



Preencher todos os campos de forma legível e sem qualquer rasura

## 5. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE SE DIFERENTE NA UZO

Nome

Documento de identificação  Contribuinte   
C. Cidadão/Bi/Passaporte/T. Residência

## 6. INFORMAÇÃO ADICIONAL a preencher apenas se subscrever tarifário pré-pago

Morada

Localidade

Cód. Postal

Email  Tarifário pretendido

### 6.1. TRATAMENTO E COMUNICAÇÃO DE DADOS PESSOAIS a preencher se subscrever tarifário pré-pago; aplicável apenas a clientes singulares | consumidores

Em caso de não preenchimento os dados não serão transmitidos nem tratados.

**- Autoriza o tratamento dos seus dados para efeito de comunicações de marketing da MEO?**

Sim  Não

Inclui o tratamento de dados pessoais, de tráfego, de localização geográfica, perfil e/ou consumo. Se escolher sim, poderemos contactá-lo com novidades, promoções, sugestões de novos conteúdos ou de produtos e serviços do seu interesse. Os contactos são maioritariamente realizados por SMS ou correio eletrónico, mas também poderão ser realizados por outros meios.

## 7. OBSERVAÇÕES

## 8. ASSINATURA DO CLIENTE NA UZO a preencher apenas se diferente de 4

Data  -  -  

Dia Mês Ano Assinatura do cliente exatamente igual à do documento de identificação

## 9. ENVIO DE FORMULÁRIO E APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS

Pode enviar o formulário e os seus documentos de identificação digitalizados para o email [portabilidade@uzo.pt](mailto:portabilidade@uzo.pt)  
 Em alternativa, pode enviar por correio para: UZO, REMESSA LIVRE 14181, LOJA CTT 5 DE OUTUBRO, 1064-960 LISBOA.

## 10. CONTACTOS, INFORMAÇÕES SOBRE O PEDIDO E DADOS PESSOAIS

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

### Área de Cliente em myUZO.pt

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

### Apoio ao cliente

213 580 277 - Chamada para a rede fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 205 - A partir da rede UZO/MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico.

Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede UZO/MEO, ou custo de uma chamada para a rede UZO/MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

### Informações sobre serviços de roaming

961 000 083 - Chamada grátis

12 083 - Chamada grátis

### Apoio à portabilidade

800 962 029 - Chamada grátis

Os valores apresentados incluem IVA à taxa de 23%.

**1.** A UZO é uma marca da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40 - 1069-300 Lisboa, adiante designada como UZO.

**2.** O pedido de portabilidade rege-se pelo Regulamento da portabilidade em vigor no momento do pedido, implica a denúncia do contrato de prestação de serviços relativo aos números a portar no operador à data do pedido e a celebração de novo contrato com a UZO; o pedido de portabilidade caduca no prazo de 3 meses a contar da data de apresentação do pedido, se não for concretizado entretanto.

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

**4.** A concretização da portabilidade não exonera o cliente do pagamento de quaisquer faturas pendentes no outro operador, nem de eventuais encargos, caso o cliente esteja vinculado a um período de fidelização no âmbito do contrato assinado com o outro operador.

Após a concretização da portabilidade, em casos de tarifários com carregamento, o cliente perde o saldo do cartão recarregável eventualmente existente no outro operador.

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

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

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

**8.** A denúncia contratual operada com a concretização deste pedido não abrange outros serviços que o cliente tenha contratado com o outro operador, que se poderão manter em vigor.

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

documentação que seja solicitada pela UZO aquando da análise do pedido, este deve ainda ser acompanhado da seguinte documentação:

- i.** Identificação do diploma legal que cria o órgão e dos Despachos de delegação e subdelegação de poderes e de nomeação do representante, no caso de se tratar de organismo do Estado;
- ii.** Certidão do registo comercial atualizada ou código de acesso online à Certidão permanente, caso esteja sujeita a este tipo de registo;
- iii.** Cópia do ato de constituição, Estatutos atualizados e ata(s) com eleição e tomada de posse do(s) representante(s) legal(is);
- iv.** Declaração de início de atividade ou outro documento que comprove tratar-se de empresário em nome individual.

**10.** A UZO informa previamente o cliente, por SMS, da data e hora previstas para a concretização da portabilidade.

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

**12.** A UZO assegura a portabilidade do número nos prazos definidos no Regulamento da portabilidade, ou seja, no prazo máximo de 1 dia útil ou de 3 dias úteis (pedidos efetuados através de meios de comunicação à distância ou fora do estabelecimento comercial) contados a partir da apresentação do pedido de portabilidade, exceto:

- i.** Quando for expressamente acordado com o cliente um prazo superior para a concretização da portabilidade;
  - ii.** Nos casos em que a portabilidade dependa de intervenção física na rede, nos quais a portabilidade ocorrerá no prazo de 1 dia útil a contar da concretização da mesma ou da ativação das componentes fixas do serviço ou, ainda, na data que tiver sido acordada com o cliente, se posterior. Se a instalação for concluída após as 17h considera-se concluída no dia útil seguinte.
- 13.** Em caso de atraso na efetivação da portabilidade, a UZO obriga-se a pagar ao cliente uma compensação no montante de 2,5 euros, por número, por cada dia completo de atraso, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações. Sempre que, após a portabilidade do número, ocorra a interrupção do serviço prestado ao cliente através do número portado, a UZO fica obrigada ao pagamento de uma compensação no montante de 20 euros, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de 5000 euros por pedido

de portabilidade, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.

**14.** As compensações serão efetuadas da seguinte forma:

- i.** Clientes com contrato com a UZO - através de crédito na fatura emitida em mês seguinte ao mês em que ocorreu o atraso na portabilidade;
- ii.** Assinantes com os quais não exista relação contratual, na data em que deva ser paga a compensação - através de transferência bancária ou envio de cheque, desde que os dados necessários para o efeito sejam disponibilizados à UZO;
- iii.** Clientes com cartões recarregáveis - através de crédito do valor em causa no saldo do cartão respetivo.

**15.** A UZO disponibiliza, mediante pedido expresso e sem encargos, um aviso gratuito nas chamadas nacionais de voz entre redes móveis do serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que a chamada para o número portado seja mais cara do que anteriormente à sua portabilidade. Caso pretenda ouvir o anúncio quando liga para um número portado, basta contactar a UZO e solicitar a sua ativação. Em caso de pedido de inibição, este pode ser reposto sem qualquer custo. A ativação e inibição aplicam-se sempre ao número que vai originar a chamada e nunca ao número que portou, ou seja, o cliente destinatário da chamada não tem possibilidade de definir se quem lhe liga ouve o anúncio em questão.

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

**17.** O cliente deve tomar conhecimento das condições aplicáveis à prestação do serviço da UZO que pretende contratar, disponíveis em [uzo.pt](http://uzo.pt), antes de apresentar este pedido de portabilidade.