 7.** O Cliente poderá solicitar a alteração ou remoção do seu endereço de e-mail mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone ou através do My Vodafone.
- 8.** O Cliente poderá solicitar, a todo o momento, a desativação da Fatura Eletrónica, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone ou através do My Vodafone.
- 9.** 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.
- 10.** 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 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.
- 11.** 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.
- 12.** O Cliente tem o direito de não receber o detalhe das comunicações, devendo, para o efeito, contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).
- 13.** A informação sobre as modalidades de pagamento do serviço consta da respetiva fatura.
- 14.** A Vodafone faculta, a pedido do Cliente, o acesso gratuito ao extrato informativo em www.vodafone.pt na área My Vodafone, reservando-se o direito de cobrar o envio em papel (consulte a tarifa aplicável em www.vodafone.pt).

15. A primeira segunda via de fatura em papel solicitada pelo Cliente em cada ano fiscal é enviada gratuitamente. A Vodafone reserva-se, 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 www.vodafone.pt e nas lojas e agentes Vodafone).

H. Cessação da Oferta

A Vodafone reserva-se ao 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-se, ainda, ao 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 16912 ou consulte www.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 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-se ao direito de cobrar a reativação ou o levantamento das restrições à utilização do serviço. O valor aplicável poderá ser consultado em www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).
- 9.** A Vodafone reserva-se, 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-se, ainda, ao direito de suspender ou resolver o presente contrato, com pré-aviso de 24 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, e.g. 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-se ao direito de cobrar a este uma taxa que não poderá exceder 12% do valor da dívida vencida, sendo que neste caso não serão cobrados ao Cliente os respetivos juros de mora.

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 ("Compromisso de Permanência"), 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 www.vodafone.pt ou ligue para o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

2. O Compromisso de Permanência é exigido como contrapartida pelos custos associados à ativação do serviço, à disponibilização 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 os encargos devidos devida à Vodafone em caso de cessação antecipada do Compromisso de Permanência ou da desativação de qualquer serviço por ele abrangido, através do serviço Apoio a Clientes 16912 (tarifa aplicável) ou na área 'Apoio a Clientes' em www.vodafone.pt. Após o decurso do Compromisso de Permanência o mesmo converter-se-á num contrato sem termo, renovável por sucessivos períodos de 1 (um) mês, sendo-lhe aplicável a tarifa pública, sem fidelização, em vigor, salvo denúncia por qualquer uma das partes efetuada com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo do período contratual em curso.

4. Sem prejuízo do disposto nos pontos anteriores, a Vodafone reserva-se ao direito de suspender ou resolver o presente contrato, com pré-aviso de 24 horas, sempre que, 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.

5. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, nos contratos celebrados ao domicílio ou à distância, o Cliente dispõe de um prazo de 14 (catorze) dias, a contar da celebração do contrato para proceder à resolução do contrato, nos termos previstos no Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, considerando-se este direito exercido através de envio, naquele prazo, do modelo de «Livres Resoluções» (Anexo III) ou através de qualquer outra declaração nesse sentido, a comunicar à Vodafone o exercício daquele direito.

6. O Cliente pode solicitar à Vodafone que a prestação do(s) serviço(s) se inicie durante o prazo de livre resolução.

7. Se após ter solicitado a prestação imediata do serviço, o Cliente exercer o seu direito de resolução no prazo referido no ponto 6 supra, terá que pagar à Vodafone um montante proporcional ao que foi efetivamente

te 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 www.vodafone.pt

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

9. 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.

10. Os pedidos de denúncia contratual podem ser efetuados através dos seguintes meios: Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável), em www.vodafone.pt, ou por correio para: Apartado 8394 EC Cabo Ruivo (Lisboa) 1804 - 970 Lisboa.

11. 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 contratuais mínimos e à não devolução de equipamentos.

12. 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.

13. No caso da resolução de contrato, por iniciativa do Cliente, 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.

14. 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.

L. Responsabilidade da Vodafone

1. A Vodafone não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos, diretos ou indiretos (e.g. 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, 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, 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 (e.x. falha de energia elétrica, à qual a Vodafone é alheia).

M. Recolha de Dados Pessoais e Proteção da Privacidade

1. Os dados pessoais indicados na Proposta de contrato 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 com o Cliente.

2. Os dados recolhidos na Proposta de contrato, bem como os dados gerados em resultado da utilização do serviço, incluindo os dados de tráfego e de localização, serão processados automaticamente, nos termos da legislação aplicável e das condições definidas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (“CNPD”).

