



## CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (CLIENTES CONSUMIDORES)

**DA MEO** - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa, inscrita na CRCL sob o número único de matrícula de pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de €10.000.000,00 e números de apoio ao cliente:

### Área de Cliente em [mymeo.pt](http://mymeo.pt)

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

### 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.

### Apoio técnico

213 580 144 - Custo de chamada para a rede fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 209 - 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.

### 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. OBJETO

1.1. As presentes Condições Gerais, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas, quando aplicável ("Formulário"), o resumo do contrato e as condições comerciais, visam regular os termos e condições por que se rege a prestação, pela MEO – Serviços de comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") ao cliente, dos serviços de comunicações eletrónicas e de serviços específicos [adiante "serviço(s)"] que disponibiliza, a todo o momento, no seu portfolio.

1.2. Cada serviço rege-se, ainda, por Condições Específicas que visam regular os termos e condições exclusivamente aplicáveis à prestação do mesmo que, após subscrição pelo cliente, passam a fazer parte integrante das presentes Condições Gerais.

1.3. O disposto nas Condições Gerais prevalece, em caso de conflito de interpretação, sobre o disposto nas Condições

Específicas de prestação de serviços de comunicações eletrónicas da MEO, que fazem parte integrante deste contrato.

## 2. ADESÃO

2.1. A adesão a um serviço, que poderá ser efetuada presencialmente, ao domicílio ou por qualquer meio à distância (telefone, Internet ou outro), pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do cliente, do disposto nas presentes Condições Gerais, do disposto nas Condições Específicas aplicáveis, bem como das condições comerciais e do resumo do contrato.

2.2. A data da adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis ao(s) serviço(s) em causa, corresponde à data de aceitação das presentes condições e do resumo do contrato, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

2.3. Caso não seja possível à MEO proceder à instalação e/ou ativação de qualquer serviço, por motivo que não lhe seja imputável ou por impossibilidade técnica, a adesão às Condições Específicas cessará após a comunicação de tal facto ao cliente, não sendo devida qualquer indemnização ao mesmo por esse facto.

2.4. O(s) serviço(s) solicitado(s) pelo cliente, mediante pedido válido, posteriormente ao primeiro pedido de adesão, integrarão o âmbito do contrato, o qual se considerará, conseqüentemente, modificado em conformidade. Os tipos de serviços oferecidos, as comunicações abrangidas e a utilização dos plafonds associados a cada tarifário estão previstos nas Condições Comerciais específicas e no resumo do contrato e poderão ser consultados em [meo.pt](http://meo.pt) ou ainda contactando as linhas de apoio ao cliente identificadas no contrato, incluindo, no caso de serviços de roaming, as linhas de apoio ao cliente de informações sobre serviços de roaming.

## 3. EQUIPAMENTO

3.1. O cliente só pode utilizar e ligar às redes de comunicações eletrónicas, equipamentos terminais ("equipamento") que satisfaçam todos os requisitos legais aplicáveis.

3.2. O equipamento pode ser disponibilizado, consoante os serviços a contratar, na modalidade de compra, cedência, aluguer ou comodato, sendo que:

- a) em caso de compra, o equipamento é propriedade do cliente a partir da data de pagamento da correspondente fatura;
- b) em caso de cedência, aluguer ou comodato, o equipamento permanecerá propriedade da MEO, devendo o cliente mantê-lo em perfeito estado de conservação, no local em que foi instalado e/ou utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos nas respetivas Condições Específicas, abstenendo-se de o ceder, disponibilizar a terceiros ou introduzir-lhe alterações.

3.3. No caso previsto na alínea a) do número anterior, a MEO concede ao cliente uma garantia relativa ao equipamento, nos termos da garantia concedida pelo respetivo fabricante ou dos seus elementos, nos termos legais. O prazo

de garantia de conformidade do equipamento não será inferior aos prazos legalmente previstos, pelo que o prazo mínimo de garantia será de 3 (três) anos para equipamentos novos ou reconicionados e de 18 (dezoito) meses para equipamentos usados, contados desde a data da entrega do equipamento ao cliente.

3.4. No caso previsto na alínea b) da Condição 3.2., o cliente obriga-se a indemnizar a MEO pelos prejuízos sofridos em caso de extravio, furto ou inutilização do material e equipamentos, bem como de danos não resultantes de utilização normal, salvo por motivo de força maior em que o risco corre por conta da MEO.

3.5. O cliente deverá comunicar de imediato à MEO qualquer perda, furto ou desaparecimento por qualquer outra forma do equipamento propriedade da MEO, devendo em caso de furto fazer prova junto da MEO da notificação às autoridades competentes.

3.6. O cliente expressamente reconhece e aceita que, em caso de aluguer ou comodato de equipamento, a reparação de avarias pode implicar a substituição do mesmo por outro tecnicamente equivalente.

3.7. Tendo em consideração o serviço específico contratado, o cliente obriga-se a, no prazo de 30 (trinta) dias após a extinção do serviço, entregar em qualquer Loja MEO o equipamento cedido em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.

3.8. Em caso de incumprimento do disposto no número anterior, a MEO reserva-se o direito de faturar ao cliente uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue.

3.9. Sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à substituição de equipamento da propriedade da MEO ou à reparação de equipamento propriedade do cliente, a MEO não se responsabiliza pelos conteúdos que esse equipamento possa porventura armazenar, os quais serão permanentemente eliminados.

3.10. A MEO não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, em resultado de i) facto imputável ao cliente; ii) trabalhos de modificação da instalação que, sendo necessários e considerando o seu âmbito de execução, impossibilitem o acesso ao serviço durante a execução daqueles trabalhos, ou iii) avaria em equipamento que não seja propriedade da MEO.

#### **4. SUSPENSÃO DO SERVIÇO**

4.1. A prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

4.2. Sem prejuízo do disposto na alínea c) da condição 21.4. das Condições Gerais, a MEO suspende obrigatoriamente a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s), após pré-aviso por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo cliente, com uma antecedência de 30 (trinta) dias,

sendo o cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço, observando-se neste último caso, designadamente, o previsto na Condição 9, bem como sobre a resolução automática do Contrato, nos termos da Condição 17.2. 4.3. Sem prejuízo do disposto no número 4.2. e na alínea c) da condição 21.4. das Condições Gerais, em caso de não pagamento de faturas, a MEO pode suspender, de imediato, total ou parcialmente, o acesso a serviços específicos, ou seja, o acesso a serviços não enquadráveis no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas, tais como, serviços de valor acrescentado, conteúdos áudio e vídeo, serviços interativos e outros de idêntica natureza.

4.4. A prestação de um serviço de comunicações eletrónicas só pode ser suspensa em caso de falta de pagamento de um outro serviço se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis.

4.5. A MEO pode ainda suspender, total ou parcialmente, a prestação de qualquer serviço nos seguintes casos:

- a) utilização do(s) serviço(s) no âmbito de atividades ilícitas;
- b) violação culposa e grave das obrigações contratuais;
- c) situação de fraude;
- d) sempre que o cliente atinja um limite de consumo estabelecido para comunicações e/ou serviços específicos, nos termos previstos na Condição 9.4. e 9.5., após pré-aviso adequado, nomeadamente por carta, correio eletrónico ou SMS (consoante o meio que se revele mais adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) ou sistema de difusão de chamadas vocais para os contactos disponibilizados pelo cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço;
- e) utilização abusiva do serviço, após pré-aviso adequado, nomeadamente por carta, correio eletrónico, SMS (consoante o meio que se revele mais adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) ou sistema de difusão de mensagens vocais para os contactos disponibilizados pelo cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço.

4.6. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Condição e do direito da MEO a cobrar juros de mora nos termos da Condição 13.3. das Condições Gerais, o incumprimento, pelo cliente e por motivos ao mesmo imputáveis, da obrigação de pagamento atempado de faturas, confere à MEO o direito a cobrar, por cada ocorrência, uma indemnização de valor até € 5 (cinco euros).

4.7. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Condição, caso os serviços venham a ser suspensos, o restabelecimento de um ou mais serviços subscritos pelo cliente, está sujeito a um preço fixado no tarifário em vigor do respetivo serviço, o qual faz parte integrante das Condições Específicas do respetivo serviço e pode ser consultado, em qualquer momento, em [meo.pt](http://meo.pt).

#### **5. ACESSO, UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO**

5.1. Os serviços dispõem de cobertura em todo o território nacional, sendo prestados de forma regular e contínua,

salvo disposto em sentido contrário nas Condições Específicas. As zonas de cobertura dos serviços prestados pela MEO são as que constam de informação divulgada em [em.meo.pt/coberturafibra](http://em.meo.pt/coberturafibra) e em [em.meo.pt/coberturamovel](http://em.meo.pt/coberturamovel).

5.2. Sem prejuízo do disposto no número 1 desta Condição, a MEO assegura os níveis de qualidade de serviço que se encontrem fixados nas respetivas Condições Específicas.

5.3. A MEO compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, com observância dos parâmetros de qualidade dos serviços a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações a definir pela ANACOM.

5.4. Constituem condições de acesso e utilização dos serviços as seguintes:

- a) Adesão presencial, ao domicílio ou à distância às presentes Condições Gerais, respetivas Condições Específicas aplicáveis, o resumo do contrato e condições comerciais;
- b) Cumprimento das normas relativas à instalação das infraestruturas de telecomunicações em edifícios, quando aplicável;
- c) Prestação de garantia, respetivos reforços e adiantamentos, quando exigíveis, nos termos da Condição 9.;
- d) Utilização do(s) serviço(s) em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor;
- e) Utilização do(s) serviço(s) para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem utilizado para exploração comercial. No caso de serviço de internet móvel com tráfego ilimitado, a utilização deve, ainda, ser efetuada, em cada momento, num único equipamento terminal de acesso à escolha do cliente;
- f) Respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos;
- g) Comunicar, de imediato, à MEO o extravio, furto ou roubo do cartão de acesso ao serviço, comprometendo-se a MEO a desativar o mesmo, no prazo de 48 horas, a contar da comunicação do cliente, sendo este responsável pelo pagamento de todos os valores devidos até à data da receção do pedido de desativação.

5.5. O cliente é responsável pela utilização do(s) serviço(s), a qual, ainda que efetuada por terceiros, com ou sem autorização do cliente, se presume, para todos os efeitos contratuais e legais, efetuada por este.

5.6. A MEO reserva-se o direito de monitorizar a utilização do serviço e, se necessário, recusar o acesso ou desativar cartões de acesso ao serviço acoplados a um interface, quando considerar que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriora a qualidade do serviço da rede ou o seu funcionamento, ou caso verifique situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem nas redes fixa nacional ou internacional ou, ainda, de tráfego de voz sobre IP em tráfego de voz móvel com destino à rede móvel MEO.

5.7. O acesso aos serviços suportados por rede móvel pressupõe a utilização pelos clientes de equipamentos e de

cartões SIM ou eSIM (adiante designados por “cartão(ões) SIM”) compatíveis com a tecnologia utilizada em cada momento pela MEO e que satisfaçam os requisitos essenciais adequados para serem ligados à rede MEO disponível em cada local e que poderá ser consultada em [em.meo.pt/coberturamovel](http://em.meo.pt/coberturamovel).

5.8. A MEO não poderá ser responsabilizada por alterações aos requisitos técnicos dos equipamentos indicados no número anterior que resultem da evolução do mercado e da tecnologia de suporte ao serviço contratado no âmbito do presente contrato.

5.9. Se, por motivo não imputável ao cliente, qualquer dos serviços prestados pela MEO se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a MEO, independentemente de pedido do cliente, procederá ao crédito do valor equivalente ao preço que seria devido pelo cliente pela prestação do serviço em causa durante o período em que este permaneceu indisponível.

5.10. O período de 24 (vinte e quatro) horas referido no número anterior é contado a partir do momento em que a situação de indisponibilidade do serviço seja do conhecimento da MEO ou da comunicação pelo cliente.

5.11. O cliente terá direito a ser reembolsado pelos custos em que tenha incorrido com a participação da indisponibilidade de serviço que não lhe seja imputável.

5.12. A dedução ou reembolso a que o cliente tenha direito serão efetuados por crédito na fatura seguinte a emitir pela MEO ou, tendo terminado a relação contratual sem que tenha sido processado esse crédito, através de reembolso por qualquer meio direto, nomeadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo de 30 (trinta) dias após a data da cessação do contrato.

5.13. Para efeitos do disposto nos números anteriores, no caso de contratação de serviços de comunicações eletrónicas em pacote com serviço móvel, o preço a considerar para efeito de cálculo do valor do crédito será apurado de acordo com o seguinte:

- a) no caso de indisponibilidade de serviços fixos: a mensalidade do pacote base deduzida (i) de todos os descontos associados e, (ii) do valor equivalente à mensalidade de um cartão adicional, por cada cartão móvel associado ao pacote;
- b) no caso de indisponibilidade de serviços móveis: o valor equivalente à mensalidade de um cartão adicional, por cada cartão móvel associado ao pacote.

5.14. A indisponibilidade do serviço que, depois de reportada à MEO, se prolongue por um período superior a 15 (quinze) dias, confere ao cliente o direito de resolver o contrato sem qualquer custo.

5.15. Caso, no âmbito da prestação dos serviços, ocorra um incidente de segurança, uma ameaça ou uma vulnerabilidade, não imputáveis ao cliente, e não seja dada uma resposta adequada pela MEO ao verificado, a MEO obriga-se a indemnizar ou reembolsar o cliente nos termos gerais do direito.

