

## Condições de serviço WOO

As presentes condições particulares bem com as condições gerais e específicas para prestação de serviços de comunicações eletrónicas e serviços conexos, disponíveis em nos.pt, estabelecem os termos aplicáveis à prestação pela NOS Comunicações, S.A., com sede na Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502604751, com o capital social de €1.576.326.759,00 (adiante designada como WOO), a ti (o Cliente), do Serviço de comunicações eletrónicas de voz e internet móvel e/ou de Internet fixa e Televisão através da App WOO TV (adiante Serviço ou Serviços). A contratação dos serviços pode ser efetuada por meios digitais ou através dos quiosques Woo. Dentro dos limites legalmente admitidos, o desenvolvimento e a execução do Contrato e todas as comunicações entre as Partes, serão realizados por meios digitais, através da App WOO, de e-mail ou de qualquer outro tipo de comunicação eletrónica, sem qualquer assinatura digital ou eletrónica certificada ou sem que essas comunicações tenham validação cronológica emitida por entidade certificadora, mas vinculando as Partes para todos os efeitos legais.

Ao contratares os Serviços através de qualquer dos canais disponíveis, aceites, concordadas e solicitas à WOO que as comunicações entre as Partes sejam realizadas pelos meios digitais acima mencionados, reconhecendo que a WOO poderá solicitar a confirmação dos pedidos que venham a ser apresentados nos termos das presentes condições. A WOO poderá recusar a prestação dos Serviços ou a tua participação em campanhas comerciais em caso de incumprimento das respetivas condições ou regras, bem como em caso de qualquer indício de fraude ou participação indevida, nomeadamente com recurso a dados de registo falsos, imprecisos ou incompletos.

### 1. Serviços

**1.1.** 1.1. A prestação dos Serviços pode integrar serviços de comunicações móveis de telefone e dados (Serviços Móveis) e/ou serviços de comunicações fixas de acesso à Internet (Serviço Fixo), bem como serviço de Televisão prestado através da App WOO TV, de acordo com a opção selecionada por ti.

**1.2.** Os serviços de Televisão da WOO são prestados exclusivamente através da App WOO TV, por via da box Android, e apenas podem ser subscritos por Clientes que contratem um serviço de internet fixa da WOO, de acordo com o Contrato celebrado.

**1.3.** A utilização dos serviços de Televisão da WOO e suas funcionalidades pressupõe a leitura, o

conhecimento e a aceitação dos termos e condições dos serviços de Televisão da WOO, disponíveis em woo.pt e na App WOO TV.

**1.4.** A subscrição do Serviço Fixo, inclui a cedência de um equipamento para utilização com o serviço que será instalado na tua morada de acordo com as condições aplicáveis.

**1.5.** Por razões técnicas ou de evolução tecnológica, a WOO poderá substituir o equipamento que te foi disponibilizado. Comprometes-te a dar acesso ao local de instalação para a realização dos trabalhos que sejam necessários.

### 2. Preços e duração

**2.1.** O preço pelos Serviços é devido mensalmente, sendo o pagamento efetuado em regime de pré-pagamento, por débito no cartão de crédito indicado por ti, via Paypal ou por qualquer outro meio que venha a ser criado pela Woo para este efeito. Os preços aplicáveis aos serviços poderão ser atualizados no período compreendido entre fevereiro e abril de cada ano, por referência à taxa de inflação calculada com base no Índice de Preços no Consumidor do ano precedente, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), ou, em qualquer caso, no valor mínimo de 50 cêntimos (IVA incluído).

**2.1.1.** A subscrição dos Serviços Móveis inclui tráfego para utilização em território nacional e em roaming no Espaço Económico Europeu, de acordo com as condições aplicáveis ao tarifário selecionado por ti.

**2.1.2.** Uma vez esgotado o tráfego incluído na subscrição, podes comprar pacotes de dados móveis extra ou continuar a navegar a 64Kbps até à renovação seguinte da subscrição.

