



MEO HOME

TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO MEO HOME

Os presentes Termos e Condições de Utilização (Condições) destinam-se a regular a utilização da Solução MEO Home da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de € 10.000.000,00 (adiante designada por “MEO”).

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO MEO HOME

A solução MEO Home (abreviadamente “Solução”) disponibiliza ao Cliente (clientes consumidores) uma forma de controlo e monitorização remota da casa através de uma única interface para fazer a gestão de um conjunto de equipamentos pré-selecionados.

1.2. A Solução é constituída por:

1.2.1. Equipamentos:

1.2.1.1. Os equipamentos são vendidos isoladamente ou em pacote composto, nomeadamente, por lâmpadas brancas e de cor, tomadas inteligentes individuais e múltiplas, câmaras fixas, entre outros.

1.2.1.2. A oferta de equipamentos poderá sofrer alterações, sendo que, em cada momento, o Cliente poderá verificar os equipamentos disponíveis, e respetivos preços, em qualquer loja MEO ou em https://loja.meo.pt/Equipamentos/meo-home#!filter=marca_MEO%24modalidadecompra_Pronto%20pagamento.

1.2.1.3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, os equipamentos que o Cliente poderá adquirir, à presente data, e respetivos preços de aquisição, são os que constam do anexo às presentes Condições, preços os quais incluem IVA à taxa legal em vigor.

1.2.1.4. Os equipamentos adquiridos pelo Cliente serão entregues ao mesmo no momento da compra, caso o Cliente opte por adquirir os equipamentos em loja física. Caso o Cliente opte por adquirir os equipamentos através da loja online, aplicar-se-ão as condições previstas nos Termos e Condições de Utilização da Loja Online, disponíveis em <https://loja.meo.pt/TermsAndConditions/TermosCondicoesdeutilizacaoLojaOnline.pdf>

1.2.2. Aplicação (“app”) para smartphone ou tablet (com sistema operativo Android ou IOS) sem mensalidades ou outros custos associados que disponibiliza diversas funcionalidades:

Interface única para uma fácil instalação e controlo de todos os equipamentos incluídos na Solução;

Controlo remoto a partir de smartphone ou tablet (Android ou IOS);

Versões mínimas para iOS >=12 e para Android >= 5 (Lollipop);

Controlo de várias casas a partir da mesma app;

Controlo de várias divisões a partir da mesma app;

Acesso em tempo real à(s) câmara(s) de vídeo MEO Home, a partir do smartphone ou tablet;

Permitir efetuar gravações de vídeo, a partir da(s) câmara(s) MEO Home, numa primeira fase com armazenamento apenas localmente na própria câmara (cartão SD card). As gravações no cartão SD são devidamente encriptadas de modo a que só o utilizador tenha acesso;

Deteção de movimento pela câmara de vigilância;

Envio de alertas e notificações ao Cliente em tempo real, por pop up na própria app;

Beneficiar de suporte técnico telefónico 24 (vinte e quatro) horas por dia sempre que existirem constrangimentos ou dificuldades na utilização do serviço.

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA SOLUÇÃO

2.1. A utilização das funcionalidades da app no âmbito da Solução pressupõe a aquisição de equipamentos compatíveis.

2.2. Pré-requisitos:

A disponibilização das funcionalidades da Solução pressupõe a existência de um acesso ativo de internet fixa (de qualquer operador), com débito de upload mínimo de pelo menos 5MB/s de uplink, sendo este acesso da exclusiva responsabilidade do Cliente, no que respeita ao custo e largura de banda.

O Cliente deverá dispor ainda de uma rede WIFI 2.4GHz com cobertura em todas as divisões a colocar os dispositivos. O utilizador precisa de conhecer a palavra passe da rede WIFI da casa.

2.3. A receção dos alertas referidos na alínea i) do ponto

1.2.2. por parte do Cliente, depende da memória e da capacidade de armazenamento do telemóvel ou tablet, com versões Android >=5 ou iOS >= 12.