## **6. BARRAMENTO DE COMUNICAÇÕES**

6.1. A MEO garante ao cliente o barramento do acesso a serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem (incluindo SMS ou MMS). O acesso aos serviços que impliquem o envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagens de forma periódica ou continuada (números 62xxx) ou com conteúdo erótico ou sexual (número 69xxx), bem como o acesso aos serviços de audiotexto, encontra-se barrado por defeito, só podendo ser ativado, genérica ou seletivamente, mediante pedido válido do cliente. O acesso aos serviços 61 - Donativos e 68 - Outros e a serviços internacionais de natureza idêntica não se encontram barrados por defeito, podendo o cliente, no entanto, solicitar o respetivo barramento a qualquer momento. Os pedidos de ativação ou barramento podem ser solicitados através da Área de Cliente em [mymeo.pt](http://mymeo.pt) ou numa loja MEO.

6.2. A MEO barrará o consumo de comunicações de dados efetuadas em roaming quando o cliente atingir o valor limite mensal de € 50 (sem IVA), em comunicações dentro do Espaço Económico Europeu ou fora deste, nos termos do “Regulamento (UE) n.º 2022/612, de 6 de abril” (“Regulamento do Roaming”), ou outra legislação que venha a ser aplicável.

6.3. O cliente pode optar por valor limite diferente do referido no número anterior ou informar a MEO, após receção dos alertas de barramento, que pretende continuar a utilizar os serviços de dados durante esse mês. O cliente poderá, ainda, a qualquer momento, prescindir da receção de alertas de barramento nas referidas comunicações.

6.4. Caso o cliente não tenha tomado a opção e informado a MEO de acordo com o previsto no número anterior, sempre que o cliente atingir um volume mensal superior a € 100 (sem IVA), em comunicações de dados dentro do Espaço Económico Europeu ou fora deste, a MEO comunicará essa situação ao cliente, informando o mesmo sobre o procedimento a considerar caso o cliente pretenda manter o serviço de roaming ativo, bem como dos custos a suportar pelo cliente por cada unidade de consumo adicional. Na ausência de resposta do cliente à comunicação recebida, como requerido na mesma, a MEO cessará imediatamente a prestação e a cobrança de serviços de dados em roaming, salvo se o cliente solicitar a continuação até ao final do mês que estiver em curso.

6.5. A MEO reserva-se o direito de definir um valor de limite mensal para realização de comunicações em Roaming, por cartão, o qual estará sempre disponível em [meo.pt](http://meo.pt). A verificação e aplicação deste limite pela MEO pode ser efetuada de acordo com valores aproximados de tráfego real do cliente e não o valor exato das suas comunicações. Caso o cliente atinja o valor de limite, a MEO barrará o serviço de roaming até ao final do mês que estiver em curso.

6.6. Para efeitos do presente Contrato, entende-se como serviço de roaming o serviço que permite ao cliente a utilização dos equipamentos terminais no estrangeiro, para realizar ou receber chamadas de voz, enviar ou receber dados (incluindo SMS, MMS e acesso à internet) ou ter acesso a outras funcionalidades associadas ao serviço, conforme condições constantes do Anexo V.

6.7. A MEO reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos, em caso de situação de fraude.

## **7. CONSERVAÇÃO, REPARAÇÃO E CONFIGURAÇÃO**

7.1. A MEO assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do(s) serviço(s).

7.2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a MEO pode utilizar os equipamentos de sua propriedade associados à prestação do(s) serviço(s) para acesso, por terceiros, à Internet, assegurando a continuidade da qualidade da prestação do serviço contratado pelo cliente.

7.3. O cliente pode opor-se à utilização dos mencionados equipamentos para acesso, por terceiros, à Internet, mediante comunicação, por meio adequado, dirigida à MEO, caso em que a MEO lhe vedará o acesso a equipamentos que disponibilizem essa funcionalidade.

7.4. Sempre que, para efeitos do disposto no número 1, seja indispensável aceder ao local de instalação, a MEO acordará com o cliente a data e período de tempo em que procederá ao ato de conservação ou reparação.

7.5. O cliente, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da MEO, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e ou equipamentos.

7.6. Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a MEO poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

7.7. A MEO não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao cliente, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

7.8. Sempre que a MEO realizar uma intervenção no cliente destinada à conservação ou reparação motivada por avaria ou falha no funcionamento do serviço, os custos da intervenção, incluindo deslocação(ões), serão suportados pelo cliente quando a avaria lhe seja direta ou indiretamente imputável, ou aos utilizadores do serviço, e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do serviço e ou equipamento. Os custos das intervenções motivadas por avarias do equipamento que seja propriedade do cliente serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do equipamento.

## **8. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE**

Caso o cliente detete qualquer avaria ou falha no funcionamento do serviço, deve contactar a MEO através do contacto disponibilizado em [meo.pt](http://meo.pt), que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia.

## **9. GARANTIAS E ADIANTAMENTOS**

9.1. A MEO pode exigir a prestação de garantias ou seu reforço caso, na sequência de suspensão do serviço decorrente do não pagamento, pelo cliente, da(s) respetiva(s)

fatura(s), ocorra um restabelecimento do serviço sem que o valor em dívida se encontre regularizado, sendo o valor da garantia fixado pela ANACOM.

9.2. As garantias previstas nesta Condição, bem como os respetivos reforços, podem ser prestados em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro caução. No prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de extinção do serviço, e caso a garantia ainda não tenha sido libertada por não se encontrarem verificados os pressupostos previstos nos números anteriores, a MEO restituirá ao cliente o valor da garantia prestada, deduzido dos montantes eventualmente em dívida.

9.3. A MEO poderá, em alternativa ou cumulativamente com o disposto nos números anteriores, definir limites de consumo genéricos ou específicos às comunicações a realizar pelo cliente ou no âmbito da utilização de serviços específicos, que lhe são comunicados no momento da adesão ou no decurso do contrato, através de um dos meios previstos na Condição 15, caso em que é aplicável o disposto na Condição 21. Os mencionados limites podem ser consultados em [meo.pt](http://meo.pt).

9.4. Caso o cliente atinja o seu limite de consumo, a MEO reserva-se o direito de lhe exigir: a) o pagamento antecipado do valor correspondente aos consumos já efetuados; e/ou b) a adesão à modalidade de pagamento por Débito Direto.

9.5. Caso o cliente não adira ao Débito Direto, nos termos da alínea b) do número anterior, a MEO reserva-se o direito de suspender, mediante pré-aviso adequado, o acesso às comunicações ou aos serviços específicos em causa.

9.6. Em caso de suspensão nos termos do número 9.6. anterior, o restabelecimento do acesso às comunicações ou aos serviços específicos em causa ocorre no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de adesão, pelo cliente, ao Débito Direto ou após o pagamento integral dos valores correspondentes aos consumos efetuados, consoante o caso.

9.7. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a MEO reserva o direito de solicitar ao cliente o pagamento de um montante, a título de adiantamento, correspondente a 3 (três) mensalidades do pacote/ tarifário contratado, acrescido, se aplicável, do valor total dos equipamentos que sejam fornecidos pela MEO no âmbito do serviço. Este adiantamento será creditado na conta do cliente.

## **10. INSCRIÇÃO EM BASE DE DADOS PARTILHADA**

10.1. Em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de faturas relativas à prestação de serviços, a MEO informa o cliente de que:

- a) os seus dados pessoais podem ser incluídos em base de dados partilhada, criada nos termos da lei, que permite identificar os clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação;
- b) os dados referidos em a) circunscrevem-se aos elementos absolutamente essenciais à identificação dos utilizadores finais incumpridores;
- c) a inscrição dos seus dados pessoais na mencionada base de dados só é admissível no caso do valor em dívida ser igual ou superior a 20% do salário mínimo nacional;

d) querendo, pode sanar o incumprimento contratual, mediante pagamento do valor em dívida através dos meios disponibilizados pela MEO ou demonstração da inexigibilidade ou inexistência da dívida, obrigando-se a MEO a notificar o cliente dessa possibilidade com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data de inclusão na base de dados partilhada.

10.2. Ocorrendo a inclusão dos dados na base de dados partilhada, tal inclusão será comunicada ao cliente no prazo de 5 (cinco) dias a contar da sua efetivação.

10.3. No caso previsto no número anterior, a MEO garante ao cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados, bem como a sua eliminação imediata da referida base de dados, após o pagamento das dívidas em causa, após a demonstração da sua não exigibilidade, nomeadamente em razão da respetiva prescrição, ou quando o seu valor seja inferior ao previsto na alínea c) da condição 10.1.

## **11. PREÇO**

11.1. Os preços a pagar pelo cliente, nomeadamente, e caso aplicável, pelas comunicações, nacionais, internacionais e em Roaming, mensalidades, cedência ou venda de equipamento e restabelecimento do serviço, correspondem ao que estiver fixado nas condições comerciais em [em.meo.pt/condicoes](http://em.meo.pt/condicoes) e no resumo do contrato, as quais são disponibilizadas ao cliente no momento da adesão e que fazem parte integrante das Condições Específicas do respetivo serviço.

11.2. O cliente poderá obter informações atualizadas sobre o preço aplicável ao(s) serviço(s), através dos locais e contactos indicados nas Condições Específicas aplicáveis.

11.3. No período compreendido entre janeiro e março de cada ano, mediante notificação prévia ao cliente, através dos meios escritos previstos na Condição 15, a MEO poderá proceder ao aumento da mensalidade do(s) serviço(s) e/ou tarifário(s) contratado(s), o qual será calculado com base no Índice de Preços no Consumidor relativo ao ano civil completo imediatamente anterior àquele em que o aumento tem lugar, conforme publicado pelo INE em janeiro desse ano, ou no valor de até 1 euro, com IVA incluído.

## **12. FATURAÇÃO**

12.1. O cliente tem direito a receber faturas mensais gratuitas, em suporte de papel ou por via eletrónica, consoante o meio escolhido pelo cliente, recebendo o cliente as faturas com o nível mínimo de detalhe definido pela ANACOM, ao qual poderá crescer, mediante pedido do cliente através dos contactos referidos nestas condições e consoante os serviços que contratou, o detalhe de comunicações (com exceção do serviço de Internet em Banda Larga Fixa) e o detalhe dos consumos de videoclube).

12.2. Sem prejuízo da informação já disponibilizada na fatura nos termos da lei, a MEO obriga-se a emitir a(s) fatura(s) relativa(s) ao(s) serviço(s) prestado(s) de acordo com o previsto no ponto anterior.

12.3. O cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte dos serviços constantes da fatura, exceto se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

12.4. O preço da mensalidade, quando aplicável, é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorre o início da prestação do Serviço, o preço da mensalidade, quando aplicável, corresponderá ao valor proporcional dada mensalidade do Serviço calculado sobre o número de dias em que o serviço foi prestado naquele mês.

### **13. MODO E PRAZO DE PAGAMENTO**

13.1. O cliente obriga-se a proceder à liquidação das faturas no prazo e de acordo com as modalidades nelas indicadas.

13.2. O preço da instalação ou ativação do(s) serviço(s) ou de compra de equipamento, quando devido, será em regra incluído na primeira fatura a enviar ao cliente relativa ao serviço em causa.

13.3. Sobre os valores em débito não liquidados pontualmente incidem juros de mora à taxa legal em vigor, nos termos do art.º 102º §3 do Código Comercial.

### **14. RESPONSABILIDADE**

14.1. A MEO não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais quando tal não lhe seja imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por:

(i) danos causados por culpa do cliente, de outros utilizadores do serviço ou de quaisquer terceiros que não estejam ao serviço da MEO, ou

(ii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas, ou

(iii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas e que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações contratuais.

14.2. A MEO garante que as redes de comunicações eletrónicas utilizadas para a prestação dos serviços cumprem os requisitos necessários e adequados à segurança da prestação dos mesmos e da própria rede, não podendo, no entanto, garantir a sua inviolabilidade por terceiros não autorizados. Caso a MEO conceba soluções técnicas que se destinem a evitar o risco de inviolabilidade, dará disso conhecimento ao cliente, informando-o igualmente dos custos prováveis das mesmas.

### **15. COMUNICAÇÕES E CITAÇÕES/NOTIFICAÇÕES JUDICIAIS**

15.1. Todas as comunicações da MEO ao cliente poderão ser efetuadas por qualquer meio ou contacto facultado pelo cliente à MEO, tais como: endereço postal, endereço de correio eletrónico, sistema automático de difusão de mensagens vocais, SMS (consoante o meio que se revele mais adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), e, complementarmente e quando aplicável, através do ecrã do equipamento utilizado pelo cliente. A MEO poderá, ainda, efetuar comunicações ao cliente através da fatura.

15.2. Caso o cliente pretenda contactar a MEO, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados em [meo.pt](http://meo.pt).

15.3. As citações e notificações judiciais ao cliente, serão realizadas para o domicílio indicado pelo cliente no momento

da adesão, obrigando-se o cliente a comunicar, por escrito, à MEO, a alteração do mesmo.

15.4. Em caso de contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, o Cliente poderá contactar a MEO através de comunicação enviada para o seguinte endereço de correio eletrónico: [apoio@meo.pt](mailto:apoio@meo.pt).

### **16. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES**

16.1. Os dados pessoais identificados pelo cliente na adesão ao serviço, incluindo no Formulário, quando aplicável, como sendo de fornecimento obrigatório, são indispensáveis à prestação dos serviços pela MEO. Os dados pessoais fornecidos pelo Cliente, em conformidade com o disposto na legislação aplicável, serão processados e armazenados informativamente, destinando-se a serem tratados pela MEO no âmbito da relação contratual com o Cliente e, ainda, em caso de autorização do Cliente, nos termos previstos em 16.4 da presente Condição, para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários e/ou da MEO.

16.2. Os dados do Cliente serão tratados pela MEO em conformidade com a legislação aplicável, sempre que se revelem necessários para uma determinada prestação de serviços. Para efeito da comunicação e faturação, os dados de tráfego serão tratados pelo prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data do seu registo. Os dados de localização geográfica, perfil e/ou consumo do Cliente serão tratados na medida em que sejam essenciais para a prestação dos serviços contratualizados e pelo tempo que durar a prestação, possibilitando o acesso, nomeadamente, a funcionalidades específicas dos serviços, a sugestões de conteúdos, a serviços informativos de proximidade, podendo ficar sujeito à existência de decisões automatizadas.

