

Plataforma de Cessação de Contratos

Guia do Utilizador



SIMPLEX+

Co-financiado por:



Plataforma de Cessação de Contratos – Guia do Utilizador

Índice

Validação de E-mail	3
Informações Contratuais	4
Cessação do Contrato	7
Consulta do Processo	10

Índice de Imagens

<u>Figura 1 - Validação de e-mail</u>	<u>3</u>
<u>Figura 2 - E-mail de confirmação</u>	<u>4</u>
<u>Figura 3 - Pedido de Informações Contratuais</u>	<u>5</u>
<u>Figura 4 - Notificação de e-mail relativa Pedido de Informações Contratuais</u>	<u>5</u>
<u>Figura 5 - Resposta da Operadora quanto ao Pedido de Informações Contratuais</u>	<u>6</u>
<u>Figura 6 - Pedido de Cessação do Contrato</u>	<u>7</u>
<u>Figura 7 - Notificação de e-mail quanto ao Pedido de Cessação do Contrato</u>	<u>8</u>
<u>Figura 8 - Resposta da Operadora quanto ao Pedido de Cessação do Contrato</u>	<u>9</u>
<u>Figura 9 - Estado do Processo: Pedido de Informações Contratuais</u>	<u>10</u>
<u>Figura 10 - Estado do Processo: Resposta da Operadora ao Pedido de Informações Contratuais</u>	<u>10</u>
<u>Figura 11 - Estado do Processo: Pedido de Cessação do Contrato</u>	<u>11</u>
<u>Figura 12 - Estado do Processo: Resposta da Operadora ao Pedido de Cessação do Contrato</u>	<u>11</u>
<u>Figura 13 - Página de Histórico do Processo</u>	<u>12</u>

Validação de E-mail

Para iniciar um novo processo é necessário validar e associar um endereço de E-mail, o qual será utilizado pela plataforma para comunicação de todas as interações relativas ao processo.

Após clicar no botão “Cessar Contrato” a partir da página inicial da plataforma, será redirecionado para a página de validação do E-mail onde deverá:

- Introduzir o seu E-mail
- Concordar com a finalidade da plataforma
- Autorizar a recolha e tratamento dos seus dados pessoais
- Concordar com a Política de Privacidade do site

ENGLISH

```
graph LR; A[VALIDAÇÃO DE E-MAIL] --- B[INFORMAÇÕES CONTRATUAIS]; B --- C[CESSAÇÃO DO CONTRATO];
```

Novo processo - Validação do E-mail

De modo a iniciar um pedido de informações contratuais e, caso pretenda posteriormente cessar o contrato, terá que validar o seu e-mail através do link que lhe será enviado.

E-mail *
andre_seabra_6@hotmail.com

Confirmação de E-mail *
andre_seabra_6@hotmail.com

A plataforma destina-se a denúncia de contratos de comunicações eletrónicas, não abrangendo as situações de resolução de contratos (por ex. situações de desemprego, emigração, incumprimento contratual, entre outras). Para mais informações, consulte as [Perguntas Frequentes](#).

Autorizo a recolha e tratamento dos meus dados pessoais para efeitos de submissão de pedidos de informação e de **cessação de contratos de comunicações eletrónicas** e tomo conhecimento de que posso retirar o consentimento ora expresso a qualquer momento.

Li e concordo com a [Política de Privacidade](#).

✓ Não sou um robô

reCAPTCHA
Privacidade - Termos

Cancelar Avançar

Figura 1- Validação de e-mail

Plataforma de Cessação de Contratos – Guia do Utilizador

Seguidamente, receberá na sua caixa de correio eletrónico um E-mail de confirmação, com o link a partir do qual poderá iniciar o seu processo.