**2.1.3.** O restante tráfego será descontado do saldo disponível, de acordo com as condições aplicáveis ao tarifário selecionado por ti. Os carregamentos deverão ser efetuados através da App WOO.

**2.1.4.** A utilização do saldo pressupõe que a subscrição esteja ativa. Salvo disposição legal em contrário, em caso de cessação do Contrato, o saldo eventualmente acumulado não será convertido em valor numerário nem devolvido.

**2.2.** A subscrição do Serviço Fixo inclui tráfego mensal de acordo com a modalidade e velocidade contratadas.

**2.3.** A taxação será efetuada de acordo com o tarifário aplicável ao Serviço contratado por ti e disponível na App WOO.

**2.4.** Caso, no âmbito de campanhas, promoções ou regimes especiais transitórios, a WOO permitir o acesso a serviços ou condições durante certo período, sem lugar a pagamento de qualquer preço específico, tal não te confere qualquer direito de exigir o acesso aos serviços ou condições para além do período em causa.

**2.5.** A faturação relativa aos Serviços é eletrónica e

será disponibilizada na App WOO.

**2.6.** O Contrato produz efeitos na data de ativação dos Serviços, data em que será cobrado o valor da subscrição, tendo a duração inicial correspondente ao período de fidelização associado ao Serviço selecionado por ti. No fim desse período, será automaticamente renovado, na mesma data, por períodos mensais sucessivos caso não seja cessado por qualquer das Partes até ao dia anterior ao de cada renovação.

**2.7.** Na falta de indicação de qualquer período de fidelização ou no caso de se verificar alguma irregularidade na sua indicação, o Contrato terá duração inicial de 1 mês, sendo automaticamente renovável mensalmente, na mesma data, caso não seja cessado por nenhuma das Partes.

**2.8.** O período de fidelização depende da atribuição de qualquer benefício, identificado e quantificado, associado à subsidiação de equipamentos, à instalação, ativação do Serviço, ofertas, descontos ou a outras condições promocionais.

**2.9.** Durante o período de fidelização, deverás a manter ativo o tarifário que subscreveste e manter aprovionada a tua conta onde serão debitados os valores relativos aos pagamentos nos termos e pelo período previamente definidos.

### **3. Características dos serviços**

**3.1.** Os Serviços destinam-se a permitir que os utilizes de acordo com as opções selecionadas e conforme as condições que estiverem expressamente contempladas nos termos dos respetivos tarifários a que aderiste. Não lhe podes dar qualquer outra utilização, nomeadamente conversão ou reencaminhamento, sob qualquer forma, de tráfego, para qualquer tipo de fim, independentemente da respetiva origem, em tráfego móvel com destino à rede móvel, caso(s) em que a WOO se reserva o direito de recusar a ligação, efetuar o desligamento ou retirar de serviço cartões SIM. Reconheces a existência de potenciais limitações de cobertura no interior de edifícios que são inerentes à tecnologia sem fios utilizada para prestar o Serviço esta tecnologia e aceitas que, em resultado destas limitações, a WOO não pode garantir o funcionamento do Serviço em 100% dos potenciais locais de utilização.

**3.2.** Os tarifários do Serviço Móvel, aplicam-se às comunicações diretamente efetuadas entre o originador da chamada e o destinatário final e para os serviços que não sejam de valor acrescentado. Podes aceder aos números de emergência, podendo a WOO registar e transmitir às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, a informação que permita a localização geográfica, independentemente da utilização de quaisquer mecanismos de eliminação da

identificação da linha chamadora.

**3.3.** O Serviço Fixo será prestado com tecnologia de fibra ou cabo, estando apenas disponível nas zonas geográficas cobertas e, salvo disposição em contrário, a sua instalação inclui o fornecimento e instalação do cabo necessário à tua rede e uma tomada e acessórios de instalação, bem como a respetiva ligação na morada de instalação. O cabo será instalado à vista, salvo se o local já dispuser de infraestruturas de passagem.

