

### Resumo do Contrato

- O presente resumo do contrato descreve os principais elementos desta oferta de serviço, nos termos exigidos pela legislação da UE<sup>(1)</sup>.
- Este resumo facilita a comparação entre ofertas de serviços.
- Informação completa sobre o serviço é disponibilizada noutros documentos.

### Serviços e equipamentos

#### Serviços e equipamentos incluídos YORN

##### TELEFONE MÓVEL

"Tarifário Promocional, exclusivo para sub25/estudantes. Inclui 5.000 min/sms por mês para todas as redes e um pacote de 201GB/mês. Acesso a subscrições de filmes, séries e entregas gratuitas. Em roaming, no Espaço Económico Europeu (EEE) e Reino Unido, vigoram as condições de comunicações para outras redes e uma política de utilização responsável de 15.985MB.

### Débitos do serviço de internet e medidas corretivas

#### INTERNET MÓVEL

##### TELEFONE MÓVEL

Estimativa de velocidade máxima = 300Mbps download, 50Mbps upload

##### RESUMO DAS MEDIDAS CORRETIVAS

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

### Preços

#### Serviços e equipamentos

Recorrentes	Preço	Desconto	Total a pagar
YORN	€2,95/semana	€0/semana	€2,95/semana
<b>Total</b>	<b>€2,95/semana</b>	<b>€0/semana</b>	<b>€2,95/semana</b>

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

##### TELEFONE MÓVEL

Após esgotados os pacotes de minutos para Yorn/Vodafone: 24,59 cênt./min Para outras redes: 40,36 cênt./min.

Após esgotados os pacotes de sms para Yorn/Vodafone: 8,34 cênt./sms Para outras redes: 17,93 cênt./sms.

Após esgotados os pacotes de mms para Yorn/Vodafone: 8,34 cênt./mms Para outras redes: 42,44 cênt./mms.

Após esgotar os dados móveis incluídos, aplicar-se o custo de 0,4 cênt./MB. Pode definir um limite para a utilização desta tarifa de dados na App My Vodafone.

Os preços indicados incluem IVA à taxa legal de 23%

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

## Duração, renovação e cessação do contrato

O serviço não tem um período de fidelização associado, pelo que não está sujeito a qualquer encargo no caso de deixar de ser utilizado.

## Funcionalidades para utilizadores finais com deficiência

A Vodafone disponibiliza para clientes com incapacidade comprovada igual ou superior a 60% um Serviço de Apoio ao Cliente gratuito e prioritário através do número 12717. Para clientes com deficiências auditivas está também disponível a Linha de Atendimento em Língua Gestual Portuguesa (LGP). Este serviço está disponível através do endereço <https://vf.pt/lgp> ou, se tiver um iPhone ou iPad, através da aplicação Atendimento LGP. Estes clientes podem, se assim o entenderem, nomear um representante legal para gerir a sua relação contratual com a Vodafone, promovendo assim a facilidade na intermediação dos contatos entre os serviços de apoio e o cliente. A Vodafone oferece, ainda, a estes clientes um desconto de 25% sobre a oferta comercial pública em vigor das tarifas de RED, Tv Net Voz e Banda Larga Móvel. São também disponibilizados meios para a apresentação de reclamações, tanto de forma presencial como à distância, designadamente assegurando a assistência de um colaborador para o efeito, quando a reclamação seja apresentada através de canais de atendimento presencial, telefónico ou através de mensagem instantânea e os utilizadores assim o solicitem. Para o efeito pode ligar 12717 ou aceder ao Fale Connosco em <https://www.vodafone.pt/fale-connosco.html>.

Para saber mais sobre todas as funcionalidades e serviços disponíveis, pode consultar a nossa página dedicada à acessibilidade em [www.vodafone.pt/acessibilidade.html](http://www.vodafone.pt/acessibilidade.html).

## Outras informações importantes

As condições comerciais apresentadas são válidas durante 72 horas após a data de emissão.

A este serviço, sempre que aplicável, aplicam-se adicionalmente as condições gerais de prestação de serviço disponíveis em <http://vfpt.pt/contrato>.