16.3. Por dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo do Cliente entende-se:

16.3.1. Dados de tráfego: quaisquer dados tratados para efeito do envio de uma comunicação através de uma rede de comunicações eletrónicas ou para efeito da faturação da mesma, como sejam o número ou identificação, endereço e tipo de posto do assinante; número total de unidades a cobrar para o período de contagem, bem como o tipo, hora de início e duração de comunicações ou o volume de dados transmitidos; data da comunicação ou serviço e número chamado; outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados, pagamentos a prestações, cortes de ligação e avisos;

16.3.2. Dados de localização: quaisquer dados tratados numa rede de comunicações eletrónicas ou no âmbito de um serviço de comunicações eletrónicas que indiquem a posição geográfica do equipamento terminal de um utilizador de um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público;

16.3.3. Dados de consumo ou perfil: dados decorrentes da adesão e utilização dos serviços, através das funcionalidades que integram os mesmos, como sejam a visualização de canais de televisão e utilização de serviços adicionais e de outros serviços lúdicos ou informativos.

16.4. Em caso de autorização do Cliente à MEO, concedida no presente contrato ou em momento futuro, os dados de tráfego, localização geográfica, perfil ou consumo do Cliente serão também tratados para efeito de comunicações de marketing e comercialização de produtos e serviços, incluindo ofertas comerciais personalizadas.

16.5. Em caso de autorização do cliente à MEO através da Área de Cliente em [mymeo.pt](http://mymeo.pt) ou numa loja MEO, os dados pessoais do cliente poderão ser tratados pela MEO para prestação de serviços de informações, por esse tratamento de dados ser necessário à prestação dos referidos serviços, podendo o cliente autorizar: a) a transmissão dos seus dados a terceiros para publicação em serviços de informações; b) a divulgação dos seus dados quando a pesquisa não tenha por base o seu nome, mas sim o número de telefone ou morada e c) a divulgação dos seus dados no Serviço de Informações 1820, sendo que, neste último caso, e na eventualidade de o cliente ter autorizado a respetiva divulgação, o cliente indicará que dados serão concretamente divulgados (nome, telefone fixo, telefone móvel e morada). Em caso de autorização do cliente, através dos canais anteriormente indicados, os dados pessoais do cliente poderão, ainda, ser tratados para a prestação de serviços de audiotexto, por esse tratamento de dados ser necessário à prestação dos referidos serviços.

16.6. Nos termos da respetiva autorização legal:

16.6.1. A MEO conservará a gravação das chamadas telefónicas durante todo o período de vigência acordado, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade, para efeito de prova de transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual.

16.6.2. A MEO poderá gravar comunicações realizadas para o Serviço de Apoio ao Cliente, para efeito de monitorização da qualidade do atendimento, cuja gravação será mantida pelo período legalmente previsto.

16.7. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente, 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, 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 através do endereço de e-mail [dpo@meo.pt](mailto:dpo@meo.pt).

16.8. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.

16.9. Sem prejuízo das disposições que regulam a validade, a formação ou os efeitos de um contrato em relação a uma criança, no que respeita à oferta direta de serviços da sociedade da informação, o tratamento só é lícito se e na medida em que o consentimento seja dado ou autorizado pelos titulares das responsabilidades parentais das crianças, quando menores de 16 anos, exceto se outra idade vier a ser estabelecida em legislação nacional.

16.10. O Cliente pode submeter reclamações à autoridade de controlo, atualmente a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).

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

16.12. As entidades terceiras que, no âmbito de prestações de serviços, procedam ao tratamento de dados pessoais do Cliente 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).

16.13. O Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a MEO, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores dos serviços, que prestou aos referidos utilizadores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula. De igual modo, o Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a MEO, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores dos serviços necessários para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários e/ou da MEO, que obteve previamente junto dos mesmos os necessários consentimentos para efeito do previsto na presente cláusula, bem como que prestou aos referidos utilizadores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula.

16.14. O disposto no número anterior será, de igual modo, aplicável, sempre que, em sede de execução do presente contrato, existam outros utilizadores com acesso aos serviços.

16.15. A MEO dispõe de uma Política de Proteção de Dados Pessoais publicada em <https://institucional.meo.pt/politica-privacidade> na qual consta a informação relativa à proteção de dados pessoais e a identificação das medidas destinadas à proteção e segurança adequadas contra riscos associados.,

16.16. Caso a MEO decida adotar, em conformidade com o previsto na lei, políticas de gestão de tráfego com o objetivo de, por questões de qualidade técnica, otimizar a utilização dos seus serviços, estas não irão interferir com a proteção dos dados pessoais do Cliente.

## 17. RESOLUÇÃO

17.1. Com exceção do caso previsto no número seguinte, o incumprimento definitivo das obrigações contratuais,

confere a qualquer uma das Partes o direito à resolução do Contrato, após pré-aviso adequado de 8 (oito) dias, sem prejuízo da penalização a que o referido incumprimento possa dar lugar.

17.2. Caso o cliente, no caso de ser consumidor, não proceda à regularização dos valores em dívida, decorridos 30 (trinta) dias sobre a data de suspensão do serviço nos termos da Condição 4.2. das Condições Gerais, o Contrato considera-se automaticamente resolvido.

17.3. Quando a adesão ao serviço for efetuada através de meio de contratação à distância, o cliente, caso seja consumidor, pode exercer o direito de livre resolução, sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data de adesão às condições contratuais. Quando a adesão ao serviço seja efetuada no domicílio do cliente ou durante uma deslocação organizada pela MEO, ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial, o cliente poderá exercer o direito de livre resolução no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de adesão às condições contratuais. O exercício do direito de livre resolução deverá ser concretizado mediante comunicação de resolução, através de declaração inequívoca, dirigida à MEO, podendo utilizar a minuta abaixo indicada.

17.3.1. Sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do cliente, durante o prazo de exercício do direito de livre resolução, o cliente fica obrigado a pagar à MEO o montante proporcional ao serviço prestado até ao momento da comunicação da resolução, incluindo o valor da instalação e ativação, se aplicável.

17.3.2. Não há lugar ao direito de livre resolução sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do cliente, durante o prazo de exercício do mesmo e o cliente reconheça a respetiva cessação no momento da instalação e/ou ativação do serviço.

Minuta para 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 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(és)

- Endereço do(s) consumidor(es)

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

(\*) Riscar o que não interessa.

17.3.3. Em caso de exercício do direito de livre resolução, o cliente suportará os custos da devolução dos bens e equipamentos entregues pela MEO.

17.4. Caso ainda decorra um período de fidelização, o cliente poderá resolver o contrato, sem quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização (salvo o direito de a MEO cobrar os serviços prestados até à

produção de efeitos da resolução), nas seguintes situações e em observância dos demais requisitos identificados no artigo 133.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, na sua redação atual:

a) Alteração do local de residência permanente do cliente, caso a MEO não possa assegurar a prestação do serviço contratado ou de serviço equivalente, nomeadamente em termos de características e de preço, na nova morada;

b) Mudança imprevisível da habitação permanente do cliente titular do contrato para país terceiro;

c) Situação de desemprego do cliente titular do contrato, motivado por despedimento da iniciativa do empregador por facto não imputável ao cliente titular do contrato, que implique perda do rendimento mensal disponível do cliente titular do contrato;

d) Incapacidade para o trabalho, permanente ou temporária de duração superior a 60 (sessenta) dias, do cliente, nomeadamente em caso de doença, que implique perda do rendimento mensal disponível do cliente.

17.5. O direito de resolução previsto no número anterior deve ser exercido pelo cliente através de comunicação escrita, incluindo por correio eletrónico, dirigida à MEO, com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de produção de efeitos da resolução.

## **18. VIGÊNCIA, CESSAÇÃO ANTECIPADA E DENÚNCIA**

18.1. As presentes Condições Gerais produzem efeitos na data da adesão ou, para os Serviços que impliquem instalação, na data de instalação respetiva, consoante o que se verificar em último lugar. Estando associado um período de fidelização ao contrato (definido nas condições comerciais, no resumo do contrato e, quando aplicável, no Formulário), o qual não poderá ser superior a 24 (vinte e quatro) meses, o contrato vigorará até ao termo do período de fidelização, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

18.2. As presentes Condições prorrogam-se automaticamente após o decurso do período de fidelização, caso exista. No caso de prorrogação automática do contrato após o termo do período de fidelização ou no caso de o contrato não ter um período de fidelização associado, o cliente tem o direito de denunciar o contrato em qualquer momento com um pré-aviso máximo de 1 (um) mês relativamente à data de produção de efeitos da denúncia, não incorrendo o cliente em quaisquer custos com a denúncia do contrato, exceto os relativos à utilização do serviço durante o período de pré-aviso.

18.3. Caso o cliente opte por cessar antecipadamente o contrato, ou seja, antes de decorrido o período de fidelização, a comunicação de cessação antecipada deverá observar o prazo de pré-aviso máximo previsto no número anterior.

18.4. Em prejuízo do disposto no número anterior, no que diz concretamente respeito à prestação de Serviço de Dados – Internet Móvel (banda larga móvel), em caso de cessação antecipada do contrato, ou seja, antes de decorrido o período de fidelização, estes Serviços serão desligados pela MEO, deixando de ser prestados e faturados: i) no último dia do mês civil em curso, quando o pedido de cessação do contrato ocorra com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias

relativamente àquele dia ou ii) no final do mês civil seguinte ao que se encontrar em curso, quando o pedido de cessação ocorra com uma antecedência inferior a 15 (quinze) dias relativamente ao termo do mês civil em curso.

18.5. Para efeitos do previsto nos anteriores números 19.3. e 19.4., e salvo em situações de justa causa, a MEO terá direito ao recebimento do menor dos seguintes valores:

a) Total dos encargos devidos = 30% x Número de meses em falta x Total a pagar do preço recorrente  
ou

b) Total dos encargos devidos = Número de meses em falta x (Total de ofertas/descontos associados à fidelização) / Período de fidelização.

18.6. Caso o cliente opte por mudar de empresa prestadora dos serviços, deixando a MEO de prestar os serviços, o presente contrato cessa automaticamente após a conclusão, com sucesso, do processo de mudança do cliente para a nova empresa prestadora de serviços, assegurando a MEO, contudo, a continuidade do serviço até que o processo de mudança fique concluído e até que o cliente consinta expressamente na transferência do serviço, exceto se tal não for tecnicamente viável.

## **19. SUSPENSÃO E CADUCIDADE DO CONTRATO**

19.1. Constituem, designadamente, fundamentos para a suspensão do contrato:

- a) A perda do local onde os serviços são prestados;
- b) A alteração da residência do cliente para fora do território nacional;
- c) A ausência da residência motivada por cumprimento de pena de prisão;
- d) A ausência da residência por incapacidade, doença prolongada ou estado de dependência de cuidados prestados ou a prestar por terceira pessoa;
- e) A situação de desemprego ou baixa médica.

19.2. A suspensão do contrato manter-se-á durante o período de tempo em que durar o motivo justificativo da mesma.

19.3. Caso, para efeitos do previsto na Condição 19.1., a suspensão do contrato se prolongue por mais de 180 (cento e oitenta) dias, o cliente (ou o respetivo representante, para efeitos do previsto na alínea d) da Condição 19.1.) poderá requerer a caducidade do contrato.

19.4. As situações de suspensão e caducidade indicadas nos números anteriores não originam quaisquer encargos para o cliente, nomeadamente encargos relacionados com a cessação antecipada do contrato.

## **20. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS E CESSAÇÃO DA OFERTA**

20.1. A MEO poderá alterar as presentes Condições Gerais, bem como as Condições Específicas aplicáveis a cada serviço.

20.2. Caso a MEO promova uma alteração das condições contratuais indicadas no n.º 6 do artigo 120.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, na sua redação atual, o cliente terá o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, que não os relacionados com a utilização do serviço até à data da resolução, salvo quando as alterações:

- a) Sejam propostas exclusivamente em benefício do cliente;
- b) Não tenham efeito negativo no cliente, nomeadamente as alterações que sejam de carácter puramente administrativo ou relacionadas com o endereço da MEO; ou
- c) Decorram diretamente da aplicação de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou de ato ou regulamento da ANACOM.

20.3. A MEO obriga-se a notificar o cliente, através dos meios escritos previstos na Condição 15, das alterações promovidas, com pelo menos um mês de antecedência sobre a data de produção de efeitos das alterações, sendo que, assistindo o direito de resolução do contrato pelo cliente, de acordo com o indicado no número anterior, o cliente será igualmente informado, na mesma comunicação, do seu direito de resolver o contrato sem encargos, direito este que poderá ser exercido pelo cliente no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação da comunicação de alterações das condições contratuais.

20.4. O direito de rescindir o contrato sem encargos associados não se aplica, nomeadamente, nos casos de aumento anual da mensalidade do(s) serviço(s) e/ ou tarifário(s) contratado(s), nos termos previstos no número 11.3 na Condição 11 das presentes Condições Gerais.

20.5. Em caso de cessação da oferta de qualquer serviço, a MEO compromete-se a notificar o cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data da sua verificação.

## **21. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS**

21.1. 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 prestação do serviço.

21.2. Para questões emergentes do presente contrato, quando celebrado com cliente consumidor, 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>), Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<https://arbitragem.autonoma.pt>), CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (<https://www.consumidoronline.pt>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (<https://cacrc.pt>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (<http://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>) e cujos contactos podem ser consultados em [meo.pt](http://meo.pt) ou em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

21.3. A reclamação a apresentar pelo cliente deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

21.4. Em caso de reclamações apresentadas pelo cliente sobre faturação, será considerado o seguinte:

- a) O cliente pode reclamar as faturas até à data de suspensão do serviço através da Área de Cliente, nas lojas MEO ou nas linhas de apoio indicadas no início das presentes Condições Gerais;
- b) O cliente poderá apresentar uma reclamação recorrendo ao Livro de Reclamações, disponível em formato eletrónico ou em qualquer uma das lojas MEO em formato de papel;
- c) Sendo a reclamação apresentada por escrito, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, fica garantida a não suspensão do serviço até à decisão da MEO.

