

**CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS EM REDE MÓVEL 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 e pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de € 230.000.000,00, sítio na Internet meo.pt e ptempresas.pt e número de apoio ao cliente 16 96 e 16 206, consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente.**

## 1. OBJETO

**1.1.** As presentes Condições Gerais, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário") e as condições comerciais constantes/Ficha de Tarifário, 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. ADEÇÃO

**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/Ficha de Tarifário, a qual só será válida após entrega de toda a documentação exigida pela MEO.

**2.2.** No caso de contratação presencial ou ao domicílio, 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 mesmas pelo cliente, sem prejuízo do disposto na Condição 2.4..

**2.3.** No caso de contratação à distância, a data de adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis ao(s) serviço(s) em causa, corresponde à data da aceitação pelo cliente das condições contratuais aplicáveis ao serviço, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

**2.4.** Caso não seja possível a MEO ativar um serviço, por motivo que não lhe seja imputável ou por impossibilidade técnica, a adesão às Condições Específicas aplicáveis ao(s) serviço(s) em causa cessará após a comunicação de tal facto ao cliente, não sendo devida qualquer indemnização ao mesmo por esse facto.

**2.5.** O pagamento da primeira fatura pelo cliente implica a aceitação tácita das Condições Gerais e das Condições Específicas aplicáveis ao(s) serviço(s) a que a fatura respeita.

**2.6.** O(s) serviço(s) solicitado(s) pelo cliente, mediante pedido válido, posteriormente ao primeiro pedido adesão, integrarão o âmbito do Contrato, o qual se considerará, consequentemente, modificado em conformidade.

## 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.** A MEO comercializa equipamento, na modalidade de compra e/ou cedência, 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, o equipamento permanecerá propriedade da MEO, devendo o cliente mantê-lo em perfeito estado de conservação e utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos no presente Contrato, abstendo-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.

**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 ou inutilização do equipamento, 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 cedência de equipamento, a reparação de avarias pode implicar a substituição do mesmo por outro tecnicamente equivalente.

**3.7.** No prazo de 30 (trinta) dias após a extinção do serviço, o cliente obriga-se a 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.

## 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.** No caso de cliente empresarial, a MEO pode suspender total ou parcialmente 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 mínima de 20 (vinte) dias, sendo o cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para evitar e/ou para o restabelecimento do serviço.

**4.3.** No caso de cliente que seja consumidor, 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 evitar e para o restabelecimento do serviço, bem como sobre a resolução automática do Contrato, nos termos da Condição 17.2..

**4.4.** Sem prejuízo do disposto nos números 4.2. e 4.3., 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 enquadrados no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas, tais como serviços de valor acrescentado e outros de idêntica natureza.

**4.5.** 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.

**4.6.** 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 9.7 e 9.8., após pré-aviso adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para evitar e para o restabelecimento do serviço.

**4.7.** Em caso de serviços pré-pagos, a MEO substitui o pré-aviso de suspensão pela prestação de informação prévia ao cliente de que o seu saldo está próximo do "0", sendo o serviço interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da sua conta.

**4.8.** Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Condição e do direito da MEO a cobrar juros de mora nos termos da Condição 13.2. 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).

**4.9.** 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 nas condições comerciais/Ficha de tarifário do respetivo serviço, o qual faz parte integrante das Condições Específicas do respetivo serviço e pode ser consultado, em qualquer momento, em meo.pt e ptempresas.pt ou outros canais, consoante seja cliente particular ou empresarial.

## 5. ACESSO, UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

**5.1.** As zonas de cobertura dos serviços prestados pela MEO são as que constam de informação divulgada em meo.pt e ptempresas.pt

**5.2.** 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 e condições comerciais/Ficha de Tarifário;

**b)** prestação de garantia, respetivos reforços e adiantamentos, quando exigíveis, nos termos da Condição 9;

**c)** utilização do(s) serviço(s) em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor;

**d)** utilização do(s) serviço(s) para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem utilizado para exploração comercial;

**e)** respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos;

**f)** 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 valores devidos até à data da receção do pedido de desativação.