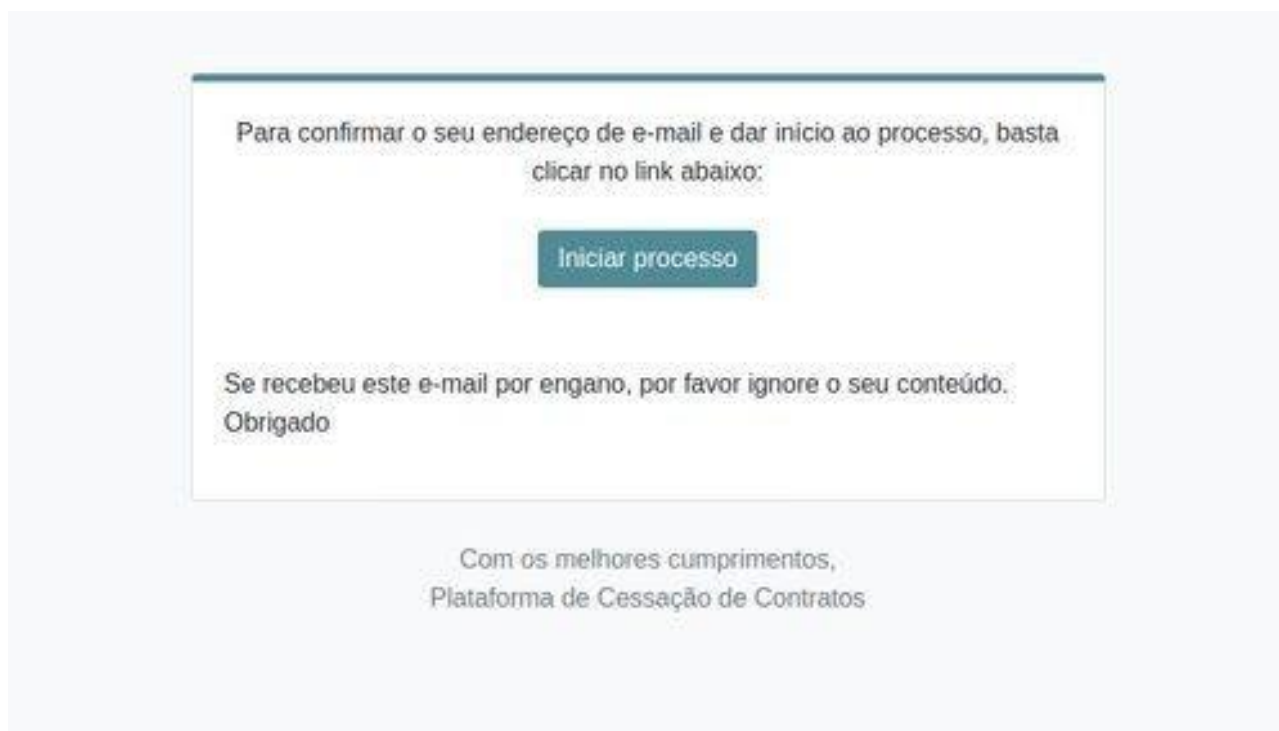


Figura 2 - E-mail de confirmação

Informações Contratuais

Seguindo o link enviado para a sua caixa de correio eletrónico, poderá dar início ao processo, será encaminhado para uma página onde identifica o seu contrato e formaliza o seu Pedido de Informações.

Plataforma de Cessação de Contratos – Guia do Utilizador

VALIDAÇÃO DE E-MAIL INFORMAÇÕES CONTRATUAIS CESSAÇÃO DO CONTRATO

Pedido de Informações Contratuais

Nome Próprio *	Apelido *
André	Seabra
Tipo de Documento *	Número do Documento *
Cartão de Cidadão Português	1235657434
Número de Identificação Fiscal *	Confirmação do Documento
244773840	Autenticar com +AUTENTICAÇÃO GOV
<small>Se possui Chave Móvel Digital ou Cartão de Cidadão com PIN de autenticação válida, recomendamos que confirme o seu documento de identificação.</small>	
Operadora *	Nº do Cliente *
Operador1	45872
Nº do Contrato *	
1245	

Este pedido surge na sequência do óbito do titular

Assinale a caixa em caso afirmativo.

Documento comprovativo de óbito

Escolher ficheiro Descrição Anexar

2022 © Plataforma de Cessação de Contratos
Política de Privacidade | Apoio ao Utilizador

Figura 3 - Pedido de Informações Contratuais

Preencha os campos do formulário e valide com a autenticação GOV.

Será notificado assim que efetuar o seu pedido.

Pedido de informações contratuais enviado!

O seu pedido de informações contratuais foi enviado para a operadora Operador1, através da Plataforma de Cessação de Contratos.

Nº do pedido:	124204
Titular:	André Seabra
E-mail do consumidor:	andre_seabra_6@hotmail.com
NIF do titular:	244773840
Tipo de Documento:	Cartão de Cidadão Português
Número do Documento:	229029990
Operadora:	Operador1
Nº do Cliente:	123123
Nº do Contrato:	12312

* Anexos ao pedido podem ser consultados na plataforma.

