

## Dados de Cliente (no Operador de Origem)

Nome no Operador de Origem\* .....

Nome Completo do Cliente .....

Nº de Contribuinte .....

Bilhete de Identidade, Título de Residência ou Passaporte\* .....

Operador  NOS  Altice (MEO)  NOWO  Vodafone  Outro. Qual? .....

Informamos que, por motivos de portabilidade, pretendemos rescindir o Contrato de Prestação do Serviço Móvel Terrestre que mantemos com a V. Empresa para os números de telefone abaixo indicados, com data efectiva a partir da data de portabilidade.

## Dados de Portabilidade

No operador de origem*			Na Lycamobile*
Nº de Telemóvel:	Nº de Cartão SIM:	Código CVP:	Nº de Cartão SIM:
Nº de Telemóvel:	Nº de Cartão SIM:	Código CVP:	Nº de Cartão SIM:

Caso pretenda que a Portabilidade seja implementada num prazo superior a 3 (três) dias úteis, a contar da data em que a Lycamobile recebe a apresentação do presente pedido de portabilidade, indique o período pretendido:

5 (cinco) dias úteis  10 (dez) dias úteis  Outra data específica ..... Date: dia / mês / ano

O presente pedido considera-se apresentado na Lycamobile na data de recepção do pedido na sede Lycamobile:

- Excepto se um prazo superior for expressamente solicitado pelo Cliente, o pedido de portabilidade será efectuado no prazo máximo de três dias úteis, subsequentes à apresentação do pedido à Lycamobile, caso se encontrem preenchidos todos os requisitos legais e contratuais necessários à execução da portabilidade (conforme cláusula terceira das condições gerais no verso).
- Os pedidos de portabilidade efectuados pelo Cliente após as 17:00, consideram-se apresentados na Lycamobile para validação a partir do dia útil seguinte.
- Os pedidos transmitidos por meio de comunicação à distância (exemplo: fax, e-mail ou por correio postal) consideram-se apresentados na data da recepção dos mesmos na Lycamobile.
- Caso indique uma data específica que não corresponda a um dia útil, a portabilidade será implementada no dia útil seguinte a essa data.

## Preencher apenas por Clientes Pré-Pagos

Nome Completo do Cliente .....  
(Preencher caso o nome do Cliente a registar na Lycamobile seja diferente do nome do Cliente no Operador de Origem)

Data de Nascimento ..... Nº de Contribuinte .....  
(Preencher caso o número a registar na Lycamobile seja diferente do número no Operador de Origem)

E-mail .....

Morada ..... Localidade ..... Código Postal .....

## Tratamento de dados e Acesso

Não autorizo o tratamento dos dados fornecidos (nome, morada, nº telefone, e-mail e data de nascimento) para efeitos de marketing ou telemarketing, incluindo por correio electrónico ou SMS da Lycamobile Sim  Não

Autorizo o tratamento dos dados fornecidos (nome, morada, nº telefone, e-mail e data de nascimento) para efeitos de marketing e telemarketing, incluindo por correio electrónico, de empresas associadas ou em relação de grupo ou domínio com a Lycamobile Sim  Não  ou de terceiros Sim  Não  (No caso de não assinalar qualquer opção os seus dados não serão utilizados para as finalidades aqui previstas)

Autorizo o tratamento dos dados de tráfego e de localização (relativos à célula onde o telefone se encontra localizado) para efeitos de marketing ou prestação de serviços pela Lycamobile ou por terceiros Sim  Não  (No caso de não assinalar qualquer opção os seus dados não serão utilizados para as finalidades aqui previstas).

Autorizo a inclusão do nome e número de telefone nas listas de utilizadores e a sua divulgação através dos serviços informativos da Lycamobile. (No caso de não assinalar qualquer opção os seus dados não serão incluídos nas listas de assinantes e/ou divulgados nos serviços informativos). Sim  Não

Autorizo a divulgação do nome e número de telefone ao Prestador do Serviço Universal para efeitos de inclusão destes dados em listas de assinantes e no serviço informativo em versão impressa ou electrónica. (No caso de não assinalar qualquer opção os dados não serão comunicados ao Prestador do Serviço Universal). Sim  Não

## Assinatura (Cliente no Operador de Origem)

Os dados pessoais indicados no presente formulário são de fornecimento obrigatório e destinam-se ao processo de portabilidade do número para a Lycamobile. O fornecimento incorrecto dos dados neste formulário impossibilita que a Lycamobile dê seguimento ao respectivo pedido de portabilidade. Nos termos do Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679) e da legislação nacional aplicável em matéria de protecção de dados, é garantido ao Cliente o direito de acesso, rectificação, apagamento, limitação, e portabilidade dos dados que seja titular, bem como o direito de retirar o consentimento em qualquer altura, sem que tal comprometa a licitude do tratamento efectuado com base no consentimento previamente prestado. Para tal efeito, o titular dos dados deve contactar a Lycamobile Portugal, Lda., enquanto Responsável pelo Tratamento, na Rua José Carlos dos Santos, 14, 1700-257 Lisboa. Qualquer questão relativa ao tratamento de dados pessoais deve ser dirigida para o endereço indicado no parágrafo precedente.

