

# TERMOS DE SERVIÇO

## POLLEN – SERVIÇO DE BATERIAS

Última atualização: 16 de fevereiro de 2026

Estes Termos de Serviço ("Termos") constituem um contrato entre a Pollen, S.A. ("Pollen") e o Cliente identificado no Contrato de Subscrição. Ao utilizar o Serviço, o Cliente aceita estes Termos.

Para sua conveniência, incluímos resumos em linguagem simples no final de cada seção. Estes resumos não são juridicamente vinculativos – em caso de dúvida, prevalece o texto completo.

### 1. DEFINIÇÕES

**"Baterias Pollen"** – as baterias fornecidas pela Pollen para utilização nos veículos do Cliente.

**"Cliente"** – a entidade que celebra o Contrato de Subscrição com a Pollen.


**"Dock"** – o equipamento instalado no Veículo que permite a utilização das Baterias Pollen, quando e se aplicável.

**"Estações de Troca"** – os locais operados pela Pollen onde os Utilizadores podem trocar baterias.

**"Serviço"** – o serviço de subscrição de baterias prestado pela Pollen, incluindo acesso a baterias, estações de troca, aplicação móvel e suporte.

**"Utilizadores"** – as pessoas singulares autorizadas pelo Cliente a utilizar o Serviço.

**"Veículos"** – os veículos elétricos validados pela Pollen para utilização com as Baterias Pollen.

 **Em linguagem simples:** Estas são as definições dos termos usados ao longo do documento. Cliente é a empresa; Utilizadores são as pessoas que usam o Serviço no dia-a-dia.

### 2. SERVIÇO

## 2.1. Descrição

A Pollen opera uma plataforma de troca de baterias que inclui: (a) fornecimento de Baterias Pollen; (b) rede de Estações de Troca; (c) aplicação móvel com localização de estações e monitorização de consumo; (d) suporte ao Cliente.


## 2.2. Disponibilidade

As Estações de Troca funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana, sujeitas a: manutenção programada; interrupções técnicas ou de força maior (incluindo, mas não limitado a, falhas na rede elétrica, ciberataques ou escassez de componentes); disponibilidade de baterias; restrições regulatórias.

A Pollen realizará os esforços comercial e operacionalmente razoáveis para manter elevada disponibilidade do Serviço e comunicará interrupções programadas através da aplicação móvel ou email.

## 2.3. Rede de Estações

A localização das Estações de Troca está disponível na aplicação e no website da Pollen. A rede de estações pode ser expandida ou alterada a qualquer momento.

 **Em linguagem simples:** Fornecemos Baterias, Estações de Troca abertas 24 horas por dia e todos os dias, uma app para localizar estações e ver consumos, e suporte. Podem haver interrupções por manutenção ou imprevistos – avisamos sempre que possível.

# 3. SUBSCRIÇÃO E ELEGIBILIDADE

## 3.1. Base da Subscrição


O Serviço é prestado por subscrição, nos termos do Contrato celebrado entre as Partes. O acesso ao Serviço requer uma subscrição ativa, o pagamento das taxas e montantes aplicáveis, e a inexistência de montantes em dívida.

## 3.2. Utilizadores

O Cliente pode designar Utilizadores autorizados a aceder ao Serviço. O Cliente é integralmente responsável por: (1) todos os atos e omissões dos seus Utilizadores; (2) garantir que os Utilizadores cumprem estes Termos; (3) quaisquer danos ou responsabilidades decorrentes da conduta dos Utilizadores.

## 3.3. Requisitos de Elegibilidade

O Cliente e cada Utilizador devem: (1) ter pelo menos 18 anos de idade; (2) possuir carta de condução válida para os veículos que operam, na jurisdição aplicável; (3) fornecer informação verdadeira e completa; (4) cumprir todas as leis aplicáveis.

 **Em linguagem simples:** O Serviço funciona por subscrição. O Cliente pode adicionar Utilizadores e é responsável pelo que estes fazem. Os Utilizadores têm de ter 18+ anos, e carta de condução válida.