Será notificado por e-mail assim que o seu pedido for respondido. Pode também acompanhar o estado do seu processo clicando no link:

Com os melhores cumprimentos,
Plataforma de Cessação de Contratos

Figura 4 - Notificação de e-mail relativa Pedido de Informações Contratuais

Plataforma de Cessação de Contratos – Guia do Utilizador

Assim que a operadora responder ao seu pedido, será notificado acerca da resposta. Se a operadora rejeitar o seu pedido, poderá fazer um novo pedido de informações, se o seu pedido for aceite, poderá decidir se pretende ou não avançar para um pedido de cessação.

Pedido de informações contratuais respondido!

Informamos que a operadora **respondeu** ao seu pedido de informações contratuais.

Custo de não cumprimento do prazo de fidelização:	200,00 €
Outros custos:	0,00 €
Equipamentos a entregar:	Router, Telefone Fixo e Box
Local de entrega:	Qualquer loja
Data limite de entrega dos equipamentos:	03-03-2020
Penalização pela não entrega dos equipamentos:	150,00 €

* Aos valores apresentados acrescem eventuais valores em dívida, por exemplo, fatura em dívida.
* Carregue no link para aceder aos anexos do pedido de informações.

Para além desta plataforma poderá solicitar a cessação do contrato através de via postal ou eletrónica, nomeadamente por telecópia ou correio eletrónico, para qualquer um dos contactos divulgados no contrato ou em qualquer outro suporte informativo dirigido ao público, ou ainda, através do serviço de atendimento presencial.
Clique no link abaixo para consultar o seu processo e, caso pretenda, avançar com o pedido de cessação.

[Aceder ao processo](#)

Com os melhores cumprimentos,
Plataforma de Cessação de Contratos

Pedido de informações contratuais respondido!

Informamos que a operadora **rejeitou** o seu pedido de informações contratuais.

Motivos

Informações inválidas.

Clique no link abaixo para consultar a resposta da operadora e, caso deseje, submeter um novo pedido de informações contratuais.

[Pedido de Informações Contratuais](#)

Com os melhores cumprimentos,
Plataforma de Cessação de Contratos

Figura 5 - Resposta da Operadora quanto ao Pedido de Informações Contratuais

Cessação do Contrato

Se pretender avançar para a cessação do contrato, será reencaminhado para a página onde formaliza o seu pedido.

Processo / Pedido de Cessação do Contrato

Titular: André Seabra **E-mail do consumidor:** andre_seabra_6@hotmail.com

Número de Identificação Fiscal: 244773840 **Cartão de Cidadão Português:** 1235657434

Nº do pedido: 123739 **Operadora:** Operator1

Nº do Cliente: 45872 **Nº do Contrato:** 1245

Condições contratuais: [Download](#)

Custo de não cumprimento do prazo de fidelização: 200,00 € **Outros custos:** 0,00 €

Equipamentos a entregar:
Router, Telefone Fixo e Box

Local de entrega: Qualquer loja Vodafone **Data limite de entrega dos equipamentos:** 03-03-2020

Penalização pela não entrega dos equipamentos: 150,00 €

* Aos valores apresentados acrescem eventuais valores em dívida, por exemplo, fatura em dívida.

“Caso o contrato a cessar inclua um número fixo ou móvel, poderá, durante três meses após o fim do contrato, solicitar a reativação do seu número em qualquer operador. Para além desta plataforma poderá solicitar a cessação do contrato através de via postal ou eletrónica, nomeadamente por telecópia ou correio eletrónico, para qualquer um dos contactos divulgados no contrato ou em qualquer outro suporte informativo dirigido ao público, ou ainda, através do serviço de atendimento presencial.

Pretende avançar com o pedido de cessação? *

Sim Não

Razões do pedido de cessação
Má qualidade do serviço de televisão

Anexos

Escolher ficheiro	Descrição	Anejar
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

Os anexos são opcionais e para situações de exceção.

Submeter

2022 © Plataforma de Cessação de Contratos
Política de Privacidade | Apoio ao Utilizador

Figura 6 - Pedido de Cessação do Contrato

Plataforma de Cessação de Contratos – Guia do Utilizador

Será notificado por e-mail quando efetuar o seu pedido.

Pedido de cessação de contrato enviado!

O seu pedido de cessação de contrato foi enviado para a operadora Operador1, através da Plataforma de Cessação de Contratos.

Nº do pedido

10705

Razões do pedido de cessação

Má qualidade do serviço de televisão

* Anexos ao pedido podem ser consultados na plataforma.