Data de Assinatura: dia / mês / ano .....

Assinatura(s) – idêntica(s) ao(s) documento(s) de identificação\*

(Sem prejuízo dos documentos exigidos pelos diversos prestadores de serviços telefónicos para efeitos de denúncia contratual, que pode ser obtido a partir do seu provedor de serviços telefónicos atual, o(s) signatário(s) deve(m) apresentar cópia(s) do(s) documento(s) de identificação e exibir os respectivos originais. Tratando-se de Pessoa Colectiva o(s) signatário(s) deve(m) apresentar documento(s) comprovativo(s) da sua capacidade para assinar(em) em representação da mesma) \*N.º BI (passaporte ou título de residência no caso de cidadãos estrangeiros)

## A preencher pela Lycamobile ao receber o pedido de portabilidade

Data de Assinatura: dia / mês / ano .....

Assinatura(s) – idêntica(s) ao(s) documento(s) de identificação\*

**ENVIE O PEDIDO COMPLETO POR CORREIO PARA:** Lycamobile Portugal, Lda., Rua José Carlos dos Santos, 14, 1700-257 Lisboa

Lycamobile Portugal, Lda. Capital Social €5,000 – Pessoa Colectiva 510 092 942. Registada na C.R.C. de Funchal sob o mesmo número