**3.4.** A instalação e ativação dos Serviços poderá implicar a realização prévia de testes técnicos. Se, após a sua realização, a WOO detetar não estarem reunidas as condições necessárias para a instalação e ativação, serás reembolsado, no prazo máximo de 30 dias, dos valores que eventualmente tenham, entretanto, sido pagos por ti. Deves devolver o equipamento disponibilizado, não sendo devida qualquer compensação pela WOO a ti por tal situação.

**3.5.** Tens acesso à generalidade dos canais de televisão que, em cada momento, integrem o Serviço de Televisão da WOO, tal como os canais emitidos e enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que disponhas de equipamento de receção adequado para a visualização através da App WOO TV, via box Android, e esses mesmos canais integrem o serviço subscrito.

**3.6.** A WOO poderá adicionar, substituir ou eliminar canais disponibilizados no âmbito do Serviço de Televisão, nomeadamente em consequência de alterações da relação contratual com as entidades que lhe disponibilizam tais conteúdos, garantindo, sempre que aplicável, o número mínimo de canais subscrito. A WOO obriga-se a notificar-te estas alterações através dos meios digitais previstos nas presentes condições com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à respetiva data de entrada em vigor da alteração, salvo quando a alteração não possa ser prevista com essa antecedência, casos em que a WOO a divulgará assim que for do seu conhecimento.

**3.7.** Qualquer das Partes poderá cessar o Contrato nos casos em que a utilização do Serviço seja impedida por facto imputável a terceiros ou nos casos em que se alterem as condições de utilização dos meios técnicos que comprovadamente prejudiquem a qualidade de prestação do Serviço, nomeadamente, causando interrupções, interferências ou outras graves dificuldades na sua utilização por ti.

**3.8.** Reconheces e aceitas que o acesso ao Serviço Fixo poderá depender do fornecimento de energia elétrica, pelo que em caso de falha de energia, não poderás utilizar os Serviços, não podendo a WOO ser responsabilizada por tal facto.

**3.9.** As estimativas das velocidades máximas de Download (DL) e de Upload (UL) de acesso ao serviço de Internet no telemóvel são as indicadas no Modelo Resumo do Contrato (MRC).

**3.10.** Para efeitos do número anterior:

Estimativa da velocidade máxima, é o valor da velocidade máxima realisticamente atingível por ti, em diferentes locais e em condições típicas de utilização.

**3.11.** As velocidades de acesso à Internet através de tecnologia móvel são condicionadas por diversos fatores, nomeadamente, (i) o número de utilizadores em simultâneo na área coberta pela célula a que te encontras ligado, (ii) as tecnologias e velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado, (iii) a atividade e intensidade de tráfego cursado na área de cobertura da célula, (iv) a cobertura de rede nessa zona ou local (v) a utilização dentro de edifícios ou áreas interiores, (vi) a utilização simultânea de outras aplicações, (vii) o sistema operativo e configurações do equipamento terminal de acesso ao Serviço, (viii) as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à Internet, (ix) outros fatores alheios à WOO, nomeadamente as condições atmosféricas.

**3.12.** As velocidades máximas, normalmente disponíveis e mínimas de Internet Fixa são as indicadas no Modelo Resumo do Contrato (MRC).

**3.13.** Para efeitos do número anterior, entende-se por (i) Velocidade máxima, é o valor máximo da velocidade de transmissão de dados que um utilizador final pode esperar pelo menos uma vez por dia, obtida em condições ótimas de utilização, atendendo às condicionantes específicas de utilização ou medição do Serviço contratado, identificadas nas presentes condições; (ii) Velocidade normalmente disponível, é o valor da velocidade que é expectável que o utilizador atinja, em 95% do tempo, em cada período de 24 horas, quando utiliza o Serviço, tecnicamente aferido nas condições específicas de utilização e medição do Serviço de acordo com o descrito nas presentes condições. O valor da velocidade normalmente disponível é igual ao valor da velocidade máxima entre a morada de instalação do Serviço no Cliente e a central; (iii) Velocidade mínima, é o valor mínimo da velocidade disponibilizado ao utilizador, exceto em situações de interrupção do Serviço ou de congestão excepcional e pontual da rede.