**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.** A MEO obriga-se ao cumprimento do disposto no Regulamento n.º 46/2005, de 14 de junho, republicado em anexo ao "Regulamento n.º 372/2009, de 28 de agosto – Regulamento de Qualidade de Serviço".

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

**5.6.** A MEO reserva-se o direito de 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.

## 6. BARRAMENTO DE COMUNICAÇÕES

**6.1.** Com exceção do serviço de voz fixa na modalidade de acesso indireto, a MEO garante ao cliente o barramento do acesso a serviços de valor acrescentado baseados no envio de mais de uma mensagem ou no envio de mensagens de forma periódica ou continuada e a serviços que tenham conteúdo erótico ou sexual, só podendo o mesmo ser ativado, genérica ou seletivamente, mediante opção do cliente assinalada no Formulário ou, posteriormente, após pedido válido.

**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 da União Europeia, ou fora desta, nos termos do "Regulamento (CE) n.º 531/2012, de 13 de junho" ("Regulamento do Roaming"), ou outra legislação que venha a ser aplicável. Ao tráfego de dados gerado com recurso à tecnologia WI-FI não será aplicado este limite.

**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, desistir da opção de alertas e barramentos nas referidas comunicações.

**6.4.** 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 ou ptempresas.pt consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente. 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.

**6.5.** 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 VI.

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

## 7. CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO

A MEO assegura a conservação e reparação das infraestruturas utilizadas na prestação do(s) serviço(s).

## 8. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

Em caso de avaria deve o cliente informar, de imediato, a MEO, a qual assegura através do número 1696 um serviço de atendimento permanente para efeitos de participação de

avarias (chamada paga de acordo com tarifário em vigor).

## 9. GARANTIAS E ADIANTAMENTOS

9.1. A MEO pode exigir a clientes empresariais a prestação de garantias ou seu reforço, nos termos da lei, nas seguintes situações:

- Para salvaguarda do cumprimento das obrigações contratuais do cliente, designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, sempre que tal se mostre necessário;
- Quando se verifique incumprimento, pelo cliente, no âmbito do contrato ou de outros anteriormente celebrados com a MEO ou com outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, motivado por mora no pagamento do serviço;
- Quando o serviço seja prestado por um período de tempo limitado, em virtude da realização de um evento específico;
- Sempre que o local de instalação do serviço, indicado pelo cliente, não integre o conceito legal de bem imóvel;
- Sempre que o cliente não disponha de título legítimo, do direito de ocupação, do local de instalação do serviço.

9.2. O valor da garantia a que se refere a alínea b) do número 1. desta Condição corresponderá a 100% (cem por cento) do valor da dívida à MEO ou a 50% (cinquenta por cento) do valor da dívida a outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, consoante o caso.

9.3. O valor da garantia nos casos previstos nas alíneas a) e c) a e), do número 1. desta Condição corresponderá ao valor do equipamento e de 2 (duas) mensilidades do(s) serviço(s) em causa.

9.4. A MEO pode exigir a clientes consumidores a prestação de garantias ou seu reforço nas situações de restabelecimento do serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente, no valor que vier a ser fixado pela ANACOM.

9.5. Não será exigida a prestação da garantia referida no número 4, desta Condição se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, o cliente optar pelo sistema de débito direto ("SDD") como forma de pagamento do serviço.

9.6. 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, a MEO restituirá ao cliente o valor da garantia prestada, deduzido dos montantes eventualmente em dívida.

9.7. 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 16, caso em que é aplicável o disposto na Condição 20..Os mencionados limites podem ser consultados em meo.pt e ptempresas.pt.

9.8. 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 SDD.

9.9. Caso o cliente não adira ao SDD, 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.

9.10. Em caso de suspensão nos termos do número 9.9. 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 SDD ou após o pagamento integral dos valores correspondentes aos consumos efetuados, consoante o caso.

## 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:

- 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;
- 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;
- 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 úteis 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.