## Condições Gerais

### Portabilidade de número de telemóvel para a rede Lycamobile (Port-In):

1. A portabilidade é uma funcionalidade que permite aos assinantes de serviços telefónicos disponíveis publicamente manterem o respetivo número de telemóvel, independentemente da operadora que escolherem para prestar o serviço de telemóvel.
2. Os princípios e regras que devem ser respeitados por todas as empresas, com obrigações de portabilidade do número, são descritos nos Regulamentos da Portabilidade (N.º 58/2005, N.º 87/2009, N.º 302/2009, N.º 114/2012, N.º 257/2018, N.º 85/2019).
3. O prestador do serviço, escolhido pelo cliente para fornecer o serviço de telemóvel, é responsável por todo o processo de portabilidade do número. Este prestador é designado como prestador recetor. Por conseguinte, se um cliente quiser transferir o seu número de telemóvel existente para a Lycamobile, esta deve informá-lo dos procedimentos a realizar para implementar a portabilidade do número.
4. O pedido de portabilidade à Lycamobile e a rescisão do serviço de telemóvel existente do cliente apenas produzirá efeito se o Formulário de Pedido de Portabilidade for devidamente preenchido e assinado pelo cliente e acompanhado pela documentação comprovativa solicitada pela Lycamobile no dito formulário.
5. A Lycamobile deverá obter uma cópia de documentação que identifique o cliente, mesmo que o respetivo serviço de telefone móvel existente tenha um tarifário pré-pago. A documentação fornecida pelo cliente no âmbito do processo de portabilidade do número e o Formulário de Pedido de Portabilidade poderão ser disponibilizados à operadora que fornece ao cliente o respetivo serviço de telemóvel existente.
6. Depois do processo de portabilidade estar concluído, o cliente deixará de poder efetuar chamadas com o seu cartão SIM anterior e, no caso de um tarifário pré-pago, qualquer saldo de crédito disponível à data do pedido de portação será automaticamente perdido.
7. Depois do processo de portabilidade do número estar concluído, deixará de ser possível identificar a rede de destino através dos dois primeiros dígitos do número de telemóvel, uma vez que estes permanecem inalterados.
8. A rescisão do contrato existente para o fornecimento do serviço de telemóvel com o prestador indicado no Formulário de Pedido de Portabilidade (designado como prestador doador), produzirá efeito a partir da data de conclusão do processo de portabilidade do número.
9. Após o envio do Formulário de Pedido de Portabilidade à Lycamobile e a rescisão do contrato existente do cliente, e em conformidade com os procedimentos descritos no Formulário de Pedido de Portabilidade, a data da portabilidade será acordada entre as operadoras e transmitida ao cliente através de uma mensagem de texto.
10. Exceto nos casos em que o cliente solicita uma data específica no Formulário de Pedido de Portabilidade, a portabilidade do número terá lugar no prazo máximo de 3 dias úteis a partir da data de receção pela Lycamobile de um Formulário de Pedido de Portabilidade devidamente preenchido.
11. Na eventualidade de um atraso na implementação da portabilidade do número, a Lycamobile pagará uma indemnização no montante de 2,50 € por número de telemóvel por cada dia de atraso. A indemnização não requer o pedido prévio do cliente e será realizada por meio de um crédito na conta do cliente.
12. Na eventualidade do cliente cancelar o seu pedido eletrónico de portabilidade, terá que enviar um pedido com um pré-aviso mínimo de 12 horas, contadas de forma seguida em dias úteis, após a apresentação da desistência do pedido de portabilidade pelo assinante.
13. Se o pedido de cancelamento da portabilidade do número não for apresentado atempadamente, em conformidade com a cláusula anterior, a portabilidade do número será concluída e o cliente terá de iniciar um novo processo com a nova operadora que escolheu para fornecer o serviço de telemóvel.
14. A Lycamobile, através do número 1632, fornece informações relativas ao preço das chamadas de voz e de mensagens curtas para números portados.
15. Durante o processo de portabilidade do número e a necessária transferência de rede, o cliente não poderá utilizar o serviço durante um período máximo de 3 horas.
16. Na eventualidade de uma interrupção do serviço, imediatamente após a data e hora agendadas para a portabilidade do número, o cliente terá direito a uma indemnização no montante de 20 € por número de telemóvel, por cada dia de interrupção, até um montante máximo de 5000 €. A indemnização será paga por meio de um crédito na conta do cliente.
17. Na eventualidade de o número de telemóvel do cliente ser portado sem o seu consentimento, o cliente terá direito a uma indemnização no montante de 20 € por número de telemóvel, por cada dia em que o seu número de telemóvel foi indevidamente portado, até um montante máximo de 5000 €. A indemnização será paga por transferência bancária ou cheque, ou outro meio direto, no prazo de trinta dias após a portabilidade não autorizada pelo prestador para o qual o número de telemóvel foi indevidamente portado.
18. A Lycamobile oferece chamadas de voz nacionais entre prestadores do serviço de telemóvel e para números de telemóvel portados. Se o custo de uma chamada de telemóvel para um número portado para outra operadora de telemóvel for mais caro do que antes da portabilidade do número de telemóvel, a Lycamobile fornecerá um aviso informativo para dar a conhecer que a tarifa aplicável à chamada efetuada será superior. Este aviso é gratuito e tem a forma de uma mensagem audível no início de cada chamada para um número de telemóvel portado para outra operadora de telemóvel a fim de permitir ao chamador terminar a chamada. Será igualmente dada ao cliente a possibilidade de bloquear esta mensagem marcando 123.
19. Se o cliente portou o respetivo número, não poderá solicitar à Lycamobile para bloquear a mensagem em relação às chamadas que recebe.
20. Durante um período máximo de 3 meses, após o termo do contrato do número de telemóvel do cliente, designado como tempo de quarentena, o cliente poderá solicitar a reativação do seu número antigo à Lycamobile ou a portabilidade do número para outro prestador.
21. Recolha de dados pessoais e proteção da privacidade:
  - Os dados pessoais recolhidos destinam-se a identificar o cliente com um tarifário pré-pago para a gestão e avaliação da relação contratual com o cliente, adequação do serviço às necessidades e preferências do cliente, elaboração do perfil do consumo de tráfego, atividades de informação, marketing ou telemarketing da Lycamobile e, na eventualidade de consentimento prestado pelo cliente, envio de comunicações comerciais sobre novos produtos, serviços, ofertas e descontos que a Lycamobile julgue serem do interesse do cliente, através da utilização de chamadas de marketing, SMS, correio eletrónico e métodos eletrónicos semelhantes.
  - Nos termos do Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679) e da legislação nacional aplicável em matéria de protecção de dados, é garantido ao Cliente o direito de acesso, rectificação, apagamento, limitação, e portabilidade dos dados que lhe digam directamente respeito, bem como o direito de retirar o consentimento em qualquer altura, sem que tal comprometa a licitude do tratamento efectuado com base no consentimento previamente prestado. Para tal efeito, o titular dos dados deve contactar a Lycamobile Portugal, Lda., enquanto Responsável pelo Tratamento, na Rua José Carlos dos Santos, 14, 1700-257, Lisboa. O titular dos dados pode apresentar um reclamação perante a CNPD, cujos detalhes de contacto podem ser consultados em [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt).
  - Relativamente a todos os detalhes acerca do tratamento de dados pessoais e da proteção da privacidade, recomenda-se a consulta das disposições sobre este assunto nos Termos e Condições Gerais do fornecimento do serviço de telemóvel em vigor à data do pedido de portabilidade do número e disponíveis em <http://www.lycamobile.pt>.

**ENVIE O PEDIDO COMPLETO POR CORREIO PARA: Lycamobile Portugal, Lda., Rua José Carlos dos Santos, 14, 1700-257 Lisboa**

Sem prejuízo dos documentos exigidos pelos vários prestadores do serviço de telemóvel para fins de rescisão do contrato, que poderão ser obtidos junto do prestador do serviço de telemóvel atual do cliente, a pessoa que assina o Formulário de Pedido de Portabilidade deverá fornecer uma cópia do(s) documento(s) de identificação e apresentar os respetivos originais. No caso do signatário se tratar de uma pessoa coletiva, a pessoa que assina deverá fornecer o(s) documento(s) que comprovam a sua capacidade para assinar o Formulário de Pedido de Portabilidade (passaporte ou título de residência, no caso de cidadãos estrangeiros).