As condições comerciais apresentadas estão sujeitas a confirmação de elegibilidade. Após a Vodafone receber a aceitação do Cliente às presentes condições comerciais as mesmas passam a vigorar entre as partes, sem prejuízo de, por comum acordo, poderem vir a ser posteriormente alteradas.

### Apoio a Cliente

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



## **Condições Especiais dos Planos de Tarifas Pré-Pagos**

### **1. Que condições se aplicam ao meu tarifário pré-pago?**

Estas condições especiais aplicam-se aos planos tarifários de Pré-Pagos. A estes planos de tarifas aplicam-se ainda, subsidiariamente, as condições que integram o Contrato de Adesão ao Serviço Fixo e/ou Serviço Móvel, disponibilizadas ao Cliente no Resumo de Contrato do plano de tarifas Pré-Pago no momento da respetiva aquisição e disponível nas lojas e agentes Vodafone e em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt), na medida em que não conflitue com o disposto a esse respeito nestas condições. Todas as condições previstas no respetivo Tarifário devem ser pontualmente cumpridas designadamente, a realização de uma comunicação paga ou de um carregamento com um período máximo de 6 meses de forma a poder manter o serviço telefónico ativo.

### **2. Como utilizo o Serviço?**

1. Este serviço poderá ser utilizado mediante pagamento antecipado através de um sistema de carregamentos ou outro que para o efeito seja disponibilizado pela Vodafone, nos termos definidos no respetivo tarifário.

2. Os serviços associados a cartões SIM oferecidos ou vendidos têm de ser ativados com a primeira chamada ou SMS até à data limite de validade presente na etiqueta na parte de trás da embalagem.

3. O Serviço pode ainda ser utilizado em Roaming devendo o Cliente consultar, para o efeito, o site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) ou ligar 911 691 200 (taxação à tarifa rede móvel Vodafone, conforme o seu tarifário) ou 16 912 (serviço de atendimento automático gratuito, atendimento personalizado com taxação à tarifa rede Vodafone, conforme o seu tarifário, fora dos minutos incluídos, até um máximo de €0,95, IVA incluído. Outras redes: €0,5095 por minuto). Disponível todos os dias, 24h por dia.

Na utilização de comunicações em roaming, nomeadamente do serviço de dados, a qualidade dos serviços prestados poderá diferir da qualidade de serviço prestada em Portugal devido a diversos fatores, como sejam a disponibilidade de determinadas tecnologias, a cobertura, a velocidade e latência disponibilizada ou as variações decorrentes de fatores externos, como a topografia. Deste modo, certos tipos específicos de conteúdos, aplicações ou serviços podem ser

afetados em roaming. Mais informações em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt).

4. De forma a garantir a prestação de um serviço de qualidade a todos os seus Clientes, a Vodafone reserva-se o direito de definir uma política de utilização responsável aplicável às ofertas ou descontos em comunicações para a rede Vodafone ou para outras redes. No âmbito desta política, a Vodafone notificará, mediante o envio de uma mensagem escrita ("SMS") aos Clientes que, no decorrer das referidas ofertas ou descontos, excedam o nível de utilização razoável do Serviço, reservando-se o direito de, após esse aviso, suspender o acesso aos mesmos. O Cliente poderá obter informação atualizada sobre os preços aplicáveis às comunicações efetuadas além do nível de utilização razoável em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) ou ligando 911 691 200 (taxação à tarifa rede móvel Vodafone, conforme o seu tarifário) ou 16 912 (serviço de atendimento automático gratuito, atendimento personalizado com taxação à tarifa rede Vodafone, conforme o seu tarifário, fora dos minutos incluídos, até um máximo de €0,95, IVA incluído. Outras redes: €0,5095 por minuto). Disponível todos os dias, 24h por dia. Mais informações em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt)

5. O nível de utilização responsável é definido com base nos perfis de utilização dos Clientes particulares elegíveis para a referida oferta e é revisto periodicamente em função da evolução desses perfis.

6. Nas chamadas internacionais e em Roaming a Vodafone reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos e ou números de valor acrescentado.