3. A Vodafone compromete-se a respeitar a legislação relativa à proteção da privacidade dos dados dos Clientes e a tratar estes dados apenas para os fins identificados neste contrato, assim como a garantir que estes dados são tratados com adequados níveis de segurança. Nas situações em que os dados dos Clientes sejam transferidos ou alojados noutras empresas do Grupo Vodafone ou em quaisquer outros Subcontratantes, os níveis de segurança e proteção não serão inferiores aos prestados pela Vodafone.

4. Os dados identificados nos pontos anteriores, incluindo os dados de tráfego, destinam-se à prestação e faturação do serviço, à avaliação de crédito e à gestão da relação contratual com o Cliente, à adaptação do serviço às necessidades e preferências do Cliente, à realização de perfis de tráfego e de consumo, designadamente para fins de marketing, ao pagamento das interligações, à prestação da funcionalidade “Modo Inteligente” do Serviço TV, a ações de informação, resolução de reclamações e pedidos de esclarecimentos, bem como, em caso de não oposição do Cliente, a ações de marketing ou telemarketing da Vodafone relativas a produtos, serviços, ofertas e descontos que consideremos poderem ser do seu interesse. A Vodafone poderá, ainda, enviar comunicações comerciais sobre produtos e serviços que sejam análogos aos serviços e produtos contratados à Vodafone, mediante a utilização de aparelhos de chamada automática, correio eletrónico, SMS ou MMS.

5. Em caso de autorização adicional do Cliente, que pode ser prestada na Proposta de contrato, os seus dados pessoais poderão ainda ser utilizados para comunicações comerciais ou telemarketing, incluído mediante a utilização de aparelhos de chamada automática ou correio eletrónico, de empresas associadas ou em relação de domínio ou de grupo com a Vodafone e de terceiros.

6. Em caso de autorização do Cliente, prestada na Proposta de contrato ou quando o Cliente descarrega ou utiliza serviço em causa, os seus dados de tráfego e de localização poderão ser utilizados para efeitos de prestação de serviços de valor acrescentado, pela Vodafone ou quando se afigurar necessário para a prestação do serviço, por terceiros, na medida e pelo tempo necessários à finalidade do tratamento. Para mais informações sobre os serviços de valor acrescentado, consulte as respetivas condições em www.vodafone.pt ou ligue para o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

7. De forma a garantir a segurança do serviço e da rede, a Vodafone reserva-se ao direito de monitorizar a performance e a qualidade deste mesmo serviço e rede, de modo a detetar eventuais falhas técnicas, erros de transmissão, ameaças, vírus, pirataria informática e outras vulnerabilidades de segurança, não exercendo, porém, através de meios humanos, qualquer controlo sobre o conteúdo da informação transmitida através da sua rede.

8. Os dados pessoais, incluindo os dados de tráfego, as bases de dados, as plataformas de serviços e outras operações, poderão, nos termos e condições legalmente definidos, ser alojados, partilhados e comunicados a outras empresas do Grupo Vodafone.

9. 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 tráfego e de localização, nos termos permitidos pela legislação sobre o tratamento de dados pessoais, ficando estas entidades obrigadas a guardar sigilo e a garantir a segurança relativamente aos dados dos Clientes da Vodafone a que, para o efeito, tenham acesso, não devendo utilizar esses dados para quaisquer outros fins, nem relacioná-los com outros dados que possuam.

10. Os dados de tráfego poderão ser conservados até ao final do período durante o qual a fatura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado, ou pelos períodos legalmente definidos para fins de investigação e ações judiciais de natureza penal. Os dados de tráfego tratados ao abrigo deste contrato compreendem os dados necessários para efeitos do envio de uma comunicação ou faturação da mesma, nomeadamente,

a identificação do serviço, data, hora, números chamado e chamador e duração da chamada, volume de dados transmitidos, localização geográfica do acesso (dados de localização) e a descrição do conteúdo adquirido ou do serviço subscrito.

11. Caso opte por autorizar a inclusão dos seus dados nas listas telefónicas ou nos serviços informativos da Vodafone ou de terceiros, incluindo do Prestador de serviço Universal, deve preencher o formulário “Listas Telefónicas e Serviços Informativos” que para o efeito lhe será facultado pela Vodafone. O serviço Lista Telefónica Vodafone (1891) é um serviço meramente informativo que permite obter um número de telefone Vodafone através do nome do Cliente.

12. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente o direito de acesso aos dados que lhe digam diretamente respeito, podendo solicitar a sua correção ou aditamento. 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 seu tratamento para efeitos de prestação, faturação e cobrança do serviço. Para o efeito, o Cliente deve contactar a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A., Avenida D. João II, n.º 36 – Piso 8º Sul, Parque das Nações - 1998 - 017 Lisboa. As questões relativas ao tratamento de dados pessoais podem ser consultadas na Declaração de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais, disponível para consulta em www.vodafone.pt ou ligue para o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável) podendo, ainda, ser dirigidas à Vodafone para a mesma morada ou para o endereço privacidade@vodafone.com.

13. A Vodafone pode monitorizar e gravar as chamadas do Cliente para os Serviços de Atendimento a Clientes, para efeitos de avaliação da qualidade deste serviço, prova das transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual, mediante informação prévia ao Cliente e recolha do seu consentimento.

14. Nos termos da Lei, a Vodafone poderá anular a eliminação da apresentação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização dos Clientes ou utilizadores do serviço às entidades com competência legal para receber chamadas de emergência, em todas as chamadas realizadas para o número único de emergência europeu (112), para efeitos de resposta a essas chamadas.

15. De acordo com a legislação em vigor, é oferecida a identificação da linha chamadora e da linha conectada. No que toca à identificação da linha chamadora, é garantida a possibilidade de impedir, linha a linha, aos Clientes que efetuem 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.

16. O responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.

N. 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 termos do artigo 46º da Lei nº 5/2004, de 10 de fevereiro, 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% 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.

3. Ocorrendo a inclusão dos dados na base de dados partilhada, tal situação será comunicada ao Cliente no prazo de 5 (cinco) dias úteis 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.

O. 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) fax, 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 e-mail para o seu contacto comercial ou em www.vodafone.pt na área 'Apoio a Clientes'.

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 5/2004, de 10 de fevereiro, 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 Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável), em www.vodafone.pt na área 'Apoio a Clientes' e ainda para o endereço postal: Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A., Avenida D. João II, n.º 36, 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 (<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (<http://www.triave.pt/>), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo de Braga (<http://www.ciab.pt/pt/>), Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (<http://www.arbitragemdeconsumo.org/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/>), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (<http://www.consumoalgarve.pt/>) e Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (<http://www.cicap.pt/>). Para conhecer os contactos destas entidades consulte <http://www.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 Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável), podendo ainda o Cliente enviar as suas dúvidas para o canal 'Apoio a Clientes' em www.vodafone.pt.

4. Para a comunicação de avarias e esclarecimento de questões especificamente relacionadas com o STM, o Cliente poderá contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

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. Este serviço compreende as modalidades de Teleassistência, Expresso, Assistência Expresso Regular e serviço de Reparação no Momento. As informações relativas ao serviço de Assistência Técnica e respetivos tarifários e horários são divulgadas através de folhetos nas lojas e agentes da Vodafone, bem como em www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

ANEXO I - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PRESTAÇÃO DOS SEGUINTE SERVIÇOS INDIVIDUAIS E/OU PACOTES DE SERVIÇOS: SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL (STM), INTERNET MÓVEL E 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 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, entendido como a percentagem de tempo ao longo do ano em que a rede se encontra disponível em função das áreas de cobertura definidas ao longo do tempo: 98% para o sistema UMTS e 98% para sistema GSM, salvo por impossibilidade técnica.

c) Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas 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 www.vodafone.pt. Para obter informações de cobertura sobre um local específico, bem como informações atualizadas de cobertura, o Cliente poderá contactar o Serviço Permanente de Atendimento ao Cliente 16912 (tarifa aplicável). A Vodafone poderá, ainda, enviar periodicamente informação atualizada sobre cobertura através de 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, com observância do que venha a ser definido pelo ICP-ANACOM sobre esta matéria, em conformidade com o artigo 40.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.

B. 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 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 uma indemnização calculada com base no valor mensal do tarifário escolhido e proporcional ao tempo de interrupção do serviço;

c) Resposta às reclamações: por cada dia útil de atraso na resposta à reclamação apresentada pelo Cliente, corresponderá 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-se ao 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 (“Compromisso de Permanência”)

1. Como contrapartida das condições especiais dos tarifários da oferta voz móvel pós paga, o Cliente aceita um compromisso de permanência 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 compromisso de permanência 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(is) 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(is) 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(is) 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 das mensalidades do tarifário contratado.