**3.14.** As velocidades associadas a cada Tarifário são condicionadas por diversos fatores, nomeadamente (i) o meio físico de acesso entre o teu equipamento e o router (ii) a atividade na tua rede local em cada momento, (iii) a capacidade de processamento do equipamento de acesso utilizado por ti, do software e as aplicações em execução em simultâneo, (iiii) a interligação a servidores dispersos na Internet,

nomeadamente o nível de utilização de tráfego concorrente em servidores bem como as condições da rede do operador. Os testes de aferição da velocidade de Internet fixa, encontram-se disponíveis na App WOO.

**3.15.** A WOO poderá definir e aplicar, se necessário, medidas de gestão de tráfego, de forma a garantir uma utilização eficaz dos recursos de rede e a melhoria global da qualidade de transmissão.

**3.16.** A WOO poderá, ainda, se necessário, aplicar medidas de gestão de tráfego mais gravosas, quando tal resulte da necessidade de implementar ordens judiciais, de autoridades administrativas ou dar cumprimento a atos legislativos, preservar a integridade e segurança da rede, prevenir congestionamentos iminentes da rede e atenuar efeitos de congestionamentos excecionais ou temporários.

**3.17.** A aplicação das medidas de gestão de tráfego referidas supra poderá diminuir transitoriamente as velocidades de transferência de dados que tenham sido anunciadas, em todas ou algumas categorias de tráfego, conforme se revele mais adequado para minimizar o impacto destas medidas na qualidade do serviço de acesso à Internet, nomeadamente, na utilização de conteúdos, aplicações e serviços, sendo salvaguardados os direitos dos utilizadores relativos à privacidade e proteção de dados pessoais.

**3.18.** A WOO poderá oferecer serviços de acesso à Internet otimizados para conteúdos, aplicações ou serviços específicos, ou para uma combinação dos mesmos, caso a otimização seja necessária para cumprir os requisitos dos conteúdos, aplicações ou serviços para um nível específico de qualidade (serviços especializados). Nestes casos, a capacidade de atingir a velocidade anunciada será afetada em situações de eventual congestão de rede ou na medida em que tal se revele necessário para garantir a qualidade de transmissão em cada momento.

**3.19.** Deves fazer uma utilização dos Serviços em conformidade com a Política de Utilização Aceitável e, caso aplicável, com a Política de Utilização Responsável, disponível para consulta em [www.woo.pt](http://www.woo.pt). Caso incumpras as condições de acesso e de utilização dos Serviços a WOO poderá suspender ou cessar o acesso aos mesmos.

**3.20.** A subscrição do serviço Power Wi-Fi implica um período mínimo de permanência de 1 mês, automaticamente renovável por iguais períodos até cancelamento por qualquer das Partes.

**3.21.** Podes optar por receber os equipamentos necessários e incluídos na subscrição do serviço Power Wi-Fi na morada que indicares para o efeito e efetuar a autoinstalação via App Plume ou podes pedir que a instalação dos equipamentos seja realizada por um técnico, mediante um custo

adicional. Neste caso, com a confirmação do pedido de deslocação do técnico, reconheces que perdes o direito de livre resolução, sendo sempre devido o custo da deslocação, mesmo em caso de desistência ou cancelamento do serviço Power Wi-Fi.