2.4. O Cliente deverá assegurar que se encontram preenchidos todos os requisitos técnicos especificados nas presentes Condições, aceitando que a MEO não será responsável por qualquer situação em que o Cliente não tenha acesso ao Serviço por falta dos mesmos.

2.5. O Cliente pode a todo o momento adicionar outras componentes/equipamentos da gama MEO Home à Solução passando os mesmos a ficar-lhe associados.

3. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

3.1. Para utilizar a Solução, o Cliente deverá realizar as seguintes ações:

a) Instalar a app que gere a Solução (Android ou iOS);

b) Aceitar plenamente e sem reservas os termos e condições descritos no presente documento, sendo essa aceitação concretizada na app antes da conclusão do processo de ativação da app;

c) Ativar a app através da introdução, na própria app, das credenciais de acesso ao MEO login;

d) Se não for Cliente MEO, criar primeiro uma conta MEO na Área de Cliente MEO e depois ativar a app introduzindo, na própria app, as credenciais de acesso ao MEO login;

e) Efetuar a instalação e configuração dos equipamentos da gama MEO Home que possui, seguindo, passo a passo, as instruções de instalação.

3.2. Para efeitos do disposto no número anterior, o Cliente deverá seguir as instruções de instalação e utilização disponibilizadas.

3.3. O Cliente será o único e exclusivo responsável por qualquer acesso e utilização da Solução, aceitando notificar, de imediato, a MEO, de qualquer falha de segurança.

3.4. Todos os acessos e utilizações da app por terceiros, com ou sem autorização do Cliente, consideram-se realizados pelo(s) Utilizador(es) credenciado(s), não sendo a MEO responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas, nem pelo acesso ilegítimo à informação, que lhe não sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

3.5. Ao utilizar a Solução, obriga-se ainda a:

a) Cumprir com todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis, ou com eventuais restrições relativas à utilização da Solução e respetiva informação, incluindo todas as funções e funcionalidades associadas ao mesmo;

b) Não descompilar, efetuar engenharia de reversão ou desmontar qualquer software ou outros produtos ou processos acessíveis através da Solução;

c) Não carregar, publicar, comunicar por e-mail, ou de outra forma enviar ou transmitir, quaisquer materiais concebidos para interromper, destruir ou limitar a funcionalidade de qualquer software ou hardware de computador ou equipamento de telecomunicações associado à Solução, incluindo quaisquer vírus de software ou qualquer outro código informático, ficheiros ou programas;

d) Cumprir com os termos de utilização de licenças de terceiros, caso aplicável, e aceita que poderá receber automaticamente versões atualizadas do software, bem como software relacionado de outros fornecedores;

e) Não copiar, redistribuir, reproduzir, “sacar”, gravar, transferir, executar ou apresentar ao público, transmitir, ou disponibilizar ao público qualquer parte da Solução ou dos seus conteúdos, ou de utilizar a Solução de forma que não seja expressamente permitida ao abrigo das presentes Condições ou legislação aplicável ou que, de outra forma, viole os direitos de propriedade intelectual (tais como direitos de autor) relativos à Solução;

f) Não vender, alugar, sub-licenciar ou emprestar qualquer parte da Solução, nem contornar quaisquer restrições territoriais aplicadas pela Solução ou seus licenciantes;

g) Não remover ou alterar qualquer direito de autor, marca comercial ou outras notificações de propriedade intelectual contidas ou fornecidas através da Solução.

4. OBRIGAÇÕES DA MEO

A MEO compromete-se a disponibilizar a Solução logo após ativação da app pelo Cliente e desde que ele tenha os necessários equipamentos MEO Home e tenha aceitado os presentes termos e condições.

5. RESPONSABILIDADE

5.1. A MEO assume a responsabilidade pela gestão e correto funcionamento da app bem como pela disponibilização da

Solução nos termos previstos nas presentes Condições.