## 11. PREÇO

11.1. Os preços a pagar pelo cliente, nomeadamente, e caso aplicável, pelas comunicações, nacionais, internacionais e em Roaming, mensilidades, cedência ou venda de equipamento e restabelecimento do serviço, correspondem ao que estiver fixado nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, 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 início de cada novo ano civil, aplicar-se-á à mensalidade do(s) serviço(s) contratado(s), uma atualização calculada com base no Índice de Preços do Consumidor, conforme publicado em cada ano pelo INE, no valor mínimo de 50 cêntimos, com IVA incluído.

## 12. FATURAÇÃO

12.1. O cliente tem direito a receber faturas não detalhadas, bem como a receber faturas detalhadas quando solicitadas.

12.2. 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 total da mensalidade do Serviço.

12.3. A MEO obriga-se a emitir a fatura(s) relativa(s) ao(s) serviço(s) prestado(s), de acordo com o pedido especificado pelo cliente.

12.4. 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.

## 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. Sobre os valores em débito não liquidados pontualmente incidem juros de mora à taxa legal em vigor, nos termos do art. 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:

- danos causados por culpa do cliente, de outros utilizadores do serviço ou de quaisquer terceiros que não estejam ao serviço da MEO, ou
- incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas, ou
- 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.

## 15. COMUNICAÇÕES E CITAÇÕES/NOTIFICAÇÕES JUDICIAIS

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

15.2. Caso o cliente pretenda contactar a MEO, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados na sua área de cliente em meo.pt, caso seja um utilizador registado.

15.3. As citações e notificações judiciais ao cliente, serão realizadas para o domicílio convencional, para o efeito, no Formulário, obrigando-se o cliente a comunicar, por escrito, à MEO, a alteração do mesmo.

## 16. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

### 16.A. Aplicável a clientes singulares - consumidores

1. Os dados pessoais identificados no Formulário como sendo de fornecimento obrigatório, são indispensáveis à prestação dos serviços pela MEO. Nos termos previstos no referido Formulário, os dados pessoais constantes do mesmo ou fornecidos posteriormente pelo Cliente, em conformidade com o disposto na legislação aplicável, serão processados e armazenados informaticamente, 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 4, 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, da MEO e de entidades do Grupo Altice Portugal.

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 contratuais 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.

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

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;

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;

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.

4. Em caso de autorização do Cliente à MEO, concedida no presente contrato ou em momento futuro:

4.1. 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;

4.2. Os dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo do Cliente, serão também disponibilizados às empresas do Grupo Altice Portugal, para a comercialização de produtos e serviços.

5. Em caso de autorização do Cliente à MEO, nos termos indicados no Formulário, os dados pessoais do Cliente poderão ser tratados pela MEO para prestação de serviços informativos e listas; ser cedidos a terceiros para efeito de listas e prestação de serviços informativos e/ou ser tratados pela MEO para prestação de serviços de audiotexto, por esse tratamento de dados ser necessário à prestação dos referidos serviços.

6. Nos termos da respetiva autorização legal:

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.

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.

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 de 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 do Grupo Altice Portugal, através do endereço de e-mail: [DPOAlticePortugal@telecom.pt].

8. A omissão ou inexistência dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo

Cliente são da sua inteira responsabilidade.

9. Sem prejuízo das disposições que regulam a validade, a formação ou os efeitos de um contrato em relação a uma criança, que não 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.

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

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.

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).

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 produtos e/ou serviços, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO e de qualquer entidade do Grupo Altice Portugal, 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.

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.

15. A PT PORTUGAL, SGPS, S.A. dispõe de uma Política de Proteção de Dados Pessoais publicada em <https://www.telecom.pt/pt-pt/paginas/politica-privacidade.aspx>, 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. 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.

#### 16.B. Aplicável a clientes empresariais

1. A utilização dos serviços implica o conhecimento e, caso aplicável, a aceitação da Política de Proteção de Dados Pessoais da PT Portugal, SGPS, S.A., em vigor em cada momento, e que se encontra publicada, na presente data, em <https://www.telecom.pt/pt-pt/paginas/politica-privacidade.aspx>.

2. A MEO obriga-se a cumprir o disposto na legislação de proteção de dados pessoais em vigor em cada momento, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 ("RGPD").