**3.22.** A faturação do preço devido pelo serviço Power Wi-Fi, de acordo com a modalidade escolhida, é efetuada na subscrição mensal do serviço de Internet fixa da WOO. O detalhe dos preços e modalidades em vigor em cada momento estão disponíveis em [woo.pt](http://woo.pt)

**3.23.** Podes a qualquer momento adicionar ou remover Extenders Wi-Fi Plume associados ao Serviço Power Wi-Fi.

**3.24.** O serviço Power Wi-Fi é prestado pela WOO@Plume em rede aberta, estando sujeito a interferências, interrupções, desconexões ou outras anomalias, designadamente em consequência de avarias, sobrecargas, cargas de linha ou outras eventualidades às quais a WOO é alheia, pelo que nenhuma responsabilidade poderá ser imputada à WOO relativamente aos danos, potenciais ou atuais que, direta ou indiretamente, possam resultar em virtude da ocorrência de tais eventos.

**3.25.** Todos os dados, marcas registadas e todo o conteúdo em geral constante do Serviço Power Wi-Fi são da propriedade da NOS e da Plume Design Inc, estando protegidas nos termos gerais do direito, pela legislação nacional e internacional de proteção da Propriedade Intelectual.

**3.26.** A reprodução, alteração, cópia, uso, comunicação pública ou privada, aproveitamento, descarregamento ou qualquer outra forma de utilização e exploração dos conteúdos disponíveis na App Plume não é permitida.

**3.27.** Cabe à WOO@Plume definir os conteúdos, informação, materiais e Serviços da App Plume, podendo ainda eliminar, modificar ou acrescentar quaisquer conteúdos ou funcionalidades.

**3.28.** A WOO disponibiliza assistência técnica on-line, mediante a indicação de todas as instruções necessárias para uma correta utilização do serviço Power Wi-Fi, através do Chat da App WOO.

**3.29.** A WOO poderá adotar todas as providências que entenda necessárias para salvaguarda dos seus direitos em caso de tentativa ou ação que viole as condições de utilização do serviço, podendo suspender, bloquear restringir ou eliminar o acesso ao serviço Power Wi-Fi, de acordo com o seu critério e sem que tenhas direito a qualquer compensação por esse facto.

**3.30.** Com a cessação do serviço Power Wi-Fi, independentemente do motivo, deverás devolver à WOO os equipamentos, no prazo de 30 dias após a cessação do serviço. No caso de não devolveres os equipamentos da WOO no prazo indicado, ficas

obrigado a indemnizar a pagar o montante equivalente ao valor de substituição dos equipamentos em causa, publicado em [woo.pt](http://woo.pt)

#### **4. Garantias**

**4.1.** A WOO assegura os seguintes níveis de qualidade de serviço:

a) tempo máximo para a ativação inicial do Serviço: 5 dias, a contar da confirmação da WOO a ti sobre a aceitação do pedido do Serviço;

b) no caso de avarias da responsabilidade da WOO que originem interrupções na prestação do Serviço a WOO procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 48 horas úteis a contar do momento em que tem conhecimento da avaria, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

**4.2.** Os Serviços serão prestados de forma regular e contínua, obrigando-se a WOO a reparar eventuais avarias que ocorram na sua prestação e comprometendo-se a cumprir os níveis de qualidade a que se encontra obrigada.

**4.3.** Nos casos em que se verifique a indisponibilidade do Serviço por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, por motivos não imputáveis a ti, a WOO procederá ao crédito devido nos termos previstos na lei.

**4.4.** Terás direito a uma compensação, nos termos previstos na lei, nos casos em que se verifique o incumprimento dos prazos para ativação dos serviços ou reparação de avarias previstos nas presentes Condições, bem como, por falta de comparência da WOO nas datas acordadas para o efeito.

#### **5. Alteração das condições**

**5.1.** A alteração das condições contratadas, será comunicada a ti através dos meios digitais indicados nas presentes condições, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à data da respetiva entrada em vigor.