7. No âmbito da regulação de roaming no Espaço Económico Europeu, alguns tarifários podem estar sujeitos a uma política de utilização responsável de Roaming, saiba mais em <https://www.vodafone.pt/telemoveis/roaming.html>

### **3. Que serviços de Apoio e Suporte são disponibilizados?**

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



#### **4. Que tipos de fatura tenho ao meu dispor e qual a periodicidade do seu envio?**

1. A Vodafone procederá ao envio mensal da respetiva fatura de comunicações, em suporte papel ou eletrónico, consoante escolha do Cliente.
2. A Vodafone faculta, ainda, o acesso gratuito ao detalhe de chamadas no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt), na área My Vodafone, bem como a fatura com a informação adicional definida pela ANACOM.
3. O Cliente pode optar por receber o seguinte detalhe de fatura:
  - a) Fatura Resumida: emitida sem detalhe de comunicações;
  - b) Fatura Resumida com Info Adicional: emitida sem detalhe de comunicações e com nível mínimo de detalhe e informação definidos pela ANACOM;
  - c) Fatura Detalhada: com detalhe de comunicações, excetuando as que são realizadas a título gratuito (com custo aplicável quando a fatura é em papel);
  - d) Fatura Detalhada com Info Adicional: com detalhe das comunicações, excetuando as que são realizadas a título gratuito, e com nível mínimo de detalhe e informação definidos pela ANACOM. Este nível de detalhe de fatura tem um custo aplicável quando a fatura é emitida em papel.
4. O tarifário escolhido pelo Cliente prevê um custo associado à disponibilização do detalhe de comunicações em suporte de papel (consulte tarifa aplicável em [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) e no tarifário que lhe será entregue no momento de celebração do presente contrato).
5. Exceto no caso do tarifário pré-pago online, o Cliente poderá escolher a fatura em papel ou optar pela subscrição do serviço de fatura eletrónica, nos termos e condições descritos no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) na área My Vodafone, mediante pedido expresso do Cliente dirigido à Vodafone.
6. No caso do tarifário pré-pago online, o Cliente, para ter acesso à sua fatura, deverá mediante pedido expresso dirigido à Vodafone inscrever o serviço de fatura eletrónica nos termos e condições descritos no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt) na área My Vodafone.
7. A fatura detalhada contém os seguintes elementos: identificação do serviço, plano de tarifas, data da realização da chamada, hora, número chamado e duração da chamada, tipo de tarifa cobrada, descrição do conteúdo adquirido,

volume de dados transmitidos, número total de minutos a cobrar para o período de contagem, bem como outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados. 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](http://www.vodafone.pt) e nas lojas Vodafone).

#### **5. O meu Serviço pode ser suspenso? Em que condições?**

1. Sem prejuízo do disposto no ponto 3, a não realização do carregamento do Serviço na periodicidade prevista no respetivo tarifário confere à Vodafone a faculdade de impedir a realização de comunicações, após pré-aviso efetuado com uma antecedência mínima de 2 (dois) dias sob a data limite de carregamento.
2. A Vodafone informará o Cliente de que o seu saldo está próximo do 0 (zero) e que o serviço será interrompido em breve se não for efetuado o respetivo carregamento.
3. Se após a data limite de carregamento o Cliente não proceder ao carregamento do Serviço, a Vodafone reserva-se o direito de alterar o tarifário do Serviço para um plano de tarifas sem carregamentos obrigatórios, mediante pré-aviso com antecedência mínima de 3 (três) dias sob a data da entrada em vigor da referida alteração e, posteriormente, de desativar o Serviço nos termos do ponto 6.1.
4. A Vodafone reserva-se o direito de aplicação de uma taxa de serviço nos tarifários sem carregamentos obrigatórios, mantendo-se a não obrigatoriedade de carregamentos. Para saber mais sobre esta taxa consulte no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt), na área de detalhe do seu tarifário.
5. Se à data-limite de carregamento o saldo do Serviço for insuficiente para o valor do débito, a Vodafone reserva-se no direito de aplicar uma taxa de serviço diária nos termos dos tarifários com carregamentos obrigatórios. Para saber mais sobre esta taxa consulte no site [www.vodafone.pt](http://www.vodafone.pt), na área de detalhe do seu tarifário.