3. A MEO declara que assegura a confidencialidade, bem como a privacidade dos dados e da informação.

4. O Cliente, no que respeita especificamente a dados pessoais relativos ao(s) seu(s) representante(s) (entre os quais, gerentes, procuradores, Administradores de Conta ou outros, abreviadamente designados como "Representantes") como sejam o nome, endereço de e-mail e contacto telefónico, necessários à celebração e gestão do presente contrato, declara que, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a MEO, relativamente aos dados pessoais dos Representantes, obteve previamente junto dos mesmos os necessários consentimentos 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, da MEO e de qualquer entidade do Grupo Altice Portugal, bem como que prestou aos Representantes toda a informação necessária e constante do número 7 da presente cláusula.

5. 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, da MEO e de qualquer entidade do Grupo Altice Portugal, 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 constante da no número 7 da presente cláusula.

6. 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.

7. No âmbito do referido nos números 4, 5 e 6 da presente cláusula, a informação a ser prestada, inclui, designadamente:

a) Que, quando aplicável, os dados pessoais dos utilizadores/Representantes são indispensáveis à prestação dos serviços pela MEO, sendo, em conformidade com o disposto na legislação aplicável, processados e armazenados informaticamente, destinando-se a serem tratados pela MEO no âmbito da relação contratual e, ainda, em caso de autorização, 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, da MEO e de qualquer entidade do Grupo Altice Portugal;

b) Os dados dos utilizadores/Representantes 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 dos utilizadores/Representantes 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 sujeitos à existência de decisões automatizadas;

c) Por dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo entende-se:

c.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;

c.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;

c.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;

d) Em caso de autorização, concedida no presente contrato ou em momento futuro:

d.1. Os dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo dos utilizadores/Representantes serão também tratados para efeito de comunicações de marketing e comercialização de produtos e serviços, incluindo ofertas comerciais personalizadas;

d.2. Os dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo dos utilizadores/Representantes, serão também disponibilizados às empresas do Grupo Altice Portugal, para a comercialização de produtos e serviços.

e) Em caso de autorização, nos termos indicados no Formulário, os dados pessoais dos utilizadores/Representantes poderão ser tratados pela MEO para prestação de serviços informativos e listas, ser cedidos a terceiros para efeitos de listas e prestação de serviços informativos e/ou ser tratados pela MEO para prestação de serviços de audiotexto, por esse tratamento de dados ser necessário à prestação dos referidos serviços.

f) Nos termos da respetiva autorização legal, quando aplicável:

f.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 efeitos de prova de transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual.

f.2. A MEO poderá gravar comunicações realizadas para o Serviço de Apoio ao Cliente, para efeitos de monitorização da qualidade do atendimento, cuja gravação será mantida pelo período legalmente previsto.

g) Nos termos da legislação aplicável, é garantido aos utilizadores/Representantes, 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 ser feito em qualquer loja MEO ou por escrito fazendo prova da sua identificação.

h) Os utilizadores/Representantes podem submeter reclamações à autoridade de controlo, atualmente a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD);

i) A MEO poderá comunicar os dados pessoais dos utilizadores/Representantes, com a finalidade do cumprimento de obrigações legais nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras;

j) Que as entidades terceiras que, no âmbito de prestações de serviços, procedam ao tratamento de dados pessoais dos utilizadores/Representantes 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).

8. 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.

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

#### 17. RESOLUÇÃO

17.1. Com exceção do caso previsto no número seguinte e sem prejuízo do disposto na Condição 4.2. das Condições Gerais, em caso de 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 4.3. das Condições Gerais, o Contrato considera-se automaticamente resolvido.

17.3. Quando a adesão ao serviço não for efetuada em lojas, 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, 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.