**5.2.** Caso não aceites as alterações comunicadas, poderás rescindir o Contrato, sem qualquer encargo, no prazo de 30 dias após a notificação da WOO. Podes fazê-lo através da App Cliente, Chat App WOO ou linha de apoio ao cliente.

**5.3.** Reconheces e aceitas que a atualização de preços prevista na cláusula 2.1. não constitui uma alteração das condições contratuais.

**5.4.** O direito de rescisão sem qualquer encargo previsto no número anterior não se aplica quando as alterações (i) sejam propostas exclusivamente em teu benefício, (ii) quando não tenham nenhum efeito negativo em relação a ti, nomeadamente as de natureza puramente administrativa ou relacionadas com o endereço do prestador, nem (iii) quando decorram diretamente da aplicação de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou ato ou regulamento da ANACOM.

**5.5.** A eventual cessação dos serviços ou funcionalidades que possam ser acedidos através do Serviço, será comunicada a ti com uma antecedência mínima de 15 dias.

## **6. Reembolsos e indemnizações**

**6.1.** A WOO é responsável perante ti pelos danos provocados que resultem diretamente do seu incumprimento, com dolo ou culpa grave, incluindo-se neste incumprimento as situações de falha ou deficiência do Serviço.

## **7. Dados pessoais**

**7.1.** Os dados pessoais são tratados pela WOO nos termos da política de privacidade e tratamento de dados pessoais disponível na App e no website, nomeadamente quanto às categorias de dados tratados, às finalidades e legitimidade para o tratamento, aos prazos de conservação e ao exercício de direitos.

## **8. Suspensão e cessação do contrato**

**8.1.** No caso de a WOO não conseguir efetuar a cobrança do valor devido por ti nos termos da cláusula 2ª das presentes condições, tu deixarás de poder utilizar o Serviço até efetuar o pré-pagamento relativo ao período respetivo.

**8.2.** Decorridos 30 dias após a data devida do pré-pagamento, sem que tu tenhas regularizado a situação, o Contrato será automaticamente cessado.

**8.3.** A WOO poderá suspender ou limitar a prestação do Serviço em caso de força maior ou caso fortuito, bem como no caso de ser necessário para garantir a segurança da rede, para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade, para evitar interferências entre sistemas técnicos e sempre que seja necessário para assegurar o cumprimento das normas relativas à tua proteção contra riscos para a privacidade e para os dados pessoais, bem como para assegurar a manutenção da integridade da rede, a interoperabilidade dos serviços, mediante prévia com uma antecedência mínima de 24 horas, salvo em caso de emergência ou força maior.

**8.4.** A WOO poderá ainda cessar o Contrato e a prestação dos Serviços, mediante comunicação a ti com a antecedência mínima de 8 dias (salvo quando a lei imponha outro prazo), em caso de

- a) inobservância grave ou reiterada, por ti, das disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis;

- b) Utilização indevida dos Serviços;

- c) Nos demais casos previstos nas presentes condições ou nos respetivos tarifários dos Serviços.

**8.5.** Com a cessação do Contrato com fundamento no incumprimento por tua parte, bem como no caso de cessação durante o período de fidelização por tua iniciativa, a WOO terá direito a receber uma quantia calculada nos termos previstos na lei.

**8.6.** No prazo máximo de 30 dias após a cessação do

Contrato, deverás devolver os equipamentos propriedade da WOO. A não devolução ou caso os equipamentos não se encontrem nas devidas condições, é devido o pagamento à WOO do valor dos equipamentos cedidos de acordo com o tarifário em vigor, publicado em [woo.pt](http://woo.pt)

**8.7.** No caso de denúncia do Contrato para efeitos de portabilidade do número, o pedido deve ser remetido ao prestador recetor, sendo necessário indicar o código de validação da portabilidade (CVP) associado ao número a portar. O CVP é comunicado na App WOO.