## **22. DEPÓSITO**

Nos termos legais, as presentes Condições Gerais e Específicas de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas foram depositadas junto da ANACOM e da Direção-Geral do Consumidor.

## **ANEXO I - PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO E DESBLOQUEIOS**

### **I. PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO**

1.1. Os serviços disponibilizados pela MEO poderão ter associado um período de fidelização em caso de atribuição aos clientes de contrapartidas, devidamente identificadas e quantificadas no contrato, associadas, consoante o caso, à subsídio de equipamentos terminais, à instalação do serviço, quando aplicável, à ativação do serviço ou a outras condições promocionais.

1.2. Os períodos de fidelização dos serviços são os previstos no Resumo do Contrato e, quando aplicável, no Formulário, sendo aplicáveis as condições de cessação antecipada previstas na Condição 18.

### **II. DESBLOQUEAMENTOS**

2.1. Caso o cliente pretenda resolver o contrato durante o período de fidelização e pretenda o desbloqueamento de equipamento terminal adquirido (doravante "equipamento"), a MEO procederá à cobrança de uma contrapartida não superior ao permitido pela legislação aplicável.

2.2 Optando o cliente por reter o equipamento associado no momento da celebração do contrato, a compensação devida pelo cliente não pode exceder o valor de contrapartida apurado nos termos da legislação aplicável ou a parte remanescente da tarifa de serviço, consoante o montante que for menor.

2.3. Se não existir período de fidelização, o cálculo do valor máximo da contrapartida a pagar pelo cliente pelo desbloqueamento de equipamentos terminais, quando este seja solicitado antes de decorridos 24 meses da celebração do contrato ou da respetiva alteração, consoante o momento em que tenha sido associada ao contrato a aquisição de um

equipamento bloqueado à rede da MEO, deverá fazer-se nos termos previstos no número 2.1. anterior, tendo por referência a duração máxima do período de fidelização legalmente admitida.

## **ANEXO II - CONDIÇÕES DE DISPONIBILIZAÇÃO DA FATURA ELETRÓNICA E EXTRATO ON-LINE**

### **I. FATURA ELETRÓNICA**

#### **1.OBJETO**

1.1. A MEO disponibiliza ao cliente, gratuitamente, faturas emitidas em formato eletrónico ("FE") relativamente aos serviços MEO em cada momento contratados pelo cliente, de acordo com os presentes termos e condições.

1.2. A FE tem o mesmo valor que a fatura emitida em papel, pois contém todas as menções obrigatórias previstas na Lei. Adicionalmente, contendo a FE uma assinatura eletrónica, o documento emitido pela MEO satisfaz as condições exigidas na Lei para garantir a autenticidade da sua origem e a integridade do seu conteúdo.

1.3. Caso o Cliente não adira à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de faturação escolhida pelo cliente.

#### **2. ADESÃO**

2.1. A adesão à FE produz efeitos relativamente à fatura a emitir posteriormente à data da adesão, pelo que o cliente deixará de receber a fatura em papel. Pode, no entanto, suceder que o cliente receba uma fatura em papel, se a adesão à FE for feita em data próxima à da emissão da fatura.

2.2. A adesão à FE no âmbito da utilização de um serviço prestado pela MEO pressupõe a adesão à FE em relação a todos os serviços prestados pela MEO abrangidos pela mesma conta de faturação.

#### **3. SERVIÇO DE FE**

3.1. A MEO disponibiliza ao cliente a FE através de (i) Envio da FE para o endereço de e-mail indicado pelo cliente (próprio ou de terceiro autorizado para o efeito); e (ii) Consulta, na Área de cliente, da FE, bastando para tal o cliente introduzir os seus dados de acesso à Área de cliente, caso esteja registado na mesma, disponível em [meo.pt](http://meo.pt).

3.2. O cliente poderá ainda imprimir ou guardar (em formato PDF) no seu computador as faturas eletrónicas. Para imprimir e ou guardar as faturas, o cliente necessita de ter instalado software compatível.

3.3. O cliente registado na Área de cliente, poderá consultar as 12 (doze) últimas faturas eletrónicas emitidas. Para consultar faturas emitidas há mais de 12 (doze) meses, o cliente poderá contactar a MEO através dos contactos indicados no início das presentes Condições Gerais ou em [meo.pt](http://meo.pt).

3.4. Na data de envio da FE, a MEO envia para o número de contacto telefónico indicado pelo cliente e sem qualquer custo, uma notificação informando da emissão da FE. Para este efeito, o cliente deverá manter os respetivos contactos atualizados, sendo ainda responsável por assegurar espaço disponível para a receção das faturas na sua caixa de correio eletrónico, bem como comunicar à MEO a alteração do endereço de correio eletrónico. O cliente poderá, em qualquer momento, desativar o envio das notificações mediante contacto estabelecido para as linhas de apoio ao cliente ou

através de pedido enviado através da área de cliente em [mymeo.pt](http://mymeo.pt).

3.5. Cumprindo a MEO as obrigações referidas nos números 3.1. e 3.4. acima, o cliente é responsável pelo pagamento das faturas emitidas e enviadas pela MEO.

#### **4. DURAÇÃO E SUSPENSÃO DO ENVIO DA FE**

4.1. A MEO disponibiliza a FE por período indeterminado, podendo a MEO ou o cliente pôr fim à sua disponibilização em qualquer momento.

4.2. O cliente poderá ativar ou desativar a FE através dos contactos indicados no início das presentes Condições Gerais ou através da área de cliente em [mymeo.pt](http://mymeo.pt) ou da app my MEO.

4.3. A cessação da disponibilização da FE produz efeitos relativamente à fatura a emitir posteriormente ao pedido de cessação. Pode, no entanto, suceder que o cliente receba a fatura subsequente em formato eletrónico, se a cessação for feita em data próxima à da emissão da fatura.

4.4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a MEO poderá a todo o momento suspender ou cessar o envio da FE, nomeadamente nos casos de impossibilidade de entrega da FE na caixa de correio eletrónico indicada pelo cliente.

4.5. Cessando o envio da FE, o cliente passa a receber a fatura em formato papel na morada de faturação que este indique à MEO.

#### **ANEXO III - CONDIÇÕES SERVIÇO CARTÃO PARTILHA DE NET**

1. O Serviço Partilha de Net permite atribuir a um cliente dois cartões distintos com o mesmo número de acesso.

2. O cliente pode utilizar internet a partir de ambos os cartões, em dois equipamentos, em simultâneo. No entanto, caso o cliente opte pela utilização dos cartões em dois telemóveis, apenas o cartão principal irá receber comunicações de Voz (chamadas, SMS e MMS).

3. Caso o cartão principal não se encontre disponível, as comunicações não são redirecionadas para o segundo cartão.

4. A mensalidade associada ao Serviço Partilha de Net será faturada na primeira fatura do mês seguinte ao mês de adesão.

5. Caso o cliente opte por receber fatura com detalhe de comunicações, o detalhe incluirá o tráfego efetuado pelos dois cartões, sem qualquer distinção, como se o tráfego tivesse sido realizado apenas por um cartão.

#### **ANEXO IV - ROAMING**

1. Para efeitos do presente Contrato, entende-se como serviço de roaming o serviço que permite ao cliente a utilização dos equipamentos terminais no estrangeiro, para realizar ou receber chamadas de voz, enviar ou receber dados (incluindo SMS, MMS e acesso à internet) ou ter acesso a outras funcionalidades associadas ao serviço, o qual depende da existência de acordos de roaming em vigor com operadores com cobertura no local onde o cliente pretenda utilizar o serviço, podendo o cliente, em qualquer momento, solicitar à MEO as informações necessárias sobre este serviço ou consultá-las em [meo.pt](http://meo.pt).

2. O roaming está, por defeito, ativo, nos cartões de acesso ao serviço de voz móvel e de dados, podendo o cliente

efetuar comunicações no país estrangeiro visitado e para Portugal.

3. Em cumprimento do Regulamento de Execução (UE) 2016/2286, de 15 de dezembro e do Regulamento (EU) 2022/612, de 6 de abril, a MEO deve prestar aos clientes com residência habitual ou laços estáveis ao território nacional, o serviço de roaming no Espaço Económico Europeu, ao preço das tarifas domésticas e em condições que não sejam menos favoráveis do que as oferecidas no mercado doméstico, caso na rede visitada estejam disponíveis a mesma geração de redes, tecnologias e velocidades de comunicações móveis.

4. No que se refere à utilização do serviço de dados (tanto para efeitos de navegação em páginas da internet, como na utilização de conteúdos, aplicações ou serviços), considera-se, ainda, a informação constante em [em.meo.pt/roaming](http://em.meo.pt/roaming) e, relativamente à qualidade de serviço.

5. Tendo como objetivo impedir a utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, a MEO adotou Políticas de Utilização Responsável (PUR) que, sendo aplicáveis, constam das Condições Comerciais e que fazem parte integrante das Condições Específicas do serviço contratado pelo cliente, podendo ser consultadas em [meo.pt](http://meo.pt), ou ainda contactando as linhas de apoio de informações sobre serviços de roaming indicadas neste Contrato.

6. A não observância das PUR, e conforme previsto no referido Regulamento, reserva à MEO o direito de cobrar uma sobretarifa pelo tráfego efetuado em roaming no Espaço Económico Europeu e Reino Unido, sempre que:

- a) não existam evidências de que o cliente reside em território português ou que possui laços estáveis a Portugal;
- b) existam evidências de risco de consumo abusivo ou anómalo, de acordo com mecanismos de controlo justos e indicadores objetivos, conforme descrito no número 8;
- c) no caso de tarifários que incluam plafond de dados ou tráfego de dados ilimitado, for ultrapassado o limite de consumo de tráfego de dados ao preço das tarifas domésticas (associado ao plano tarifário do cliente), quando aplicável, e sem prejuízo dos limites de volume aplicáveis ao tráfego doméstico.

7. Para aferir a utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, designadamente em sequência da verificação de determinados padrões de consumo que não cumpram os critérios previstos no referido Regulamento, a MEO poderá solicitar ao cliente documentação que comprove a residência habitual ou a existência de laços estáveis ao território nacional. Para o efeito, a MEO poderá solicitar elementos de prova, designadamente: (i) indicação do endereço postal ou endereço de faturação para outros serviços prestados em território nacional (apresentação de fatura de serviço essencial público); (ii) declaração de um estabelecimento de ensino superior a comprovar a matrícula em cursos a tempo inteiro; (iii) comprovativo de liquidação/pagamento de impostos locais ou de capitação; (iv) evidência de destacamento do cliente em Portugal; (v) provas adicionais (no caso de trabalhadores transfronteiriços) de emprego em território nacional ou; (vi) contrato de arrendamento.

8. No âmbito da alínea b. do número 6, a MEO poderá controlar o consumo efetuado em roaming verificando, num período mínimo de quatro (4) meses, se o tráfego consumido em roaming no Espaço Económico Europeu e Reino Unido prevalece sobre o tráfego consumido em Portugal e em outros países (> 50%) e se a presença no Espaço Económico Europeu e Reino Unido prevalece sobre a presença em Portugal e noutros países (> 50%). Se tal acontecer, a MEO notificará o cliente para, num prazo mínimo de duas (2) semanas alterar o seu padrão de consumo, nomeadamente através da presença ou tráfego consumido efetivos no território nacional.

9. A MEO deixará de aplicar a sobretarifa assim que a utilização do serviço em roaming deixe de indicar o risco de utilização abusiva ou anómala.

10. Para efeitos do número 8, entende-se por tráfego consumido/presença em Portugal, nomeadamente, cada dia que o cliente de roaming se ligar à rede da MEO ou efetuar consumos através da mesma e também o tráfego consumido/presença fora do Espaço Económico Europeu e Reino Unido.

11. Caso o cliente não altere o padrão de consumo descrito no número 8 ou não cumpra os requisitos constantes do número 7, decorrido o período mínimo de duas (2) semanas, a MEO reserva-se o direito de cobrar uma sobretarifa pelo tráfego efetuado em roaming no Espaço Económico Europeu e Reino Unido.

12. Durante a prestação de serviços em roaming, poderão estar sujeitos a tarifas mais elevadas, designadamente, os seguintes tipos de serviços: i) chamadas de voz efetuadas para países não pertencentes ao Espaço Económico Europeu e Reino Unido, casos em que os custos das chamadas serão apurados de acordo com o respetivo tarifário; ii) Chamadas e SMS Premium; iii) Comunicações em rede de satélite, barcos e aviões; iv) Comunicações de voz efetuadas para linhas de apoio ao cliente e números especiais (serviços não geográficos); v) Serviços de valor acrescentado.

## **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ EM REDE FIXA**

### **1. OBJETO**

1.1. As presentes Condições Específicas, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas, quando aplicável (“Formulário”), o resumo do contrato e as condições comerciais visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”) ao cliente, do serviço de voz (“serviço”).

1.2. O serviço permite ao cliente fazer e receber, em local fixo, chamadas nacionais e internacionais e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

1.3. O cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.

1.4. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições

Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO (“Condições Gerais”).

### **2. ACESSO**

2.1. O serviço dispõe de cobertura em todo o território nacional, sendo prestado de forma regular e contínua e de acordo com os indicadores de qualidade e objetivos de desempenho descritos em [meo.pt](http://meo.pt).