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 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, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

— Pela presente comunico/comunicamos (\*) que resolvo/resolvemos (\*) do meu/nosso (\*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (\*) — Solicitado em (\*)/recebido em (\*) — Nome do(s) consumidor(es)

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

(\*) Riscar o que não interessa

#### 18. VIGÊNCIA, OPOSIÇÃO À RENOVAÇÃO E CESSAÇÃO ANTECIPADA

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, e vigoram pelo período de vigência inicial ou pelo período de fidelização ou período contratual mínimo, consoante se trate de cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, que, naquela data, estiver definido nas condições comerciais/Ficha de Tarifário e no Formulário anexos ao presente contrato.

18.2. As presentes Condições renovam-se automaticamente, após o decurso do período de vigência inicial, por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo se alguma das Partes se opuser à respetiva renovação, nos termos do número seguinte.

18.3. Cada uma das Partes poderá opor-se à renovação do contrato, mediante comunicação enviada à outra parte, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo da vigência ou renovação em curso.

18.4. A inobservância da antecedência mínima indicada no número anterior implicará



a renovação, automática, dos Serviços, pelo período de 1 (um) mês, durante o qual os Serviços continuarão a ser prestados e faturados, deixando os Serviços de ser prestados no final desse período.

**18.5.** No caso de cliente que seja consumidor, em situação de cessação antecipada das presentes Condições, antes de decorrido o período de fidelização, e salvo em situações de justa causa, a MEO terá direito ao recebimento de quantia relativa aos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/ Ficha de Tarifário, de acordo com a seguinte fórmula:

(período de fidelização – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (benefícios e vantagens conferidos) / (período de fidelização).

**18.6.** No caso de ser cliente empresarial, em situação de cessação antecipada das presentes Condições, antes de decorrido o período contratual mínimo, e salvo em situações de justa causa, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada de acordo com a seguinte fórmula, e sem prejuízo de outra informação que constar da Ficha de Tarifário que faz parte integrante do contrato:

(período contratual mínimo – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade).

**18.7.** Em caso de cessação antecipada, os Serviços serão desligados pela MEO, deixando de ser prestados e faturados: (i) no último dia do ciclo mensal em curso, quando o pedido de cessação ocorra com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente a esse dia ou, (ii) no último dia do ciclo mensal seguinte ao ciclo mensal em curso, quando este pedido ocorra com uma antecedência inferior a 15 (quinze) dias relativamente ao último dia do ciclo mensal em curso, período durante o qual, em qualquer dos casos, os Serviços continuarão a ser prestados e faturados. Para efeito do presente número, por ciclo mensal entende-se cada período de 1 (um) mês que decorra durante o período de vigência inicial ou durante o período de fidelização ou período contratual mínimo, o qual terá por referência a data da adesão ou a data de instalação respetiva, consoante o que se verificar em último lugar.

## 19. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS E CESSAÇÃO DA OFERTA

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

**19.2.** No caso previsto no número anterior desta Condição, o cliente será notificado, através dos meios previstos na Condição 15., com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre a data de entrada em vigor das novas condições contratuais. Caso delas discorde, o cliente dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias para, por escrito, rescindir a relação contratual em causa, sem qualquer penalidade associada. A referida rescisão produzirá efeitos à data da entrada em vigor das alterações contratuais.

**19.3.** Sempre que uma alteração contratual constitua uma vantagem objetiva para o cliente não é aplicável o disposto no número 19.2. desta Condição.

**19.4.** O direito de rescindir o contrato sem encargos associados não se aplica nos casos de atualização anual da mensalidade do(s) serviço(s) contratado(s), calculada com base no Índice de Preços do Consumidor, conforme publicado em cada ano pelo INE, no valor mínimo de 50 cêntimos, conforme previsto na Condição 11 das presentes Condições Gerais.