## **9. Procedimentos de resolução de litígios e de reclamações**

**9.1.** Em caso de litígio, e para efeitos da citação ou notificação, o teu domicílio convencional será o indicado para efeitos de faturação.

**9.2.** Para quaisquer questões emergentes do presente Contrato serão competentes os tribunais judiciais e as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, podendo os clientes consumidores recorrer aos tribunais arbitrais a que a WOO se encontre legalmente vinculada:

- CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)), CAUAL - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa ([arbitragem.autonoma.pt](http://arbitragem.autonoma.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve ([www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)), CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo ([www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra ([www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira ([www.srrh.gov-madeira.pt/cacc](http://www.srrh.gov-madeira.pt/cacc)) - e cujos contactos estão disponíveis em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

**9.3.** Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, poderás reclamar junto da WOO de atos ou omissões que violem as normas legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser apresentada através da App WOO.

**9.4.** O prazo para apresentar a reclamação prevista no número anterior é de 30 dias, a contar do conhecimento dos factos por ti.

**9.5.** As reclamações apresentadas nos termos dos números anteriores serão decididas pela WOO e notificadas a ti no prazo máximo de 30 dias a contar

da data da sua receção.

## **10. Direito de livre resolução**

**10.1.** Poderás exercer o direito de livre resolução do Contrato no prazo de 14 dias ou, quando a adesão ao serviço seja efetuada no teu domicílio ou durante uma deslocação organizada pela Woo, ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial, no prazo de 30 dias, a contar da data da sua celebração.

**10.2.** Após o exercício do direito de livre resolução, deverás, no prazo de 14 dias a contar da data em que tiveres comunicado a tua decisão de resolução, devolver os equipamentos entregues com a celebração do Contrato suportando os custos associados a essa mesma devolução.

**10.3.** O exercício do direito legal de resolução do Contrato não te desobriga do pagamento do valor proporcional ao serviço prestado, nos casos em que a prestação tenha tido início durante o prazo legal de livre resolução.

**10.4.** O direito de livre resolução do Contrato não se aplica no caso de os serviços terem sido integralmente prestados com o teu consentimento expresso e mediante o teu reconhecimento de que a sua plena execução constitui exceção ao direito de livre resolução.

**10.5.** Em caso de resolução do Contrato nos termos da presente cláusula, serás reembolsado dos pagamentos que eventualmente tenhas efetuado, que não relativos ao preço dos serviços prestados por tua solicitação, no prazo de 14 dias a contar da data em que a WOO for informada da resolução do Contrato.

**10.6.** A WOO poderá reter o reembolso das quantias referidas no número anterior enquanto não devolveres os equipamentos cedidos ou apresentares provas da sua devolução.

## **Modelo de formulário de livre resolução**

(conforme anexo do Decreto-Lei 24/2014)

(Só deves preencher e devolver o presente formulário se quiseres resolver (desistir) o contrato durante o período dos 14 ou 30 dias de livre resolução, consoante o caso. Por favor, contacta 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, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

-Pela presente comunico/comunicamos (\*) que resolvo/ resolvemos (\*) do meu/nosso (\*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (\*)

-Solicitado em (\*)/recebido em (\*)

- Nome do(s) consumidor(es)

- Endereço do(s) consumidor(es)
- Número do documento de identificação
- Número de contribuinte
- Número de Identificação Bancária – NIB (o reembolso de eventuais valores será efetuado através de transferência bancária, para o NIB indicado, ou, na falta de indicação do NIB, por cheque)
- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)
- (\*) Riscar o que não interessa

## **11. Apoio ao cliente WOO**

### **11.1.** Linhas de apoio ao cliente

224004040: A chamada tem o custo de uma chamada para a rede fixa nacional. Disponível durante os dias úteis das 09h as 21h.

### **11.2.** Chat na App WOO

Disponível de forma gratuita em [app.woo.pt](http://app.woo.pt), 24 horas por dia, 7 dias por semana.