2.2. O serviço, quando prestado com recurso ao protocolo IP (“Internet Protocol”), apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede, que poderão ser consultadas nas lojas MEO, através do número de apoio ao cliente e em [meo.pt](http://meo.pt) e pode ser prestado com atribuição de numeração geográfica, caso em que o acesso ao serviço só poderá ser efetuado a partir de um único local fixo e suportado num acesso IP da MEO, podendo aquele ser prestado apenas enquanto este último serviço se mantiver ativo.

2.3. Sempre que prestado sobre IP, a prestação do serviço pressupõe que o cliente disponha de equipamento compatível com a rede IP disponibilizado pela MEO na modalidade de aluguer, comodato ou compra.

2.4. O serviço, sempre que prestado sobre IP, poderá ser incompatível com equipamentos que não observem as normas de ligação IP, designadamente fiscalizadores.

### **3. NÍVEIS DE QUALIDADE, UTILIZAÇÃO, RESTRIÇÕES E SEGURANÇA DO SERVIÇO**

3.1. A MEO compromete-se a assegurar os seguintes níveis de qualidade de serviço:

a) tempo máximo para ligação inicial do serviço: 30 (trinta) dias;

b) tempo máximo de reposição do serviço: 15 (quinze) dias.

3.2. O tempo máximo previsto na alínea a) do número anterior desta Condição não será aplicável nas situações em que, atendendo ao local de instalação do serviço, se revele necessário a realização de trabalhos especiais, caso em que a data de instalação do serviço será a acordada, casuisticamente, pelas Partes.

3.3. A contagem do prazo previsto na alínea b) do número 1 desta Condição inicia-se no momento em que o cliente comunica a avaria nos termos da Condição 6 das presentes Condições Específicas.

3.4. Caso a MEO verifique que a reposição do serviço não ocorrerá no prazo fixado na alínea b) número 1 desta Condição, compromete-se a contactar o cliente, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação da avaria, sem prejuízo do disposto na Condição 5.14. das Condições Gerais.

3.5. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, é garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.

3.6. Sempre que o serviço é prestado com recurso ao protocolo IP, a MEO desde já informa o cliente que qualquer falha no fornecimento de energia elétrica poderá implicar a interrupção do serviço, até ao restabelecimento daquele.

3.7. A MEO poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do cliente quando este realize chamadas para organizações com

competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

3.8. A MEO reserva-se o direito de recusar o acesso e efetuar a desativação do serviço quando considere que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriore a qualidade do serviço, da rede ou do seu funcionamento, bem como nas situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem em redes de outros operadores e destino às redes fixas nacionais, em tráfego com origem na rede MEO e destino à rede fixa nacional.

3.9. A MEO reserva-se o direito de definir uma política de utilização responsável para a utilização do serviço, podendo faturar consumos que excedam mensalmente o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

3.10. A MEO reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos, em caso de situação de fraude.

#### **4. REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES**

4.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na alínea a) da Condição 3.1. por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir a redução do montante correspondente ao preço de instalação em 50% (cinquenta por cento).

4.2. Sempre que a instalação não possa ser efetuada por facto imputável ao cliente, poderá a MEO exigir uma sobre-taxa correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor do preço de instalação.

4.3. A indisponibilidade do serviço, com exceção dos casos previstos na Condição 4 das Condições Gerais, em incumprimento do prazo máximo previsto na Condição 3.1, alínea b), por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, confere ao cliente o direito a resolver o Contrato, de acordo com o previsto na Condição 5.14. das Condições Gerais.

4.4. Sempre que, com vista à ativação ou reposição do serviço, a MEO se encontre obrigada a promover uma intervenção na morada da instalação e não compareça na data acordada com o cliente, por motivos imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir uma compensação calculada de acordo com o previsto nas condições 5.9., 5.12. e 5.13. das Condições Gerais.

#### **5. SUSPENSÃO DO SERVIÇO**

Durante a suspensão do serviço e até à sua extinção é garantido ao cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu -112.

#### **6. PREÇO**

6.1. O preço a pagar pelo cliente pela instalação, restabelecimento, assinatura mensal, comunicações e aluguer ou venda de equipamento, corresponde ao que estiver fixado nas condições comerciais, disponíveis e detalhados em [meo.pt](http://meo.pt) ou outros canais, as quais são disponibilizadas ao cliente no momento da adesão ao serviço.

6.2. Para obtenção de informações atualizadas sobre o preço aplicável ao serviço, o cliente poderá consultar em [meo.pt](http://meo.pt) ou ligar para o número de apoio ao cliente.

6.3. O preço da assinatura, quando aplicável, é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o preço da assinatura corresponderá a 1/30 do valor da assinatura mensal por cada dia em que o serviço estiver ativo.

6.4. Para verificação e controlo dos encargos associados ao serviço, a MEO disponibiliza ao cliente, para além de outros mecanismos, o barramento seletivo e gratuito de chamadas de saída de tipos e para tipos definidos de números, de acordo com o que vier a ser definido pela ANACOM nos termos da Lei, sistemas de pré-pagamento do acesso da ligação à rede telefónica pública e da utilização do serviço, bem como pagamento escalonado do preço da ligação à rede telefónica pública, em todos os casos mediante pedido do cliente.

#### **7. DETALHE DE COMUNICAÇÕES**

O cliente poderá optar pela disponibilização da fatura com um dos seguintes tipos de detalhe de comunicações:

- Detalhe simples: inclui o detalhe das diversas categorias de tráfego, indicando, por ordem cronológica, cada chamada, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma;
- Detalhe completo: inclui a discriminação, por ordem cronológica, de todas as comunicações efetuadas, incluindo os números chamados, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma;
- Detalhe parcial: inclui o previsto na alínea b) supra, com a supressão dos últimos quatro dígitos dos números chamados.

#### **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA**

##### **1. OBJETO**

1.1. As presentes Condições Específicas, o Anexo I, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas, quando aplicável (“Formulário”), o resumo do contrato e as condições comerciais visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”) ao cliente, do serviço de acesso à Internet em Banda Larga (adiante “serviço”).

1.2. O cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.

1.3. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO (“Condições Gerais”).

##### **2. ADESÃO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO**

2.1. Antes de proceder à ativação do serviço, o cliente deverá assegurar que os Equipamentos utilizados permitem ligação de internet por cabo Ethernet ou por WiFi.

2.2. O pedido de ativação do serviço efetuado pelo cliente implica o conhecimento e aceitação pelo mesmo do disposto nas presentes Condições Específicas.

2.3. O serviço pode ser prestado i) com recurso à tecnologia ADSL, através dos protocolos TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol, ii) com recurso à rede de fibra

ótica (“FO”) ou iii) com recurso à rede móvel, estando disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede que poderão ser consultadas através dos contactos indicados no início das Condições Gerais e em [meo.pt](http://meo.pt).

2.4. Quando prestado com recurso à tecnologia ADSL, o serviço é disponibilizado com serviço telefónico fixo associado, caso em que a prestação do serviço de acesso à Internet em Banda Larga pressupõe a existência de contrato de prestação do serviço telefónico fixo em vigor e, consequentemente, de uma linha telefónica ativa.

2.5. A MEO pode recusar a ativação do serviço após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:

a) inexistência de cobertura ADSL, ou seja, quando o par de fios que serve de suporte à Linha Telefónica disponibilizada não esteja diretamente ligado entre as instalações do cliente e a central telefónica da MEO na qual se encontra instalado o equipamento agregador de acessos locais com tecnologia ADSL;

b) a infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local da Linha Telefónica;

c) a Linha Telefónica afeta à prestação do serviço venha a ser utilizada para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, nomeadamente sistemas de alarme, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco), ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 kHz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;

d) inexistência de cobertura em determinada localização geográfica.

2.6. A recusa de ativação do serviço prevista no número 2.5. deve ser comunicada ao cliente no prazo máximo de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação ou conhecimento por parte da MEO, dispondo o cliente, no caso das alíneas (a), (b) e (e) desse número, de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comunicação, para solicitar o reembolso dos montantes relativos à adesão ao serviço.

2.7. Caso a MEO recuse a ativação do serviço com fundamento na verificação da situação prevista no número 2.5. alínea c), o cliente poderá efetuar novo pedido de ativação do serviço à MEO, desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da ativação do serviço.

2.8. Sempre que o serviço seja prestado com recurso à tecnologia ADSL, a MEO não será responsável pela configuração da conectividade ADSL, nem pela prestação do serviço, caso a Linha Telefónica não reúna as condições técnicas necessárias, nomeadamente caso esta não suporte a conectividade ADSL.

2.9. A MEO compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de receção do pedido de ativação do serviço. O prazo máximo para a ativação do serviço previsto na presente Condição não se aplica

quando a ativação do serviço não for possível por motivos imputáveis ao cliente.

2.10. A ativação dos serviços adicionais será efetuada de acordo com as respetivas condições particulares.

### **3. UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO**

3.1. Sempre que o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, o cliente compromete-se a utilizar o serviço sempre na Linha Telefónica indicada à MEO no Pedido de Ativação do Serviço ou em [meo.pt](http://meo.pt), não podendo o cliente utilizar a Linha Telefónica afeta à prestação do serviço para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, designadamente a referida na alínea c) da Condição 2.5.

3.2. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto nos casos previstos na Condição 6.1. das presentes Condições Específicas, e bem assim quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a MEO não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

3.3. Não é permitida ao cliente a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:

3.3.1. Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade);

3.3.2. Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços (Scan);

3.3.3. Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).

3.4. Não é permitido ao cliente interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes.

3.5. Ao cliente não é permitido utilizar computadores remotos como “proxies” para fins de encaminhamento de tráfego.

### **4. PREÇO**

4.1. Os preços devidos pelo cliente à MEO pelo(s) serviço(s), pela instalação, ativação, downgrade, desmontagem, restabelecimento e reinstalação, correspondem aos que estiverem fixados nas condições comerciais e no resumo do contrato, disponíveis e detalhados em [meo.pt](http://meo.pt) ou outros canais, disponibilizadas ao cliente no momento de adesão ao serviço e que das presentes Condições Específicas fazem parte integrante.

4.2. O cliente pode obter informações atualizadas sobre os serviços adicionais disponibilizados pela MEO em [meo.pt](http://meo.pt).

4.3. O valor da mensalidade do serviço é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o valor da mensalidade corresponderá a 1/30 da mensalidade por cada dia em que o serviço estiver ativo.

### **5. SUSPENSÃO E DESATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1. Sem prejuízo do disposto na Condição 4. das Condições Gerais, a MEO pode proceder à suspensão dos serviços quando se verifique qualquer uma das situações previstas na Condição 2.5. alínea (c), das presentes Condições Específicas, comprometendo-se a MEO a comunicar tal suspensão ao cliente com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias sobre a data da sua verificação, não se responsabilizando pela qualidade de serviço até à suspensão.

## **6. POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RESPONSÁVEL**

6.1. Para garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço aos seus clientes a MEO adotou uma política de utilização responsável.

6.2. As velocidades de Internet podem ser consultadas em [meo.pt](http://meo.pt) ou através dos contactos referidos nestas Condições, sendo que as velocidades de internet associadas a cada tarifário contratado são aquelas que constam do resumo do contrato. As velocidades de download e de upload poderão variar em função das características do acesso físico, do tipo de ligação utilizada, características dos equipamentos utilizados pelo cliente para aceder ao serviço, aplicações que em cada momento o cliente execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder. Para garantir uma elevada qualidade do serviço a todos os clientes, sempre que a MEO verifique a ocorrência de situações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede poderá: i) proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 4. das Condições Gerais ou ii) faturar consumos que excedam, mensalmente, o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

## **7. REEMBOLSO**

7.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na Condição 2.9. para ativação do serviço por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço.

7.2. Sempre que, com vista à ativação ou reposição do serviço, a MEO se encontre obrigada a promover uma intervenção na morada da instalação e não compareça na data acordada com o cliente, por motivos imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir uma compensação calculada de acordo com o previsto nas condições 5.9., 5.12. e 5.13. das Condições Gerais.

## **ANEXO I - VELOCIDADES DO ACESSO À INTERNET**

1. As velocidades do acesso à internet (download e upload) dependem da tecnologia a instalar (Fibra Ótica, ADSL ou rede móvel), do serviço contratado, do equipamento (computador, tablet, smartphone, entre outros) e das interfaces de rede local que sejam utilizadas. Em cada momento, esta velocidade dependerá ainda de outros fatores de congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder.

2. A velocidade contratada pelo cliente para o acesso local à Internet com a tecnologia de fibra ótica encontra-se indicada no resumo do contrato com detalhe da velocidade mínima, velocidade normalmente disponível, velocidade máxima e velocidade anunciada. Estas velocidades pressupõem que sejam cumpridas as recomendações de ligação dos equipamentos locais e de medição de velocidade que constam no documento Condições de Oferta de Serviço, ponto 2.3.3. “Níveis de Qualidade de Serviço”, publicado em [meo.pt](http://meo.pt). A existência de potenciais diferenças entre a velocidade anunciada e velocidade máxima devem-se às limitações das portas do equipamento ONT e router. A velocidade máxima é conseguida nas condições ideais da tecnologia, sem incluir encapsulamento de dados.

3. A velocidade do acesso local à Internet em acessos com a tecnologia ADSL corresponde à velocidade à qual o equipamento sincroniza com a rede nas condições ideais de tecnologia e depende ainda de outros fatores, tais como distância à central, secção e tipo do par de cobre e níveis de interferência. A velocidade contratada pelo cliente para o acesso local à Internet com a tecnologia ADSL encontra-se indicada no resumo do contrato com detalhe da velocidade mínima, velocidade normalmente disponível, velocidade máxima e velocidade anunciada. Os valores incluem encapsulamento de dados, e pressupõem que sejam cumpridas as recomendações de ligação dos equipamentos locais e de medição de velocidade que constam no documento Condições de Oferta de Serviço, ponto 2.3.3. “Níveis de Qualidade de Serviço”, publicado em [meo.pt](http://meo.pt).