**19.5.** 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.

## 20. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

**20.1.** 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.

**20.2.** Para questões emergentes do presente contrato, quando celebrado com cliente consumidor, serão competentes as seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: CNAICC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ([www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve ([www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)), CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo ([www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra ([www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira ([www.srrh.gov-madeira.pt/cacc](http://www.srrh.gov-madeira.pt/cacc)) - e cujos contactos podem ser consultados em [meo.pt](http://meo.pt) ou em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

**20.3.** A reclamação do 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.

**20.4.** As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO.

## 21. DEPÓSITO

Nos termos legais, as 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 / PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS E DESBLOQUEIOS

##### I. PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO / PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS

**1.1.** Os serviços disponibilizados pela MEO que pressupõem a assunção pelo cliente de um período de fidelização/período contratual mínimo de vigência, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, resultam, designadamente e nos termos da lei:

- a) como contrapartida de atribuição de condições promocionais;
- b) como contrapartida de subsidição de equipamento;

**1.2.** Os períodos de fidelização/períodos contratuais mínimos, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, dos serviços são os assinalados, pelo cliente, no Formulário, sendo aplicáveis as condições de rescisão antecipada previstas nas respetivas Condições Específicas dos serviços.

##### II. DESBLOQUEIOS

**2.1.** Caso o cliente seja um cliente particular e tenha adquirido um telemóvel (doravante “equipamento”), conforme assinalado no Formulário e pretenda durante o período de fidelização, o desbloqueamento do equipamento ou a resolução do contrato, a MEO cobrará o valor correspondente à diferença entre o preço do equipamento e o valor pago pelo cliente, nos termos a seguir indicados:

i. 100% do valor do equipamento no decurso dos primeiros 6 (seis) meses de vinculação;

ii. 80% do valor do equipamento após os primeiros 6 (seis) meses do período de vinculação;

iii. 50% do valor do equipamento, no último ano do período de vinculação.

**2.2.** Se se tratar de um cliente particular e não existir período de fidelização, pelo serviço de desbloqueamento do telemóvel não pode ser cobrada uma quantia superior à diferença entre o valor do equipamento à data da sua aquisição e o valor já pago pelo cliente.

**2.3.** No caso de clientes empresariais os serviços contratados são prestados de acordo com o estabelecido nas presentes condições gerais e, se disso for o caso, nas condições específicas especialmente contratadas com o cliente, as quais, em caso de conflito de interpretação, prevalecerão.

### ANEXO II

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

##### I. FATURA ELETRÓNICA

###### 1. Objeto

**1.1.** O serviço de Fatura Eletrónica (“FE”) consiste na disponibilização gratuita, pela MEO ao cliente, de uma fatura emitida em formato eletrónico relativamente aos serviços MEO em cada momento contratados pelo cliente, de acordo com os presentes termos e condições.

**1.2.** A FE é uma fatura emitida em via eletrónica e 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, reservando-se a MEO o direito de cobrar pelas despesas administrativas, de acordo com o preço em vigor em cada momento, que se encontra disponível para consulta em [meo.pt](http://meo.pt) e [ptempresas.pt](http://ptempresas.pt) ou através de contacto com o número de apoio ao 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 considera-se efetuada após aceitação das “Condições do Serviço Fatura Eletrónica”.

**2.3.** 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.** No âmbito do serviço de FE, 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.** Através do serviço de FE, 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 instalada a aplicação Adobe Acrobat Reader (versão 6.0 ou superior).

**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 na Área de cliente 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.

**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, suspensão e termo do serviço

**4.1.** A prestação do serviço FE é por período indeterminado, podendo a MEO ou o cliente pôr fim à sua prestação em qualquer momento.

**4.2.** Caso o cliente pretenda pôr fim à prestação do serviço de FE, deverá enviar uma carta dirigida à MEO (Apartado 1108, EC Pedro Hispano, 4100-998 Porto).

**4.3.** A cessação do serviço 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 fazer cessar o acesso à FE, nomeadamente nos casos de impossibilidade de entrega da FE na caixa de correio eletrónico indicada pelo cliente.

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

##### II. EXTRATO ON-LINE

**1.** O extrato On-Line consiste num ficheiro informático disponibilizado pela MEO via Internet, contendo o(s) extrato(s) do(s) cartão(ões) de acesso ao serviço de voz móvel contratados pelo cliente à MEO.

**2.** Para acesso ao serviço, a MEO poderá fornecer ao cliente um código pessoal de acesso, o qual constitui um elemento de identificação do cliente e, como tal, tem caráter pessoal e intrasmissível.