6. Durante o Compromisso de Permanência referido nos números 1, 2 e 3 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 tarifário, sob pena de incorrer no incumprimento das condições contratuais à Vodafone e, por conseguinte, no pagamento dos encargos previstos na cláusula E. Excecionalmente, a Vodafone poderá autorizar a alteração para um outro plano de tarifas caso em que o presente Compromisso de Permanência cessa e se inicia o compromisso de permanência relativo à respetiva oferta.

7. Os Compromissos de Permanência indicados nos números 1, 2, 3 e 4 são 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 www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

8. As condições especiais do tarifário só são válidas se se mantiveram 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 compromisso de permanência associado ao mesmo pelo que as condições dos números acima indicados nesta cláusula, e na cláusula E, não lhe são aplicáveis.

E. Encargos devidos em caso de cessação antecipada do Contrato por iniciativa do Cliente (incumprimento do período contratual 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 Compromisso de Permanência, antes de decorridos os prazos referidos nos números 1, 2, 3 e 4 da cláusula D. serão proporcionais às vantagens que foram conferidas ao cliente, as quais se encontram devidamente identificadas e quantificadas no formulário de adesão deste contrato.

2. O valor dos encargos devidos à Vodafone pela cessação antecipada do contrato, serão proporcionais à vantagem que foi conferida ao cliente que, na proporção do período de duração do contrato fixada, ainda esteja por recuperar pela Vodafone. 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 www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

3. O valor dos encargos devidos à Vodafone pelo Cliente será calculado da seguinte forma: o período de duração do contrato fixada ainda em falta, multiplicado pelo total das vantagens conferidas ao cliente, repartidas pelo número total de meses de fidelização.

4. No caso previsto no ponto 9 da cláusula D, o incumprimento dos respetivos períodos de permanência conferem à Vodafone o direito de exigir o pagamento dos encargos devidos por cada um dos períodos em causa.

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

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

7. Durante os prazos indicados nos números 1, 2, 3 e 4 da cláusula D, os serviços associados aos tarifários subscritos, poderão ser objeto de outros compromissos de permanência na rede que não tenham como contrapartida a subsidiação de tarifários nomeadamente, compromissos de permanência que tenham como justificação a aquisição de equipamentos bloqueados à rede da Vodafone Portugal e que sejam adquiridos em condições especiais. As informações relativas à aquisição de equipamentos em condições de desconto podem ser consultadas no sítio www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

8. Os prazos de vigência dos compromissos de permanência referidos no número 5 são independentes, e não cumulativos, podendo coincidir ou não.

9. Os encargos decorrentes do incumprimento de qualquer um dos Compromissos de Permanência referidos no número 4 da cláusula E, apenas 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 compromissos de permanência, por facto imputável ao Cliente.

10. Caso o Cliente solicite a alteração da sua oferta comercial (que implique alteração de mensalidade ou configuração de serviços), no decorrer do compromisso de permanência, a Vodafone poderá exigir o pagamento do respetivo valor de alteração, disponível em www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes

16912 (tarifa aplicável).

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

F. Serviços Adicionais

1. Alguns tarifários disponibilizados pela Vodafone 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 <https://securenet.vodafone.pt>

2. Para saber mais sobre os tarifários, as condições comerciais, como ativar e outras informações sobre o Vodafone Secure Net contacte o Serviço de Atendimento a Clientes (16912) ou consulte www.vodafone.pt

ANEXO II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VODAFONE TV NET VOZ VIA xDSL OU VIA FIBRA ÓTICA E/OU PACOTES DE SERVIÇOS

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 observância do Regulamento n.º 46/2005, de 23 de maio de 2005 e artigo 40º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.

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 xDSL);

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 (xDSL, fibra ótica ou internet móvel) e respetivos parceiros. A informação sobre as zonas de cobertura do serviço encontra-se disponível nas lojas, agentes Vodafone e em www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável). O Cliente pode, ainda, obter esta informação através do número 808 91 91 91 (custo de chamada local). O serviço só será instalado em xDSL se não houver cobertura de Fibra Óptica ("fibra") na morada de prestação do serviço. Caso o endereço da prestação de serviço se torne elegível para a fibra, a Vodafone reserva-se ao direito de proceder à alteração da tecnologia de suporte do serviço de xDSL 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 xDSL ou fibra da Vodafone ou quando a infraestrutura de suporte não permita a prestação imediata do serviço, caso em que será aplicável o disposto na cláusula B.7 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 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 24h antes da data acordada, a Vodafone poderá cobrar o valor da instalação que pode ser consultado em www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

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 mensal, 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. 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, 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) no valor de €300 em caso de extravio do(s) equipamento(s), quando no(s) mesmos se verificarem 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.