4. A MEO adotará medidas de restrição da velocidade de acesso à Internet, sempre que necessite de assegurar os níveis mínimos de qualidade de utilização, garantir a segurança e integridade da rede e de evitar o esgotamento da sua capacidade.

5. Para os serviços de Internet Fixa prestados através de tecnologias wireless, a velocidade contratada pelo cliente encontra-se indicada no resumo do contrato com detalhe da estimativa da velocidade máxima e velocidade anunciada. As velocidades anunciadas estão disponíveis nas zonas de cobertura que poderá consultar em [em.meo.pt/coberturamovel](http://em.meo.pt/coberturamovel).

6. Caso a velocidade do acesso à internet em Banda Larga, independentemente da tecnologia utilizada no acesso ao serviço, não cumpra o mínimo estabelecido, o cliente poderá resolver o contrato, nos termos previstos na Condição 17.1. das Condições Gerais, sem prejuízo da apresentação de ofertas alternativas pela MEO, nomeadamente através de tecnologias wireless.

7. Para efeitos do previsto no presente Anexo I, deverão considerar-se as seguintes definições para os serviços de internet prestados sobre a rede cobre (ADSL):

- Velocidade Normalmente Disponível: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço em 95% do tempo de cada período de 24 horas.

- Velocidade Mínima: Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados IP (download e upload) garantido contratualmente pela MEO no acesso do utilizador ao serviço de

acesso à Internet (em ADSL, sem a presença em simultâneo de acesso IPTV, ver ponto 8). A velocidade em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.

- Velocidade Máxima: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço pelo menos uma vez por dia (período de 24 horas). Na tecnologia ADSL, o valor é indicado nas condições ideais da tecnologia, distância à central, secção do par de cobre e níveis de interferência, e incluindo encapsulamento de dados.

- Velocidade Anunciada: Valor comunicado como característica do tarifário selecionado pelo cliente, nas situações ideais de distância à central, secção do par de cobre e nível de interferência na linha, como referência à velocidade máxima, nas mesmas circunstâncias descritas. Estas velocidades incluem encapsulamento de dados.

8. Para efeitos do previsto no presente Anexo I, deverão considerar-se as seguintes definições para os serviços de internet prestados sobre a rede de fibra:

- Velocidade Normalmente Disponível: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço em 95% do tempo de cada período de 24 horas.

- Velocidade Mínima: Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados IP (download e upload) garantido contratualmente pela MEO no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet. A velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.

- Velocidade Máxima: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço pelo menos uma vez por dia (período de 24 horas).

- Velocidade Anunciada: Valor comunicado como característica do tarifário selecionado pelo cliente, nas situações ideais da tecnologia (i.e. sem restrições devidas a equipamentos terminais). Estas velocidades não incluem encapsulamento de dados.

9. Para efeitos do previsto no presente Anexo I, deverão considerar-se as seguintes definições para os serviços de internet fixa prestados através de tecnologias wireless:

- Estimativa da Velocidade Máxima: Velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependendo do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte.

- Velocidade Anunciada: Valor comunicado como característica do tarifário selecionado pelo cliente. A velocidade de internet pode variar consoante a cobertura de rede móvel na morada de instalação.

10. Alguns dos serviços disponibilizados pela MEO (IPTV, MEO Go, etc.) poderão interferir na velocidade de acesso Internet, dado que poderão ocupar largura de banda em simultâneo com o acesso.

Tecnologia ADSL:

- Serviço TV: No caso de ser disponibilizado o serviço TV (IPTV), cada canal de TV visualizado ou gravado terá impacto na velocidade máxima disponibilizada no acesso à Internet em função do nível de definição dos canais:

(i) Canais em definição simples (SD): até 2,5 Mbps – 2,9 Mbps

(ii) Canais em alta-definição (HD): até 7,5 Mbps – 7,8 Mbps  
Tecnologia Wireless: Sem impactos. O serviço de TV quando existe é fornecido via Satélite e a Voz Fixa via rede móvel.  
Tecnologia Fibra Ótica: Serviço TV: Para serviços de 100 Mbps de download com equipamento sem portas GbE ou no caso de acessos a 1 Gbps e no caso de ser disponibilizado serviço TV (IPTV), cada canal de TV visualizado ou gravado terá impacto na velocidade máxima disponibilizada no acesso à Internet em função do nível de definição dos canais:

(i) Canais em definição simples (SD): até 2,5 Mbps – 2,9 Mbps

(ii) Canais em alta-definição (HD): até 7,5 Mbps – 7,8 Mbps

(iii) Canais 4K IPTV: até 20 Mbps

Com fibra ótica, a distribuição dos canais TV em RF não causa qualquer impacto na velocidade máxima do acesso à Internet fixa.

O serviço MEO Go ocupa uma largura de banda adaptativa entre um mínimo de 250 Kbps e um máximo de 2,1 Mbps (SD) ou 3 Mbps (HD).

Com MEO Satélite, a distribuição dos canais TV não causa qualquer impacto na velocidade máxima do acesso à Internet fixa.

- Serviço Voz: Para serviços de 100 Mbps de download com equipamento sem portas GbE ou no caso de acessos a 1 Gbps e no caso de ser disponibilizado serviço Voz por IP, as chamadas de voz terão um impacto na velocidade máxima disponibilizada no acesso à Internet que poderá atingir 1 Mbps. Para mais informações poderá ser consultado o documento constante em [em.meo.pt/fatores](http://em.meo.pt/fatores).

## CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEVISÃO E MULTIMÉDIA

### 1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas, quando aplicável (“Formulário”), o resumo do contrato e as condições comerciais destinam-se a regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”) ao cliente, do serviço de distribuição de televisão e, quando aplicável, a colocação à disposição de conteúdos áudio e vídeo e disponibilização de serviços interativos e outros relacionados (“serviço”).

1.2. São igualmente regulados os termos e condições aplicáveis à disponibilização, pela MEO ao cliente, das infraestruturas e equipamento(s) de suporte ao serviço, identificados nestas Condições Específicas (“equipamento”).

1.3. O cliente poderá, também, contratar a prestação do serviço de instalação do equipamento utilizado para acesso e utilização do serviço, desde que o mesmo observe os requisitos técnicos e recomendações da MEO em [meo.pt](http://meo.pt).

1.4. O cliente poderá, ainda, aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.

1.5. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO (“Condições Gerais”).

## 2. ADESÃO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. O cliente é responsável por fazer cessar, antes da data de adesão ao serviço, eventuais contratos referentes a serviços que se mostrem incompatíveis com a prestação do serviço, tais como:

- (i) distribuição do serviço de televisão com recurso a rede coaxial do cliente, sempre que o serviço prestado pela MEO seja também prestado com recurso a essa rede;
- (ii) serviço de acesso à Internet através de ADSL, de prestador de serviço que não a MEO;
- (iii) sistemas de alarme, serviços de televigilância, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 kHz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos.

2.2. O cliente autoriza a MEO a realizar todas as intervenções nas redes do cliente, que se revelem necessárias e adequadas à prestação do serviço.

2.3. Para a prestação do serviço via satélite, o cliente terá de dispor de uma antena de satélite e demais acessórios necessários para a prestação do serviço, devendo os mesmos observar os requisitos técnicos e recomendações da MEO em [meo.pt](http://meo.pt).

2.4. O serviço, quando prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de fibra ótica (“FO”) ou sobre rede móvel, apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura da respetiva rede, que poderão ser consultadas através das linhas de apoio indicadas no início das Condições Gerais e em [meo.pt](http://meo.pt).

2.5. O serviço está, também, acessível em equipamentos com acesso à Internet, com os sistemas operativos indicados em [meo.pt](http://meo.pt) e com a aplicação necessária para equipamentos com acesso à Internet. O acesso ao serviço em equipamentos com acesso à Internet só está disponível para clientes residentes em Portugal e o acesso ao serviço tem que ser realizado a partir de território português, com exceção do acesso ao serviço, em Estados-Membros da União Europeia, através do MEO Go, nos termos da legislação aplicável. Por outro lado, encontra-se vedada a contratação do serviço para fins profissionais e/ou comerciais.

2.6. Quando o serviço é acedido através de equipamentos com acesso à Internet:

- a) o cliente deverá verificar se dispõe de equipamento e acesso à Internet com as características mínimas que se encontram publicadas em [meo.pt](http://meo.pt).
- b) a MEO reserva-se o direito de limitar o número de computadores pessoais/equipamentos compatíveis, através dos quais é realizado o acesso ao serviço.
- c) o cliente é exclusivamente responsável pelos encargos em que incorre ao aceder ao serviço, advenientes da utilização do serviço de acesso à Internet contratado a um Internet Service Provider (“ISP”) autorizado.

d) o cliente reconhece que a qualidade do serviço pode ser afetada por fatores exteriores, tais como eventuais sobrecargas informáticas e falhas técnicas da responsabilidade, designadamente do ISP contratado.

2.7. Salvo nos casos em que a instalação do serviço seja efetuada pelo cliente, o serviço será instalado e ativado na data acordada entre a MEO e o cliente para o efeito, num prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de adesão ao serviço, salvo impossibilidade técnica ou motivo de força maior.

2.8. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO o equipamento é instalado pela MEO, em data a acordar entre a MEO e o cliente. Quando o serviço é prestado por via satélite o equipamento é instalado pelo cliente, caso este já disponha de antena satélite instalada compatível, ou pela MEO, caso o cliente o solicite. Caso o cliente não tenha antena instalada deverá solicitar à MEO a instalação da antena e do equipamento.

2.9. O cliente, antes de proceder à ativação dos serviços, deverá assegurar que se encontram preenchidos os requisitos referidos na presente Condição e acessíveis em [meo.pt](http://meo.pt).

2.10. Quando o serviço é prestado por via satélite é ativado com a entrega do equipamento, salvo quando adquirido em lojas não MEO, sendo nesses casos ativado mediante contacto telefónico do cliente à MEO. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO, o equipamento é instalado e o serviço é ativado pela MEO.

2.11. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO, a MEO pode recusar a ativação do serviço, após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:

- (i) Inexistência de cobertura, nos termos referidos no número 2.4;
- (ii) Inexistência de acesso que serve de suporte ao serviço entre as instalações do cliente e a central da MEO;
- (iii) Quando a infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local;
- (iv) Quando o acesso afeto à prestação do serviço seja utilizado para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, incluindo sistemas de alarme, serviços de “Data-over-Voice” (“DoV”) (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12Khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;
- (v) Quando o cliente não autorize qualquer intervenção nas redes do cliente que se revele necessária ou adequada à prestação do serviço.

2.12. A recusa de ativação do serviço prevista no número 2.11. deve ser comunicada ao cliente no prazo máximo de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação ou conhecimento por parte da MEO, dispondo o cliente, no caso das alíneas (i), (ii) e (iii) desse número, de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comunicação, para solicitar o reembolso dos montantes relativos à adesão ao serviço.

2.13. Caso a MEO recuse a ativação do serviço com fundamento na verificação de alguma das situações previstas nas alíneas (iv) e (v) da Condição 2.11, o cliente poderá efetuar novo pedido à MEO desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da ativação do serviço.

2.14. A adesão ao serviço pode ser condicionada ao pagamento imediato de um valor de ativação ou do pagamento contra a entrega do equipamento, de acordo com o tarifário em vigor.

### **3. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO**

Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO:

i) a instalação inclui o fornecimento e instalação do cabo necessário à rede de cliente e acessórios de instalação (se solicitada instalação com tomada) e respetiva ligação na morada de instalação;

(ii) o cabo será instalado à vista, salvo se o local já dispuser de infraestruturas de passagem (sendo as soluções especiais de instalação a pedido do cliente objeto de orçamentação);

(iii) às tomadas adicionais e outros equipamentos adicionais, além dos previstos nas Condições Específicas, são aplicáveis os preços e as condições de fornecimento específicos em vigor; e

(iv) o cliente é responsável pela obtenção junto de terceiros de autorizações eventualmente necessárias, não podendo a MEO ser responsabilizada pela inexistência das mesmas.

### **4. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO**

4.1. O acesso a determinados conteúdos ou componentes do serviço poderá implicar a utilização de um código de identificação e ou código de acesso. Os códigos constituem os elementos de identificação do cliente e, como tal, são para conhecimento e uso exclusivo do mesmo e têm caráter pessoal e intransmissível, devendo o cliente assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a sua confidencialidade, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação ou cópia. A MEO reserva-se o direito de limitar o acesso ao serviço em simultâneo com o mesmo código de identificação e de acesso.

4.2. A MEO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que não lhe sejam imputáveis. Considera-se realizada pelo cliente a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO, salvo prova em contrário.

### **5. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO**

5.1. Os canais e os vários pacotes de canais disponíveis poderão ser consultados pelo cliente nas Lojas MEO ou em [meo.pt](http://meo.pt).

5.2. O cliente não pode alterar a composição dos pacotes de canais, podendo, quando disponível, subscrever canais Premium, canais adicionais ou substituir o pacote de canais subscrito por outro.

5.3. Os canais Premium e canais adicionais disponibilizados ao abrigo destas Condições Específicas pressupõem um período mínimo de subscrição, identificado no momento da

subscrição no ecrã do equipamento utilizado pelo cliente e disponível em [meo.pt](http://meo.pt).

5.4. A MEO reserva-se o direito de limitar o número de equipamentos compatíveis, através dos quais é visualizado o serviço.

5.5. O cliente tem acesso aos canais de televisão que, em cada momento, integrem o serviço prestado pela MEO tal como emitidos e enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão/distribuição, sendo a composição da grelha de canais disponibilizada ao cliente no momento da adesão ao serviço e podendo, igualmente, esta informação ser consultada, a qualquer momento, através dos meios indicados no número 1 da presente condição. A MEO poderá adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha de canais disponibilizada no âmbito do serviço, nomeadamente em consequência de alterações da relação contratual com as entidades que lhe disponibilizam tais conteúdos. A MEO obriga-se a manter atualizada a grelha de canais, através do sítio [meo.pt](http://meo.pt) ou no ecrã do equipamento utilizado pelo cliente para acesso ao serviço.