5.2. No âmbito das presentes Condições, a MEO apenas poderá ser responsabilizada por danos ou prejuízos que lhe sejam diretamente imputáveis, a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando, nomeadamente, por danos indiretos (tais como perdas de receita, entre outros), por prejuízos extraordinários e/ou por atividades da responsabilidade direta do Cliente ou de terceiros.

5.3. O Cliente expressamente reconhece e aceita que a MEO não é responsável pelo conteúdo da informação ou quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através da Internet.

5.4. A MEO não será responsável por eventuais danos ou prejuízos que o Cliente ou terceiros possam vir a sofrer, nomeadamente na segurança dos sistemas, redes e ou recursos informáticos utilizados, em virtude de informações ou dados disponibilizados, ou recebidos através da Internet, de ataques ilícitos de intrusão ou congestão do sistema informático e ou rede, independentemente da tecnologia utilizada pelo Cliente, bem como em virtude de erros (“bugs”) nos sistemas informáticos do Cliente e/ou dos Serviços ou da necessidade de instalação de desenvolvimentos (“upgrades”) nos sistemas informáticos que utiliza.

5.5. A MEO não se responsabiliza pelos danos que possam resultar da incorreta instalação e manuseio dos equipamentos por parte do Cliente, bem como pela perda, extravio ou danificação dos dados entre as instalações físicas do Cliente e os servidores da MEO.

5.6. São da exclusiva responsabilidade do Cliente quaisquer danos sofridos pelo Cliente ou causados a terceiros pelo uso inadequado ou não autorizado da Solução, incluindo das credenciais de acesso (MEO ID), bem como dos serviços a ele associados.

5.7. A MEO não poderá ser responsabilizada pelo não cumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações por si assumidas, quando tal resulte da ocorrência de uma situação de natureza extraordinária ou imprevisível exterior à MEO e que por ela não possa ser controlada.

5.8. O Cliente reconhece e aceita que não é possível garantir um uso contínuo, sem interrupções, da app e da Solução e que podem existir situações em que a plataforma de suporte à Solução está impossibilitada de funcionar corretamente, conduzindo a uma quebra do Serviço prestado e/ou perda e/ou dano de informação residente.

5.9. A MEO não será responsável por qualquer litígio em que o Cliente seja parte e que o oponha a um terceiro, devido ao uso, direto ou indireto, do Serviço.

5.10. A MEO não será responsável por qualquer tipo de prejuízo, resultante da utilização ilícita pelo Cliente ou por terceiros, dos recursos de rede ou informáticos do Cliente em ataques a redes do próprio Cliente ou de entidades terceiras.

5.11. A MEO reserva-se o direito de levar a cabo ações de manutenção e diagnóstico regulares na plataforma que suporta a Solução e respetivos sistemas de suporte, de forma a garantir a sua estabilidade e correto funcionamento.

5.12. A MEO poderá acrescentar novas funcionalidades na

plataforma que suporta a Solução e respetivos sistemas de suporte, sem necessidade de aviso prévio, desde que mantenha todas as funcionalidades originalmente contratadas. No caso de a alteração provocar indisponibilidade da referida plataforma, a MEO obriga-se a comunicar por escrito, designadamente por SMS, e-mail, carta ou comunicação enviada para a Área de Cliente MEO, com um mínimo de 8 (oito) dias de calendário de antecedência.

5.13. A MEO não será responsável, perante o Cliente, por quaisquer danos que possam resultar de ações de manutenção e diagnóstico regulares das plataformas, bem como de alterações de funcionalidades e respetivos sistemas de suporte, conforme descrito em 6.11. e 6.12.

5.14. A MEO não é responsável por qualquer falha do(s) Equipamento(s) do Cliente que sirvam de suporte à disponibilização da Solução que impossibilite a transmissão das notificações, ou alertas, ou por alterações de configuração introduzidas no(s) referido(s) Equipamento(s) que não sejam direta e exclusivamente imputáveis à MEO.