## 4. DURAÇÃO

### 4.1. Período Contratual

A duração do Contrato, incluindo o período inicial e as condições de renovação, são definidos no Contrato de Subscrição celebrado entre as Partes.

### 4.2. Denúncia

Por omissão, qualquer das Partes pode denunciar o Contrato com antecedência mínima de 30 dias relativamente ao termo do período em curso, salvo disposição diferente no Contrato.

 **Em linguagem simples:** A duração está no Contrato. Para não renovar, avise com 30 dias de antecedência.

## 5. TAXAS E PAGAMENTO

### 5.1. Estrutura de Preços

As taxas aplicáveis são as definidas no Contrato, incluindo: mensalidade; energia incluída; preço por consumo adicional.

### 5.2. Taxa de Ativação

Por omissão, aplica-se uma taxa de ativação de €100 (acrescido de IVA à taxa legal em vigor) por cada veículo, salvo disposição diferente no Contrato. Esta taxa cobre: configuração de conta e onboarding; instalação da Dock no Veículo; validação do Veículo para utilização com Baterias Pollen. A taxa de ativação não é reembolsável.

### 5.3. Integridade do Veículo

A instalação da Dock, se e quando necessária, é efetuada de forma não permanente, e reversível. A Pollen não realiza quaisquer modificações permanentes nem alterações que afetem a integridade estrutural, mecânica ou elétrica do Veículo.

### 5.4. Faturação


A faturação é mensal, processada por débito direto ou outro meio acordado. O Cliente autoriza a Pollen a debitar automaticamente o método de pagamento registado no prazo máximo de 30 dias a contar da data de emissão da respetiva fatura.

### 5.5. Incumprimento

O atraso no pagamento pode resultar em: juros de mora à taxa legal; suspensão do Serviço; resolução do Contrato (se o atraso exceder 30 dias). A suspensão ou resolução não extingue a obrigação de pagamento dos valores em dívida, incluindo os juros de mora.

### 5.6. Impostos

Todos os valores indicados acrescem IVA à taxa legal em vigor. A faturação é em Euros.


 **Em linguagem simples:** Paga uma mensalidade com energia incluída. Consumo extra é cobrado separadamente. Há uma taxa de ativação de €100 por veículo (pode ser diferente no Contrato) que cobre o onboarding e instalação da dock. A dock é instalada de forma reversível – não modificamos o veículo permanentemente. Faturação mensal por débito direto. Atrasos podem levar a suspensão ou resolução.

## 6. PROPRIEDADE DAS BATERIAS

As Baterias Pollen são e permanecem propriedade exclusiva da Pollen. O Cliente e os Utilizadores não adquirem qualquer direito de propriedade sobre as mesmas.

A Pollen concede ao Cliente uma licença limitada, não exclusiva e revogável para utilizar as Baterias Pollen exclusivamente para operar os Veículos, nos termos destes Termos.

O Cliente não pode vender, transferir, penhorar ou por qualquer forma dispor das Baterias Pollen.

 **Em linguagem simples:** As Baterias são nossas. O Cliente e Utilizador só tem licença para as usar nos Veículos. Não pode vender, transferir ou dar as Baterias a terceiros.

## 7. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

### 7.1. Cuidado das Baterias

O Cliente e os Utilizadores devem cuidar adequadamente das Baterias Pollen, cumprindo as Diretrizes de Cuidado constantes da Secção 11.

### 7.2. Atos Proibidos

É estritamente proibido: desmontar, abrir, reparar ou modificar as Baterias Pollen; remover etiquetas ou marcas de identificação; transportar as Baterias fora da União Europeia sem autorização da Pollen; utilizar as Baterias em veículos não validados ou para fins diferentes da operação de veículos; fazer engenharia reversa ou copiar a tecnologia das Baterias; carregar as Baterias por qualquer meio que não seja através das Estações de Troca ou carregadores expressamente autorizados pela Pollen.


### 7.3. Devolução das Baterias

O Cliente deve devolver todas as Baterias Pollen no prazo de 7 dias após: termo ou não renovação da subscrição; rescisão do Contrato; suspensão do Serviço por mais de 7 dias; redução do número de veículos.