5.6. Com exceção dos casos em que o serviço é prestado sobre rede de FO e via satélite, a visualização de canais em alta-definição (“HD”) está sujeita a uma avaliação técnica a realizar pela MEO, sendo a visualização destes canais nos primeiros 30 (trinta) dias após a instalação do serviço meramente experimental, podendo estes canais ser removidos da grelha por forma a melhorar a qualidade de serviço, designadamente da emissão televisiva.

5.7. O acesso ao serviço através de equipamento com acesso à Internet quando efetuado através de streaming adaptativo à largura de banda, pressupõe que o cliente disponha no momento do acesso de uma largura de banda mínima de 3,5 Mbps para visualização dos canais e conteúdos.

5.8. A MEO não é responsável pelos conteúdos e programação das transmissões que integram o serviço, nem pelo cumprimento dos respetivos horários de emissão (nomeadamente da ordem e horários das emissões televisivas transmitidas), ou pelo cancelamento, cessação, interrupção ou adiamento dessas transmissões.

5.9. A MEO não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos disponibilizados por terceiros através do serviço, não sendo responsável pelos mesmos.

5.10. Caso o cliente utilize o serviço para fins comerciais nos termos da alínea e) da Condição 5.4. das Condições Gerais, a MEO reserva-se o direito de exigir uma indemnização por quaisquer danos, diretos ou indiretos daí decorrentes.

### **6. EQUIPAMENTO E INFRAESTRUTURAS**

6.1. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia satélite o equipamento será disponibilizado ao cliente nas modalidades de aluguer ou compra e encontra-se configurado para utilização exclusiva nos sistemas em que se suporta o serviço e não pode ser desbloqueado por se tratar de equipamento encriptado e é insuscetível de utilização no âmbito de serviços prestados por terceiros.

6.2. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, sobre rede de FO ou via satélite, a solução de infraestruturas de rede de uso privativo do cliente será definida

pela MEO, tendo em consideração as características do local de instalação, e poderá implicar o desligamento dos equipamentos ou infraestrutura que se mostrem incompatíveis com a instalação/ligação do serviço e a passagem de cabos adicionais (incluindo através de divisórias) e ou a colocação de tomadas adicionais.

6.3. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, sobre rede de FO ou via satélite, em caso de cessação da prestação do serviço, a MEO não realiza a reposição das infraestruturas de televisão pré-existentes na morada de instalação do serviço.

6.4. Sem prejuízo do previsto no número anterior esta Condição, caso o cliente contrate com a MEO a prestação do serviço por via satélite, com utilização do seu equipamento DTH (set-top-box), em caso de cessação da prestação do referido serviço, a MEO procederá à reconfiguração do seu equipamento DTH no prazo de 76 (setenta e seis) horas a contar da data em que a cessação da prestação do serviço ocorra.

6.5. Quando o serviço é prestado por via satélite, o acesso ao serviço, a pacotes de canais e canais Premium pressupõe a utilização, para além do equipamento, de um cartão, o qual é sempre propriedade da MEO.

6.6. A MEO reserva-se o direito de exigir ao cliente a devolução do cartão e descodificador em caso de cancelamento da subscrição dos produtos e serviços para os quais o cartão e descodificador foram disponibilizados.

6.7. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre a rede de FO, os materiais e equipamentos fornecidos para a rede de cliente, exceto tomadas adicionais, constituem propriedade da MEO ficando, durante o período de prestação do serviço, à disposição e sob guarda e responsabilidade do cliente, para seu uso exclusivo.

6.8. Quando prestado sobre a rede de FO, o cliente poderá ter acesso ao serviço através de equipamento não fornecido pela MEO, desde que o mesmo esteja incluído na lista de equipamentos compatíveis disponível em

[em.meo.pt/androidtv](http://em.meo.pt/androidtv).

## **7. CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO**

7.1. O cliente não poderá alterar as características e ou funcionalidades do serviço, ativar ou tentar a ativação fora dos procedimentos estabelecidos pela MEO ou, em geral, aceder a serviços não contratados, sendo responsável perante a MEO e terceiros pelos danos causados por tais atos, incluindo quando praticados por outros utilizadores.

7.2. Caso o cliente detete qualquer avaria ou falha no funcionamento do serviço, deve contactar a MEO através dos contactos indicados no início das Condições Gerais ou em [meo.pt](http://meo.pt).

7.3. Sempre que, por motivos de conservação, manutenção e desenvolvimento da rede e sistemas de informação seja necessário suspender o serviço será aplicável o disposto nas Condições 8.2. e 9.

## **8. QUALIDADE DO SERVIÇO**

8.1. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o

serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a MEO não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

8.2. A MEO compromete-se, não obstante o estabelecido no número anterior, a repor o serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela MEO da comunicação do cliente, exceto quando seja necessário aceder às instalações do cliente e ou substituir o equipamento, caso em que será acordado entre a MEO e o cliente data e hora para o efeito.

8.3. Quando o pacote de serviços contratado pelo cliente incluir serviço de televisão e o de acesso à Internet, a largura de banda será partilhada entre ambos, podendo ocorrer limitações na utilização do serviço de acesso à internet, nomeadamente na visualização de conteúdos. Adicionalmente, caso o cliente utilize outros serviços exclusivos do MEO, estes partilharão a largura de banda com o acesso à internet, podendo ocorrer limitações na utilização do serviço de acesso à Internet.

## **9. REEMBOLSOS**

9.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na Condição 2.7. para ativação do serviço, por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço.

9.2. Sempre que, com vista à ativação ou reposição do serviço, a MEO se encontre obrigada a promover uma intervenção na morada da instalação e não compareça na data acordada com o cliente, por motivos imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir uma compensação calculada de acordo com o previsto nas condições 5.9., 5.12. e 5.13. das Condições Gerais.

## **10. PREÇO E DETALHE DAS COMUNICAÇÕES**

10.1. Os preços devidos pelo cliente à MEO pelo(s) serviço(s) e serviços adicionais, pela ativação, downgrade, restabelecimento e reinstalação do serviço, pela instalação e desmontagem, aquisição ou aluguer do equipamento, reembolso do equipamento não entregue ou danificado, pelos serviços de reparação ou manutenção, caso aplicável, são os que resultam dos tarifários em vigor em cada momento, sempre disponíveis, detalhados e atualizados em [meo.pt](http://meo.pt), ou através dos números de telefone constantes do referido sítio.

10.2. O valor da mensalidade do serviço é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o valor da mensalidade corresponderá a 1/30 da mensalidade por cada dia em que o serviço estiver ativo. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, pela prestação do serviço o cliente pagará à MEO a mensalidade referida nas condições comerciais e no resumo do contrato, cujas alterações estarão disponíveis em [meo.pt](http://meo.pt) ou outros canais, tendo em conta o pacote de canais escolhido pelo cliente. À mensalidade referida acresce o preço dos serviços ou componentes de serviço não compreendidos no pacote de canais escolhido pelo cliente, o qual

será cobrado pela MEO de acordo com os consumos do cliente no mês a que se reporta a fatura e segundo o tarifário disponível em [meo.pt](http://meo.pt).

10.3. O cliente pode solicitar a disponibilização da fatura com um dos seguintes tipos de detalhe:

- a) detalhada: inclui o detalhe de aluguer de vídeos (data, hora e título do aluguer);
- b) detalhada com supressão dos conteúdos para adultos: inclui os elementos descritos na alínea a) supra com a supressão dos conteúdos para “adultos”.

## **11. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

11.1. O cliente aceita que os conteúdos áudio e vídeo a que acede, ou que lhe são disponibilizados no âmbito do serviço, são exclusivamente para seu uso pessoal e privado e encontram-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização dos mesmos, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respetivos titulares.

11.2. Nos termos legais, depende de autorização dos respetivos titulares a comunicação da obra em qualquer lugar público, por qualquer meio que sirva para difundir sinais, sons ou imagens. Entende-se por lugar público todo aquele a que seja oferecido o acesso, implícita ou explicitamente, mediante remuneração ou sem ela, ainda que com reserva declarada do direito de admissão.

11.3. É da exclusiva responsabilidade do cliente que utiliza o serviço no âmbito da sua atividade comercial, solicitar e pagar, junto da Sociedade Portuguesa de Autores (SPA) e das demais entidades de gestão coletiva que estão registadas junto da Inspeção-Geral das Atividades Culturais, as licenças relativas aos direitos de execução de obras musicais e/ou audiovisuais, transmitidas em locais públicos, de acordo com as tabelas e as avenças/ tarifas fixadas pelas mencionadas entidades. É da exclusiva responsabilidade do cliente fazer prova junto das autoridades competentes da regularização dos pagamentos associados à execução pública de obras audiovisuais e/ou musicais.

## **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL**

### **1. OBJETO**

1.1. As presentes Condições Específicas, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas, quando aplicável (“Formulário”), o resumo do contrato e as condições comerciais, visam regular os termos e condições por que se rege a prestação, pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”) ao cliente, do serviço de voz móvel (“serviço”). O serviço permite ao cliente fazer e receber, comunicações nacionais, internacionais e em roaming, e enviar e receber mensagens escritas (“SMS” – short message service) e mensagens multimédia (“MMS” – multimedia message service) e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

1.2. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições

Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO (“Condições Gerais”).

## **2. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

2.1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, é garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.

2.2. A MEO poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

## **3. QUALIDADE DE SERVIÇO**

3.1. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), não se comprometendo, porém, a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

3.2. A ativação do serviço Internet Móvel ocorre no momento da adesão ao mesmo, caso o cliente já esteja na posse do cartão, ou na data em que se verifica a entrega do cartão ao cliente, caso o cliente, no momento da adesão, ainda não tenha o cartão na sua posse. Neste último caso, a data de ativação do serviço não poderá ser superior a 30 (trinta) dias a contar da adesão ao serviço.

## **4. REEMBOLSO**

Em caso de incumprimento do tempo fixado na Condição 3.2. por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir reembolso do valor que, com base no preço da mensalidade do serviço ou, na ausência desta, no consumo médio dos últimos 3 meses, corresponder à duração da indisponibilidade.

## **5. SUSPENSÃO DO SERVIÇO**

Durante a suspensão do serviço e até à sua extinção é garantido ao cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número de emergência europeu, bem como a correspondente disponibilização de informação sobre a localização do chamador ao ponto de atendimento de segurança pública mais adequado nos termos previstos na lei.

## **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE DADOS - INTERNET MÓVEL**

### **1. OBJETO**

1.1. As presentes Condições Específicas, os respetivos Anexos I, II e III, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas, quando aplicável (“Formulário”), o resumo do contrato e as condições comerciais, visam regular os termos e as condições por que se rege a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (adiante designada “MEO”) ao cliente, do:

- a) serviço Internet Móvel no Telemóvel, o qual permite efetuar comunicação de dados, de acesso à Internet através de telemóvel (adiante “Internet Móvel no Telemóvel”);
- b) serviço de Internet Móvel para PC ou Tablet, o qual permite efetuar comunicações de dados, de acesso à Internet e

receber mensagens escritas (SMS) (adiante “Internet Móvel para PC ou Tablet”).

1.2. O cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.

1.3. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO (“Condições Gerais”).

## **2. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

O cliente compromete-se a observar as Regras de Utilização do serviço constantes do Anexo I, sob pena da MEO suspender o serviço, nos termos da Condição 4. das Condições Gerais ou desativá-lo.

## **3. QUALIDADE DE SERVIÇO**

3.1. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas).

3.2. A MEO não se compromete a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

3.3. A ativação do serviço Internet Móvel ocorre no momento da adesão ao mesmo, caso o cliente já esteja na posse do cartão, ou na data em que se verifica a entrega do cartão ao cliente, caso o cliente, no momento da adesão, ainda não tenha o cartão na sua posse. Neste último caso, a data de ativação do serviço não poderá ser superior a 30 (trinta) dias a contar da adesão ao serviço.

3.4. A ativação dos serviços adicionais será efetuada de acordo com as respetivas condições particulares.

## **4. REEMBOLSO**

Em caso de incumprimento dos tempos fixados na Condição

4. para o Serviço Internet Móvel, por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir reembolso do valor que, com base no preço da mensalidade do serviço ou, na ausência desta, no consumo médio dos últimos 3 meses, corresponder à duração da indisponibilidade.

## **6. DETALHE DE COMUNICAÇÕES**

Quando solicitado pelo cliente, a fatura com o detalhe de comunicações do Serviço Internet Móvel inclui os seguintes elementos: data e hora.

## **7. SUSPENSÃO E DESATIVAÇÃO**

A MEO pode suspender o serviço, nos termos da Condição 4. das Condições Gerais, ou desativá-lo, caso o cliente não cumpra as regras estabelecidas no Anexo I às presentes Condições Específicas.

## **8. CONSUMO DE DADOS NO SERVIÇO DE INTERNET MÓVEL**

8.1. O serviço de dados de Internet Móvel será disponibilizado ao cliente de acordo com o tarifário contratado pelo cliente e cujas condições se encontram melhor identificadas no resumo do contrato.

8.2. Caso o tarifário do serviço de Internet Móvel contratado pelo cliente tenha associado um plafond de tráfego mensal de dados, válido em território nacional e, se aplicável, em roaming no EEE e Reino Unido, o cliente, uma vez esgotado esse plafond, deixa de poder aceder ao serviço.

8.3. O previsto no número anterior não impede o cliente de continuar a aceder ao serviço através de um plafond adicional, devendo comunicar à MEO essa sua intenção, designadamente através das linhas de apoio ao cliente melhor identificadas no presente contrato ou através da área de cliente em [meo.pt](http://meo.pt).