5.15. O incumprimento destes Termos e Condições pelo Cliente concede à MEO o direito de suspender ou de cancelar o acesso à Solução, sem prejuízo de outros direitos que assistam à MEO, incluindo o direito de ser ressarcida pelos prejuízos sofridos.

6. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1 A MEO garante uma licença, limitada ao período de duração de utilização da Solução, não exclusiva, não transmissível e revogável, para utilização da Solução.

6.2. Com exceção da licença referida no número anterior, não será transferido para o Cliente qualquer direito, título ou interesse

6.3. A MEO e os seus parceiros detêm todos os direitos de propriedade intelectual sobre a Solução, bem como sobre as marcas e logótipos a esta relativos.

7. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

7.1. Os dados pessoais disponibilizados pelo Cliente/Utilizador para efeito da subscrição/ativação e/ou utilização da Solução são indispensáveis à prestação da solução pela MEO. Os dados pessoais disponibilizados pelo Cliente/Utilizador para efeitos da subscrição/ativação e/ou utilização da Solução ou fornecidos posteriormente pelo utilizador, em conformidade com o disposto na legislação aplicável, serão processados e armazenados informaticamente, destinando-se a serem tratados pela MEO, designadamente, de acordo com as seguintes finalidades: Criação da conta de cliente na plataforma; Adição de membros à conta e configuração dos mesmos; Instalação de dispositivos na residência do Cliente/Utilizador; Configuração, operação e manutenção dos dispositivos instalados; Configuração das preferências do Cliente/Utilizador na gestão da sua residência: agrupamento de dispositivos em 'smarthome room'; Criação de cenários/triggers e Configuração de alertas e notificações.

7.2. Os dados pessoais tratados no âmbito da presente Solução incluem, nomeadamente, os seguintes dados: dados de identificação do utilizador (username, password) e dados de contacto (email e telemóvel); identificação de um novo membro SmartHome (email); IP/MAC do dispositivo; UserID

anonimizado e SSID, o que o Cliente/Utilizador expressamente autoriza.

7.3. Os dados recolhidos poderão também ser tratados, mediante consentimento do Cliente/Utilizador, para efeitos de divulgação e comercialização de serviços e produtos da MEO, bem como de qualquer outra empresa do Grupo MEO.

7.4. Ao utilizar a Solução, o Cliente/Utilizador autoriza o acesso pela MEO aos dados pessoais por si disponibilizados.

7.5. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente/Utilizador, a qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos seus dados pessoais (salvo quanto aos dados que são indispensáveis à prestação dos serviços pela MEO ou ao cumprimento de obrigações legais a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito), o direito a retirar o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado, com base no consentimento previamente dado, o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela MEO, bem como o direito à portabilidade dos dados, o que poderá fazer, mediante pedido por escrito, através da Área de Cliente MEO, nas lojas MEO ou outros meios e contactos disponibilizados pela entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais, a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300, Lisboa ou junto do encarregado da proteção de dados do Grupo MEO, através do endereço de e-mail:

[\[dpo@meo.pt\]](mailto:dpo@meo.pt).

7.6. A omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente/Utilizador são da sua inteira responsabilidade.

7.7. O Cliente/Utilizador pode submeter reclamações à autoridade de controlo, atualmente a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd).

7.8. A MEO poderá comunicar os dados pessoais do Cliente/Utilizador, com a finalidade do cumprimento de obrigações legais nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.

7.9. As entidades terceiras que, no âmbito de prestações de serviços, procedam ao tratamento de dados pessoais do Cliente/Utilizador em nome e por conta da MEO, estão obrigadas, por escrito, a executar medidas técnicas e de segurança adequadas que, em cada momento, satisfaçam os requisitos previstos na legislação em vigor e assegurem a defesa dos direitos do titular dos dados (nomeadamente, a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos Clientes).