#### **6. Em que circunstâncias pode ocorrer a desativação do Serviço?**

1. Nos planos tarifários com carregamentos obrigatórios, a Vodafone poderá desativar o



Serviço, após pré-aviso com uma antecedência mínima de 8 dias, caso o Cliente não receba e ou realize comunicações no prazo de 90 (noventa) dias a contar da alteração de tarifário prevista no ponto 6.3. ou findo o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, após a última comunicação realizada, não gratuita.

2. Os serviços correspondentes a cartões oferecidos ou vendidos não associados a equipamentos têm uma validade de pelo menos 60 (sessenta) dias após a primeira chamada e até à realização do primeiro carregamento.

3. Nos casos previstos nos pontos anteriores, o Serviço será desativado independentemente do saldo disponível no cartão Pré-Pago e não haverá lugar ao reembolso do mesmo.

## **7. Posso pedir a Portabilidade do número?**

1. A portabilidade de número é possível a pedido do Cliente.

2. A Vodafone poderá cobrar ao Cliente do Serviço os encargos aplicáveis, sempre que este requerer o reembolso de créditos remanescentes em caso de pedido de portabilidade de número.

## **8. Como se processam as alterações efetuadas ao meu plano tarifário?**

1. A alteração unilateral das presentes condições contratuais pela Vodafone, será comunicada, por escrito, ao Cliente, nomeadamente através de SMS ou através de inserção da informação na respetiva fatura de serviço, com uma antecedência mínima de um mês relativamente à data da sua entrada em vigor. O Cliente poderá, ainda, obter informação atualizada sobre os preços aplicáveis e as novas condições contratuais nas lojas e agentes da Vodafone, bem como em [vodafone.pt](http://vodafone.pt) ou através do Serviço de Apoio a Clientes.

2. Quando aplicável, e caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá resolver o Contrato, sem qualquer encargo, devendo para o efeito notificar a Vodafone da sua intenção no prazo de 30 (trinta) dias relativamente à data da referida comunicação.

3. O cliente reconhece e aceita que o direito de resolver o contrato sem pagamento de encargos previsto no número anterior não se aplica: (i) nos casos de mera atualização de preços por referência à taxa de inflação calculada com base no Índice de Preços no Consumidor, publicado em cada ano pelo Instituto Nacional de Estatística (INE); nem (ii) nos casos em que as alterações

sejam propostas exclusivamente e objetivamente em benefício do Cliente; (iii) nos casos em que não resultem, da alteração, efeitos negativos para o Cliente; e nem (iv) quando as alterações resultem da aplicação da lei ou de regulamento.

## **9. Como posso resolver os conflitos que surjam com a Vodafone?**

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

2. O Cliente poderá apresentar reclamações à Vodafone através do Serviço de Apoio a Clientes, em [vodafone.pt](http://vodafone.pt) na área 'Ajuda' e ainda para o endereço postal: Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A., Avenida D. João II, n.º 36 – E2 E202, Parque das Nações, 1998-017 Lisboa.

3. As reclamações apresentadas são tratadas pelo Gabinete de Apoio à Qualidade da Vodafone, por ordem cronológica de registo de entrada, sendo conservado registo destas reclamações.

4. Para a resolução dos conflitos de consumo resultantes da prestação do serviço pela Vodafone, é competente o Tribunal Arbitral de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo a que a Vodafone tenha aderido, nos termos dos respetivos regulamentos, sem prejuízo do recurso aos Tribunais Judiciais, nos termos da Lei. Atualmente, a Vodafone tem adesão plena aos seguintes centros: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([centroarbitragemlisboa.pt](http://centroarbitragemlisboa.pt)) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave ([triave.pt](http://triave.pt)), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo de Braga ([ciab.pt](http://ciab.pt)), Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([arbitragemdeconsumo.org](http://arbitragemdeconsumo.org)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra ([centrodearbitragemdecoimbra.com](http://centrodearbitragemdecoimbra.com)), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve ([consumoalgarve.pt](http://consumoalgarve.pt)) e Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([cicap.pt](http://cicap.pt)). Para conhecer os contactos destas entidades consulte [consumidor.pt](http://consumidor.pt).