## **ANEXO I - REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

### **A. Segurança de Rede e Sistemas**

1. Não é permitido ao cliente a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes.

2. Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.

3. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os recetores desses dados.

4. Ao cliente não é permitido utilizar computadores remotos como “proxies” para fins de encaminhamento de tráfego.

### **B. SPAM**

1. Não é permitido o envio indiscriminado e não solicitado de mensagens de natureza publicitária ou para fins de marketing direto (SPAM) para pessoas singulares sem o seu consentimento prévio e expresso.

2. O cliente reconhece e compreende que não pode usar o serviço para envio indiscriminado de mensagens.

3. Não é permitido:

- a) o envio de mensagens não solicitadas para um ou mais destinatários, sistematizados, indiscriminados ou selecionados, que não tenham previamente e por escrito autorizado ou solicitado a receção dessas mensagens;
- b) disponibilizar, transmitir, enviar qualquer conteúdo não solicitado ou não autorizado, nomeadamente, material promocional, “junk mail”, “SPAM”, “chain letters”, “pyramid schemes” ou qualquer outra forma de solicitação ao recetor de tais conteúdos.

### **C. Direitos de Propriedade Intelectual**

O cliente expressamente reconhece e aceita que os textos, software, música, som, fotografias, vídeo, gráficos ou qualquer outro material a que o cliente tenha acesso através do serviço são protegidos nacional e internacionalmente pelas disposições aplicáveis em matéria de direitos de autor e de propriedade industrial, pelo que qualquer utilização desses materiais só poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa dos respetivos titulares.

### **D. Política de Utilização Responsável**

1. Para garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço aos seus clientes, a MEO adotou uma política de utilização responsável.

2. As velocidades de Internet podem ser consultadas em [meo.pt](http://meo.pt) ou através dos contactos referidos nestas Condições, sendo que as velocidades de internet associadas a cada tarifário contratado são aquelas que constam do resumo do contrato. As velocidades de download e de upload poderão variar em função das características do acesso, do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que

em cada momento o cliente execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como o desempenho e velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder. As referidas variações poderão tornar a experiência de navegação mais lenta ou provocar a interrupção no acesso a conteúdos, aplicações e/ou serviços.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, caso a MEO verifique a realização de ações suscetíveis de criar distorções graves e pontuais ao nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede, informará o cliente desse facto e poderá proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 4. das Condições Gerais.

## **ANEXO II - VELOCIDADES DO ACESSO À INTERNET**

1. Para os serviços de Internet Móvel para Telemóvel e Internet Móvel para PC/Tablet, a velocidade contratada pelo cliente encontra-se indicada no Resumo do Contrato com detalhe da estimativa da velocidade máxima e velocidade anunciada. Estas velocidades pressupõem condições ótimas de utilização e atendendo às condições abaixo descritas. As velocidades anunciadas estão disponíveis nas zonas de cobertura que poderá consultar em [em.meo.pt/coberturamovel](http://em.meo.pt/coberturamovel).

2. Os valores indicados não constituem níveis mínimos de qualidade de serviço, pois a velocidade efetiva de download e de upload, em cada momento, depende de múltiplos fatores entre os quais: as velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado, a quantidade de tráfego a ser cursado na zona de utilização do serviço, a cobertura nessa zona ou local, a utilização dentro de edifícios, o número de utilizadores simultâneos, o número de aplicações que simultaneamente estejam em execução no equipamento terminal do utilizador (firewall, antivírus, aplicações peer-to-peer, outras sessões ou aplicações concorrentes com a sessão internet, etc.), sistema operativo e configuração hardware e software do equipamento terminal do utilizador, as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à internet entre outros fatores alheios à MEO.

3. Para efeitos do previsto no presente Anexo II, deverão considerar-se as seguintes definições:

- Estimativa da Velocidade Máxima: Velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependendo do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte.

- Velocidade Anunciada: Valor comunicado como característica do tarifário selecionado pelo cliente, nas situações ideais da tecnologia (i.e. sem restrições devidas a equipamentos terminais).

4. Nas situações em que, por exceder o tráfego mensal incluído no serviço contratado, a velocidade de acesso à internet for reduzida, o cliente manterá o acesso ao serviço, sem prejuízo de a utilização do mesmo poder ficar limitada a atividades online com necessidades de largura de banda relativamente menores.

5. Para mais informações poderá ser consultado o documento constante do link [em.meo.pt/fatores](http://em.meo.pt/fatores).

## **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ FIXA EM REDE MÓVEL**

### **1. OBJETO**

1.1. As presentes Condições Específicas, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas, quando aplicável ("Formulário"), o resumo do contrato e as condições comerciais, visam regular os termos e condições por que se rege a prestação, pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") ao cliente, do serviço de voz fixa em rede móvel ("serviço").

1.2. O serviço permite ao cliente realizar e receber, num determinado local fixo (morada de prestação do serviço, indicada pelo cliente), chamadas nacionais e internacionais de voz, e aceder aos números de emergência através de um número incluído num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

1.3. Sem prejuízo de o serviço ser prestado sobre a rede móvel, a MEO atribui ao cliente um número de telefone geográfico, associado à morada indicada pelo cliente, só podendo ser utilizado nesse local.

1.4. A MEO prestará o serviço única e exclusivamente na morada indicada pelo cliente no momento da adesão.

1.5. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO ("Condições Gerais").

### **2. ACESSO**

2.1. O acesso ao serviço é realizado através da ligação direta à rede de comunicações móveis da MEO.

2.2. O cartão de acesso é disponibilizado no estado pré-ativo e só poderá ser utilizado pelo cliente num equipamento terminal móvel, na morada indicada pelo cliente no momento da adesão.

2.3. O cliente é responsável por realizar os procedimentos necessários para o registo do cartão na área geográfica da morada.

2.4. O cliente só poderá efetuar comunicações de voz na morada indicada pelo cliente no momento da adesão, sendo as mesmas barradas caso se desloque para área distinta.

### **3. UTILIZAÇÃO E RESTRIÇÕES DO SERVIÇO**

3.1. A MEO disponibiliza ao cliente um equipamento terminal móvel, o qual apenas poderá ser utilizado para acesso ao serviço na morada indicada pelo mesmo aquando da adesão ao serviço, como morada de instalação. Caso o cliente transporte o equipamento terminal para local que não a morada de instalação do serviço, não poderá realizar, nem receber comunicações.

3.2. Nas situações previstas no número anterior, salvo em casos de força maior e eventuais limitações de acessibilidade indoor, a MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura, que são as que constam dos mapas disponibilizados pela MEO em todos os seus pontos de venda e divulgadas em [meo.pt](http://meo.pt). Para obter informações de cobertura em localidade específica, bem como informações atualizadas de cobertura,

o cliente poderá contactar a MEO através dos números e apoio ao cliente indicados no início das Condições Gerais ou em [meo.pt](http://meo.pt).

3.3. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se limitação de acessibilidade indoor qualquer falha de qualidade e de serviço provocada, designadamente, por falta pontual de cobertura em zonas indoor – em zonas subterrâneas (por ex. garagem ou cave) ou causadas pelas características específicas de alguns edifícios – ou por efeito de congestionamentos característicos das redes móveis, em determinadas alturas ou zonas de pico de tráfego.

3.4. Caso o Cliente insira o cartão de acesso num outro equipamento terminal, móvel ou fixo, que não o disponibilizado pela MEO, ficará responsável por garantir o cumprimento todas as obrigações legais ou regulamentares, respetivas medidas de segurança e/ou requisitos técnicos, eventualmente aplicáveis.

3.5. A MEO não será responsável pela violação do previsto no número anterior, nem pelos eventuais prejuízos ou danos dela decorrentes, não lhe podendo ser imputada qualquer responsabilidade a título de dolo ou negligência.

3.6. Sem prejuízo do disposto no número 4.6 das presentes Condições Específicas, é garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.

3.7. A MEO poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

#### **4. EQUIPAMENTO**

4.1. O equipamento terminal móvel (“equipamento”) é disponibilizado ao cliente na modalidade de comodato, permanecendo na propriedade da MEO, devendo o cliente utilizá-lo somente na morada indicada pelo cliente no momento da adesão.

4.2. O cliente obriga-se ainda a manter o equipamento referido no número anterior em perfeito estado de conservação, e a utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos nas presentes Condições Específicas, abstendo-se de o ceder, disponibilizar a terceiros, introduzir-lhe alterações ou configurações técnicas, designadamente para a sua utilização fora da área geográfica da morada indicada.

4.3. O equipamento é cedido ao cliente durante o período de vigência contratual, e este obriga-se a, no prazo de 30 (trinta) dias após a extinção do serviço, entregar em qualquer loja MEO o equipamento cedido em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.

4.4. Em caso de incumprimento do disposto no número anterior, a MEO reserva-se o direito de faturar ao cliente uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue.

4.5. O equipamento integra bateria(s) e só funciona com energia elétrica fornecida na morada indicada, devendo o cliente garantir por todas as condições necessárias que permitam a ininterruptibilidade do funcionamento, quer seja pela contratação do serviço de prestação de energia elétrica, como pela permanente verificação da respetiva fonte de alimentação (bateria).

4.6. A MEO não será responsável por qualquer falha no fornecimento de energia elétrica ao equipamento, nem pela falta de bateria no mesmo e consequente interrupção do serviço. Qualquer falha total ou temporária, permanente ou transitória de energia elétrica na morada indicada no Formulário, será da única e exclusiva responsabilidade do cliente, que deverá garantir o fornecimento dessa energia na referida morada.

#### **5. QUALIDADE DE SERVIÇO**

5.1. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), não se comprometendo, porém, a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

5.2. A MEO compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de adesão ao serviço.

#### **6. REEMBOLSOS**

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na Condição 5.2. por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir reembolso do valor que, com base no preço da mensalidade do serviço, corresponder à duração da indisponibilidade.

#### **7. SUSPENSÃO DO SERVIÇO**

Durante a suspensão do serviço e até à sua extinção é garantido ao cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.

#### **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INTEGRADOS EM PACOTES**

##### **1. OBJETO**

1.1. As presentes Condições Específicas, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas, quando aplicável (“Formulário”), o resumo do contrato e as condições comerciais visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”) ao cliente, de serviços integrados de comunicações eletrónicas, constantes de um pacote escolhido pelo Cliente (adiante “Serviço”).

1.2. O Serviço é uma solução integrada que inclui, pelo menos, um serviço de acesso à internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números acessíveis ao público, bem como outros serviços ou equipamentos terminais, sempre que comercializados pela MEO, como oferta única, com um preço único e fatura única, no âmbito do presente contrato ou de outro com este coligado.

1.3. Se um pacote de serviços ou um pacote de serviços e equipamento terminal oferecido ao cliente incluir, pelo menos, um serviço de acesso à internet ou um serviço de

comunicações interpessoais com base em números acessíveis ao público, serão aplicáveis a todos os elementos do pacote as disposições previstas no n.º1 do artigo 114.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto.

1.4. O disposto nas presentes Condições Específicas é aplicável, cumulativamente, com as Condições Específicas de prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, que integrem o pacote escolhido pelo Cliente, todas elas constantes deste documento.

1.5. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Específicas de cada serviço que integre o pacote, bem como as Condições Gerais de prestação de serviços de comunicações eletrónicas da MEO, que fazem parte integrante deste contrato.

1.6. Em caso de contradição, as presentes Condições Específicas prevalecem sobre as Condições Específicas de cada serviço que integre o pacote.

## **2. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

2.1. A adesão ao Serviço está condicionada a um pacote/módulo por cliente.

2.2. Alguns módulos podem pressupor a ativação de um número mínimo e máximo de cartões de acesso ao serviço de voz móvel, de acordo com o tarifário em vigor.

2.3. A integração de cartão pré-pago no Serviço implica a perda do saldo que o cliente tenha acumulado no respetivo cartão pré-pago.

2.4. Nos casos em que, com a adesão ao Serviço, o cliente solicite a portabilidade de números móveis, o procedimento para concretização da portabilidade apenas terá início após a ativação das componentes fixas do Serviço ou, quando o serviço de distribuição de sinal de televisão é prestado via satélite, após a instalação deste serviço, em conformidade com o pedido apresentado pelo cliente. A impossibilidade de concretização da portabilidade dos números para acesso ao serviço de voz móvel indicados pelo cliente por motivos não diretamente imputáveis à MEO implica a subscrição, pelo cliente, de novos números para acesso ao serviço de voz móvel, nos termos previstos no número anterior.

2.5. Após a ativação das componentes fixas do Serviço serão devidos os preços aplicáveis ao Serviço. Sempre que o serviço de distribuição de sinal de televisão é prestado via satélite, serão devidos os preços de cada componente fixa de serviço instalada, independentemente de estarem instaladas todas as componentes fixas e móveis que integram o Serviço.

## **3. FATURAÇÃO**

3.1. A MEO emitirá uma fatura única relativa ao Serviço, referente a todas as componentes que o integram.

3.2. O cliente obriga-se a pagar a fatura emitida respeitante ao Serviço, no prazo indicado na mesma como data-limite de pagamento.

## **4. DESATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS INTEGRADOS EM PACOTES**

Em caso de incumprimento da obrigação de manutenção dos serviços que compõem o pacote escolhido pelo cliente, durante o período de vigência inicial do Contrato, a MEO

reserva-se o direito de aplicar as condições de cessação antecipada previstas na Condição 19.

## **5. DIREITO DE RESOLUÇÃO**

Caso o cliente tenha, ao abrigo da legislação aplicável, o direito de resolver, antes do termo do período de fidelização (caso exista), qualquer elemento de um pacote (com serviço de acesso à internet ou serviço de comunicações interpessoais com base em números acessível ao público) por motivos de incumprimento do contrato imputáveis à MEO, incluindo falha na oferta, esse direito de resolução aplica-se a todos os elementos do pacote de serviços.