O incumprimento autoriza a Pollen a recuperar as Baterias diretamente, sendo os custos de recuperação imputados ao Cliente.

### 7.4. Utilização Regular

Para preservar a saúde das baterias, o Cliente deve: trocar ou carregar as Baterias pelo menos uma vez a cada 30 dias; trocar ou carregar imediatamente (máximo 24 horas) quando o nível atingir zero.

 **Em linguagem simples:** Cuide das Baterias segundo as nossas diretrizes. Não as abra, modifique, ou leve para fora da UE. Só as pode carregar nas nossas Estações de Troca ou carregadores autorizados. Devolva em 7 dias quando pedido. Use-as pelo menos uma vez por mês. Baterias a zero devem ser trocadas em 24h.

## 8. PERDA E DANOS

### 8.1. Responsabilidade do Cliente

O Cliente é responsável pela guarda e controlo das Baterias Pollen. Isto inclui protegê-las contra perda, danos, furto e uso indevido.

### 8.2. Desgaste Normal

O desgaste normal decorrente da utilização conforme estes Termos não é imputável ao Cliente.


### 8.3. Danos Anormais

O Cliente é responsável por danos que excedam o desgaste normal, incluindo: incumprimento das Diretrizes de Cuidado; uso indevido, abuso ou negligência; exposição a condições extremas; carregamento por meios não autorizados.

### 8.4. Perda ou Furto

Em caso de perda, furto ou destruição de Baterias Pollen, o Cliente deve: notificar a Pollen imediatamente (e por escrito em 24 horas); fornecer relatório policial (em caso de furto); fornecer toda a informação relevante.

A Pollen pode cobrar ao Cliente o custo de substituição das Baterias perdidas ou furtadas.

 **Em linguagem simples:** Proteja as Baterias contra danos, perda e furto. Desgaste normal está incluído. Danos por mau uso, negligência ou carregamento não autorizado são sua responsabilidade. Se perder ou furtarem uma Bateria, avise-nos imediatamente e apresente queixa.


## 9. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

### 9.1. Suspensão pela Pollen

A Pollen pode suspender o Serviço por: manutenção programada; força maior ou emergência (incluindo, mas não limitado, eventos naturais, falhas na rede elétrica nacional, ciberataques declarados ou escassez de componentes); cumprimento de obrigações legais; razões de segurança. Interrupções temporárias não dão direito a reembolso ou extensão do período contratual.

## 9.2. Suspensão a Pedido do Cliente

O Cliente pode solicitar suspensão de uma subscrição, sujeita a: devolução prévia das Baterias; período mínimo de 30 dias e máximo de 90 dias por suspensão; máximo acumulado de 90 dias por ano. A suspensão não prolonga o período contratual.

 **Em linguagem simples:** Podemos suspender por manutenção ou emergência – sem reembolsos por interrupções temporárias. Pode pedir suspensão (30–90 dias, máx. 90 dias/ano), mas tem de devolver as Baterias primeiro e o Contrato não se prolonga.

## 10. RESOLUÇÃO


### 10.1. Resolução pela Pollen

A Pollen pode resolver o Contrato em caso de: incumprimento das obrigações do Cliente; falta de pagamento superior a 30 dias; perda, furto ou dano grave das baterias; atividades ilegais; informação falsa ou fraudulenta.

A Pollen notificará o Cliente e, quando o incumprimento seja sanável, concederá prazo razoável para regularização.

### 10.2. Efeitos da Resolução

Após resolução: o acesso ao Serviço cessa imediatamente; o Cliente deve devolver todas as Baterias em 7 dias; todos os valores em dívida vencem-se imediatamente.

 **Em linguagem simples:** Podemos terminar o contrato por incumprimento grave (falta de pagamento 30+ dias, baterias perdidas, fraude). Damos normalmente aviso e tempo para corrigir. Se o contrato terminar, tem de devolver as baterias em 7 dias e pagar tudo o que é devido.