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.

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 Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

7. 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 daí resultem, não podendo à Vodafone ser exigida qualquer quantia seja a que título for.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

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 e em www.vodafone.pt, e através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).

2. Os canais premium (canais que dependem de adesão específica para além do pacote selecionado) apenas serão fornecidos a Clientes que adiram ao produto base de televisão e estão sujeitos a períodos mínimos de subscrição de (1) um mês, de acordo com o tarifário em vigor à data da sua aquisição.

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.

4. 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 disponibilizado pela Vodafone. O Cliente é responsável por proceder à ativação do PIN, podendo este ser alterado nas condições técnicas indicadas pela Vodafone.

5. A Vodafone poderá, no âmbito de promoções, campanhas ou preços especiais temporários, devidamente divulgados nas Lojas, Agentes Vodafone, em www.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.

6. A Vodafone não poderá, em circunstância alguma, ser responsabilizada pelo conteúdo da programação, filmes ou obras televisivas visionadas, bem como pelas alterações à ordem e horário das emissões televisivas ou pelo cancelamento, interrupção ou adiamento dessas emissões da responsabilidade de terceiros, emissores dos canais televisivos.

7. 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.

8. A Vodafone reserva-se ao direito de eliminar gravações já realizadas (incluindo as que foram protegidas pelo Cliente através da funcionalidade "Manter gravação até eu apagar") com antiguidade de seis (6) meses, ou na data de eliminação prevista para cada conteúdo, se anterior.

9. O Cliente reconhece e aceita que poderão ocorrer situações em que, por motivos técnicos, não é possível aceder às gravações.

10. 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.

11. 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.

12. 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 para aluguer de vídeos. Atingido este limite, e caso o Cliente pretenda continuar a alugar vídeos deverá contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável). 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.9 e 11 das presentes 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 fixa: a cada período de 24 horas de atraso na ligação inicial do serviço, em que o Cliente fique impossibilitado de realizar comunicações, corresponderá uma compensação no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido;

b) 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 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-se ao 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 caso de cessação antecipada do Contrato por iniciativa do Cliente (incumprimento do período contratual 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 Compromisso de Permanência, antes de decorrido o prazo contratualmente estipulado, serão proporcionais à vantagem que foi conferida ao cliente e que se encontra devidamente identificada e quantificada no formulário de adesão deste contrato.
2. O valor dos encargos devidos à Vodafone pela cessação antecipada do contrato, serão proporcionais à vantagem que foi conferida ao cliente, na proporção do período de duração do contrato fixada, ainda esteja, por recuperar pela Vodafone. 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 www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).
3. O valor destes encargos será calculado da seguinte forma: o período de duração de contrato fixada ainda em falta, multiplicado pelo total das vantagens conferidas ao cliente, repartidos pelo número total de meses de fidelização.
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. Aplicam-se também as condições relativas aos equipamentos fixos constantes na cláusula C.
6. Caso o Cliente solicite a alteração da sua oferta comercial (que implique alteração de mensalidade ou configuração de serviços), no decorrer do compromisso de permanência, a Vodafone poderá exigir o pagamento do respetivo valor de alteração, disponível em www.vodafone.pt ou através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável), 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-se ao 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 e
 - b) Autorização expressa, a assegurar pelo Cliente, dos titulares de direitos, nomeadamente através 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 - FORMULÁRIO DE INFORMAÇÃO SOBRE LIVRE RESOLUÇÃO

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 (catorze) dias de calendário, contados a partir do dia da celebração do contrato, sem necessidade de indicar qualquer motivo. Se os serviços já tiverem sido integralmente prestados durante esse prazo, a pedido do Consumidor, este perde o direito de resolver o contrato. 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. 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 o seu nome, endereço geográfico, número de telemóvel, e endereço de correio eletrónico) por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio para o endereço Apartado 8394 EC Cabo Ruivo (Lisboa) 1804-970 Lisboa). Para este efeito pode utilizar o modelo de formulário de livre resolução, mas tal não é obrigatório. 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.

Minuta para o formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver (desistir) do contrato. Por favor, contacte o serviço de apoio ao cliente para qualquer informação sobre os procedimentos de preenchimento e /ou morada para envio do formulário.

__Para [inserir aqui o nome e o endereço geográfico]: __Pelo presente comunico que pretendo resolver o contrato de __subscrito em __Nome do consumidor __; NIF do consumidor __; Endereço do consumidor __; E-mail do consumidor __; Assinatura do consumidor __