7.10. O disposto na presente cláusula aplica-se, de igual modo, sempre que, no âmbito da disponibilização da presente Solução, existam outros utilizadores com acesso à mesma.

8. ALTERAÇÕES DAS CONDIÇÕES

A MEO poderá alterar, a todo o tempo, as presentes Condições, obrigando-se a informar o Cliente para o endereço eletrónico que este tiver facultado na adesão, e a proceder à atualização deste documento e respetiva publicação no sítio da Solução. A versão em cada momento em vigor das presentes Condições encontra-se sempre disponível na app e em

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Campanhas/termos-condicoes-meo-home.pdf>.

9. VIGÊNCIA

9.1. As presentes Condições entram em vigor na data em que o Cliente as aceitar expressamente, vigorando por tempo indeterminado, até ao momento em que: (i) o Cliente deixe de utilizar a Solução por um período superior a 90 dias; (ii) o(s) serviço(s) contratado(s) à MEO seja(m) suspenso(s) ou cancelado(s) ou, (iii) a MEO proceda à cessação da prestação da Solução.

9.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, caso o Cliente adira à Solução ou adquira equipamentos através de um meio de contratação à distância, poderá proceder à livre resolução da adesão às presentes Condições ou à livre resolução da compra dos equipamentos em causa, sem quaisquer encargos, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que o Cliente tenha, consoante o caso, aderido à Solução ou adquirido junto da MEO a posse física dos equipamentos associados à Solução, caso em que serão reembolsados ao Cliente os valores pagos, pelo Cliente à MEO, com a aquisição dos equipamentos abrangidos pelo exercício do direito de livre resolução. Serão, todavia, da responsabilidade do Cliente os custos de entrega dos equipamentos caso o Cliente solicite, expressamente, uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que aquela que for proposta pela MEO, bem como os custos de devolução dos equipamentos.

9.3. O exercício do direito de livre resolução poderá ser efetuado pelo Cliente através de qualquer declaração inequívoca de cessação dirigida à MEO, podendo utilizar o modelo de “livre resolução” abaixo indicado:

“Modelo de formulário de livre resolução

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

- 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 que * resolvo a adesão à utilização da Solução MEO Home/ * resolvo a aquisição do equipamento adquirido ao abrigo da Solução MEO Home

- Solicitado em

- Nome do(s) consumidor(es)

- Endereço do(s) consumidor(es)

- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)”.

10. LEI APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

10.1. Em tudo o que não estiver previsto nas presentes Condições, será aplicável a lei portuguesa.

10.2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direção-Geral do Consumidor, o Cliente pode submeter quaisquer conflitos contratuais aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da MEO de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à utilização da Solução.

Para questões emergentes da subscrição e utilização da So-

lução, serão competentes as seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (<https://www.cniacc.pt/pt/>), Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<https://arbitragem.autonoma.pt/>), CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (<https://consumoalgarve.pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (<https://cacrc.pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (<https://www.centroarbitragemlisboa.pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (<https://www.madeira.gov.pt/cacc/>), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (<https://www.cicap.pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (<https://www.triave.pt/>) e Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (<https://www.ciab.pt/pt/>) - e cujos contactos podem ser consultados em meo.pt e em <https://www.consumidor.gov.pt/>.

11. CONTACTOS

Para quaisquer questões relacionadas com a Solução, o Cliente poderá contactar a MEO em qualquer loja MEO ou através dos seguintes contactos de Apoio ao Cliente:

Apoio ao cliente e faturação

961 001 620 - Custo de chamada para a rede móvel, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 200 - A partir da rede 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 MEO, ou custo de uma chamada para a rede 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.

ANEXO

Equipamentos e Preços

Equipamento	PVPr *
MEO Home Smart Lighting Color Bulb	€ 19,99
MEO Home Smart Plug EU	€ 24,99
MEO Home Smart Plug Strip EU	€ 49,99
MEO Home Camera	€ 29,99

*preço inclui IVA à taxa legal em vigor.