Será notificado por e-mail assim que o seu pedido for respondido. Pode também acompanhar o estado do seu processo clicando no link:

[Ver processo](#)

Com os melhores cumprimentos,
Plataforma de Cessação de Contratos

Figura 7 - Notificação de e-mail relativa ao Pedido de Cessação do Contrato

Plataforma de Cessação de Contratos – Guia do Utilizador

Quando a operadora responder ao seu pedido, será notificado por e-mail acerca da resposta. Se a operadora rejeitar o seu pedido, poderá fazer um novo pedido de cessação, se o seu pedido for aceite, o processo será terminado podendo aceder às informações do mesmo.

Pedido de cessação do contrato respondido!

Informamos que a operadora **rejeitou** o seu pedido de cessação do contrato.

Motivos

Razões de rejeição do pedido

Clique no link abaixo para consultar a resposta da operadora e, caso deseje, submeter um novo pedido de cessação do contrato.

[Pedido de Cessação do Contrato](#)

Com os melhores cumprimentos,
Plataforma de Cessação de Contratos

Figura 8 - Resposta da Operadora quanto ao Cessação do Contrato

Pedido de cessação do contrato respondido!

Informamos que a operadora **aceitou** o seu pedido de cessação do contrato.

Tem 30 dias úteis para apresentar os documentos ou informações em falta, sendo que decorrido este prazo sem que os elementos solicitados sejam apresentados, o pedido caduca.

Data de cessação do contrato
14-06-2022

Direitos e obrigações do consumidor
direitos e obrigações

Informações do contrato cessado

Titular:	André Seabra
Operadora:	Operador1
Nº do Cliente:	45872
Nº do Contrato:	1245
Custo de não cumprimento do prazo de fidelização:	200,00 €
Outros custos:	0,00 €

*Caso o contrato a cessar inclua um número fixo ou móvel, poderá, durante três meses após o fim do contrato, solicitar a reativação do seu número em qualquer operador.

Pode consultar o seu processo clicando no link:

[Ver processo](#)

Com os melhores cumprimentos,
Plataforma de Cessação de Contratos

Pedido de

Consulta do Processo

Poderá a qualquer momento consultar o seu processo acedendo a todas as informações e histórico de etapas relativas ao mesmo.



Figura 9 - Processo: Pedido de Informações Contratuais

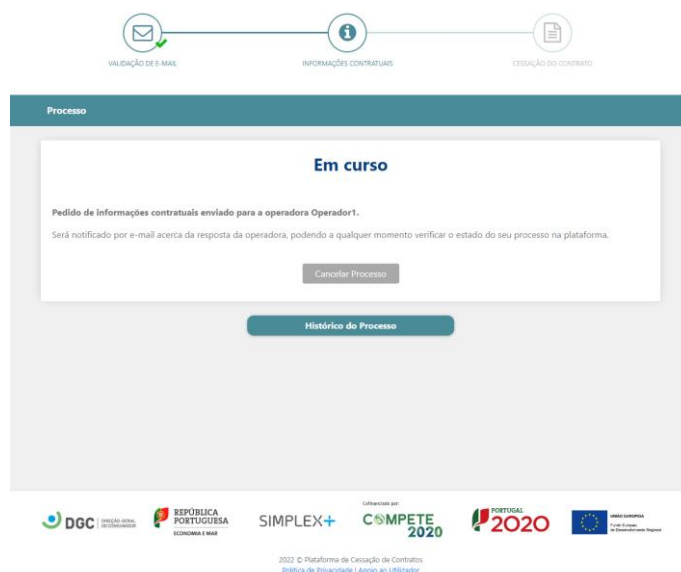


Figura 10 - Processo: Resposta da Operadora ao Pedido de Informações Contratuais

Plataforma de Cessação de Contratos – Guia do Utilizador



Figura 11 - Processo: Pedido de Cessação do Contrato



Figura 12 - Processo: Resposta da Operadora ao Pedido de Cessação do Contrato

Plataforma de Cessação de Contratos – Guia do Utilizador



Histórico do Processo

Resposta da Operadora ▾
14 de junho de 2022, 15:37

Pedido aceite pela operadora Operator1.

Data de cessação do contrato
30-06-2020

Direitos e obrigações do consumidor
Indicação detalhada dos direitos e obrigações do assinante emergentes à denuncia do contrato

Pedido de Cessação ▾
14 de junho de 2022, 15:35

Resposta da Operadora ▾
14 de junho de 2022, 15:07

Pedido de Informações Contratuais ▾
14 de junho de 2022, 15:02

[Voltar ao Processo](#)



Cofinanciado por:



Figura 13 - Página de Histórico do Processo