## 11. DIRETRIZES DE CUIDADO DAS BATERIAS

O Cliente e os Utilizadores devem cumprir as seguintes diretrizes para garantir a segurança e longevidade das Baterias Pollen:

### **11.1. Manuseamento**

- Não deixar cair, atirar ou sujeitar as baterias a impactos.
- Não expor a líquidos, humidade excessiva ou imersão em água.
- Não expor a temperaturas extremas (abaixo de  $-10^{\circ}\text{C}$  ou acima de  $50^{\circ}\text{C}$ ).
- Não colocar perto de fontes de calor, fogo ou materiais inflamáveis.

### **11.2. Utilização**

- Utilizar apenas em Veículos validados pela Pollen.
- Carregar apenas nas Estações de Troca Pollen ou em carregadores expressamente autorizados pela Pollen.
- Não utilizar baterias visivelmente danificadas – reportar imediatamente.
- Trocar ou carregar pelo menos uma vez a cada 30 dias.
- Quando o nível atingir zero, trocar ou carregar em 24 horas.

### **11.3. Proibições**

- Nunca abrir, desmontar ou tentar reparar uma bateria.
- Nunca modificar, alterar ou adulterar componentes.
- Nunca remover etiquetas, marcas ou números de série.
- Nunca carregar com equipamento não autorizado pela Pollen.
- Nunca transportar por via aérea, marítima ou ferroviária sem autorização.


### **11.4. Armazenamento**

- Armazenar em local seco, ventilado e à temperatura ambiente.
- Manter afastado de crianças e animais.
- Se não utilizar por período prolongado, devolver à Pollen.

### **11.5. Emergências**

Em caso de sobreaquecimento, fumo, cheiro involuntário ou fuga de líquido: afastar-se imediatamente da bateria; não tocar com as mãos desprotegidas; contactar os serviços

de emergência se necessário; notificar a Pollen de imediato através do número de emergência na aplicação.

 **Em linguagem simples:** Não deixe cair, não molhe, e não exponha as Baterias a temperaturas extremas. Use só em Veículos validados. Carregue APENAS nas nossas Estações de Troca ou carregadores autorizados. Troque pelo menos 1x/mês. NUNCA abra, modifique ou tente reparar as Baterias. Em caso de fumo ou sobreaquecimento, afaste-se e contacte-nos.

## 12. DADOS E SOFTWARE

### 12.1. Licença de Software

A Pollen concede ao Cliente licença limitada para utilizar o software (aplicação móvel, firmware, sistemas) exclusivamente para aceder ao Serviço. O Cliente não pode copiar, modificar, fazer engenharia reversa ou redistribuir o software.


### 12.2. Recolha de Dados

A Pollen recolhe dados operacionais (estado das baterias, localização das trocas, consumo de energia, informação de veículos, quilómetros percorridos) para: operar e melhorar o Serviço; monitorizar saúde e segurança das baterias; processar faturação; otimizar a rede de estações; cumprir obrigações legais.

O Cliente concede à Pollen licença para utilizar estes dados em formato anonimizado e agregado para fins estatísticos, de investigação, de desenvolvimento e otimização da rede.

### 12.3. Proteção de Dados

O tratamento de dados pessoais rege-se pela Política de Privacidade da Pollen, disponível em <https://pollen.energy/legal/portugal/privacy>, e pela legislação aplicável (RGPD e lei portuguesa). O Cliente pode exercer os seus direitos de acesso, retificação e eliminação contactando [privacy@pollen.energy](mailto:privacy@pollen.energy).

 **Em linguagem simples:** Tem licença para usar a nossa app e software, mas só para aceder ao Serviço. Recolhemos dados operacionais para gerir o Serviço e melhorá-lo. Podemos usar dados anonimizados para estatísticas. Dados pessoais são tratados segundo o RGPD – veja a nossa Política de Privacidade.


### 13. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

O Serviço é prestado "tal como está". Na máxima medida permitida por lei, a Pollen exclui todas as garantias implícitas, incluindo de adequação a um fim específico.

Exceto em casos de dolo, a Pollen não é responsável por: danos indiretos, lucros cessantes ou perda de dados, e interrupções de serviço. A responsabilidade máxima da Pollen não ultrapassará, em qualquer caso, as taxas pagas pelo Cliente nos 12 meses anteriores.

Nada nestes Termos limita a responsabilidade da Pollen por morte ou lesões pessoais causadas por negligência, fraude, ou qualquer responsabilidade que não possa ser excluída por lei.

Se o Cliente for consumidor nos termos da lei portuguesa ou da UE, os seus direitos estatutários não são afetados.


 **Em linguagem simples:** *Excluimos garantias implícitas na medida do legal. Não somos responsáveis por danos indiretos ou montantes superiores ao que pagou nos últimos 12 meses (exceto por negligência grosseira, dolo, ou morte/lesões). Direitos de consumidor não são afetados.*

### 14. LEI APLICÁVEL E FORO

Estes Termos regem-se pela lei portuguesa, com exclusão das normas de conflitos de leis.

Qualquer litígio será primeiro objeto de tentativa de resolução amigável durante 30 dias. Caso não seja possível, as Partes submetem-se à competência exclusiva dos tribunais da comarca de Lisboa.

Se o Cliente for consumidor, pode recorrer aos mecanismos de resolução alternativa de litígios, incluindo a plataforma ODR da Comissão Europeia (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>).

 **Em linguagem simples:** *Lei portuguesa, tribunais de Lisboa. Tentamos primeiro resolver amigavelmente. Consumidores podem usar arbitragem de consumo e a plataforma ODR europeia.*

## 15. DISPOSIÇÕES GERAIS


**Acordo Integral:** Estes Termos, juntamente com o Contrato e a Política de Privacidade, constituem o acordo integral entre as Partes.

**Alterações:** A Pollen pode alterar estes Termos com aviso prévio de 15 dias. O Cliente será notificado por email ou através da aplicação.

**Transmissão:** O Cliente não pode ceder a sua posição contratual sem consentimento escrito da Pollen. A Pollen pode ceder livremente a sua posição contratual, e os direitos económicos decorrentes deste Contrato.

**Invalidade ou ineficácia parcial e preenchimento de lacunas:** A invalidade ou ineficácia de alguma das disposições deste Contrato, ou a existência de lacunas não afetará a subsistência do presente Contrato, na parte não viciada, valendo em substituição das disposições inválidas ou ineficazes e no preenchimento das lacunas a regulamentação que, na medida do juridicamente possível, esteja em maior consonância com a vontade das Partes ou com a vontade que elas teriam tido, de acordo com o fim, o sentido e o equilíbrio económico do presente Contrato, se tivessem contemplado validamente o ponto.

**Invalidade ou ineficácia parcial e preenchimento de lacunas:** A invalidade ou ineficácia de alguma das disposições deste Contrato, ou a existência de lacunas não afetará a subsistência do presente Contrato, na parte não viciada, valendo em substituição das disposições inválidas ou ineficazes e no preenchimento das lacunas a regulamentação que, na medida do juridicamente possível, esteja em maior consonância com a vontade das Partes ou com a vontade que elas teriam tido, de acordo com o fim, o sentido e o equilíbrio económico do presente Contrato, se tivessem contemplado validamente o ponto.

 **Em linguagem simples:** Este documento, em conjunto com o Contrato e a Política de Privacidade, são o acordo completo. Podemos alterar os Termos com 15 dias de aviso. Não pode ceder o Contrato sem autorização; nós podemos. Se uma cláusula for inválida, o resto mantém-se.

## 16. CONTACTOS

Para questões gerais: [hello@pollen.energy](mailto:hello@pollen.energy)

Para questões de faturação: [billing@pollen.energy](mailto:billing@pollen.energy)

Para questões de privacidade: [privacy@pollen.energy](mailto:privacy@pollen.energy)

Para questões legais: [legal@pollen.energy](mailto:legal@pollen.energy)

Pollen, S.A.

Tec Labs – Centro de Inovação

Campus da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa

Campo Grande, 1749-016 Lisboa

Portugal

NIPC: 518313611