**3.** O código pessoal de acesso ao extrato On-line é para conhecimento e uso exclusivo do cliente, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade do mesmo, nomeadamente, não o revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia.

**4.** A MEO não será responsável por acesso indevido de terceiros ou eliminação, destruição, danificação, supressão, modificação de dados ou extravio, quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas do código referido nos números anteriores que lhe não sejam imputáveis. Considera-se realizada pelo cliente, a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO, salvo prova em contrário.

### ANEXO III

#### CONDIÇÕES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE TELEMÓVEIS E PLACAS

**1.** Sem prejuízo do regime legal aplicável à garantia de equipamento terminal (“equipamento”) comercializado pela MEO, em caso de avaria e esta não deva ser reparada ao abrigo da respetiva garantia legal de equipamento, a MEO assegura um serviço de pós-venda, exceto se:

- a) as características técnicas do equipamento não forem compatíveis com as existentes nos países da Comunidade Europeia;
- b) não existirem relações comerciais entre a MEO e o fabricante/representante desse

equipamento;  
c) um ou mais componentes necessários para a reparação tenham deixado de ser fabricados pelo fornecedor;  
d) a avaria do equipamento estiver relacionada com a utilização fora das condições previstas pelo fabricante;  
e) o cliente não possa fazer prova da legítima propriedade do equipamento;  
f) o equipamento se encontrar bloqueado à rede de outro operador ou tiver sido desbloqueado de forma ilícita.

2. A MEO providenciará apenas a reparação da avaria identificada pelo cliente aquando do pedido de assistência técnica, procedendo à elaboração de um orçamento prévio, sujeito à aprovação do cliente, caso aplicável.

3. O valor do orçamento prévio (valor médio estimado da reparação) aceite pelo cliente poderá sofrer alterações, caso a avaria identificada não coincida com a inicialmente descrita no pedido de assistência técnica. Nesses casos, a MEO compromete-se a comunicar novo orçamento ao cliente, se o valor apresentado for maior que o inicialmente apresentado, o qual fica sujeito à aprovação do cliente.

4. Os orçamentos apresentados pela MEO têm uma validade de 5 dias úteis após a comunicação ao cliente. Findo este prazo, se o cliente nada disser, o equipamento não reparado será devolvido ao cliente, considerando-se que o orçamento não foi aceite pelo mesmo.

5. É da responsabilidade do cliente o pagamento de todas as despesas inerentes à reparação do equipamento.

6. É da exclusiva responsabilidade do cliente proceder ao “backup” dos conteúdos e sua eliminação caso não pretenda que haja qualquer tipo de acesso aos mesmos conteúdos por terceiros.

7. A MEO não se responsabiliza pela perda de quaisquer parametrizações, nem pelo acesso e utilização por parte de terceiros dos conteúdos existentes no equipamento entregue para reparação (designadamente, números de telefone, fotografias, MMS, SMS, vídeos, informações pessoais ou outros) caso o cliente não proceda à eliminação dos citados conteúdos/ficheiros. A MEO também não é responsável por qualquer tipo de acesso aos referidos conteúdos, em caso de substituição de equipamento por outro equipamento tecnicamente novo.

8. A MEO não assume quaisquer responsabilidades pelos cartões SIM esquecidos inadvertidamente nos equipamentos alvo de assistência técnica.

9. Para levantamento do equipamento, o cliente terá que apresentar o pedido de assistência técnica, proceder ao pagamento do valor da reparação, se aplicável, e, ainda devolver equipamento e/ou acessórios que porventura lhe tenham sido disponibilizados a título de empréstimo.

10. A data prevista de entrega do equipamento que consta do pedido de assistência técnica é meramente indicativa.

11. A MEO contactará o cliente logo que o equipamento esteja reparado. Decorridos 30 dias após este contacto ou tentativa de contacto sem sucesso, se não for obtida a informação pretendida, a MEO procederá à devolução do equipamento para a morada que consta do pedido de assistência técnica, acompanhado de uma fatura que deverá ser liquidada pelo cliente no prazo máximo de 30 dias.

12. Decorridos 90 dias a contar da data da comunicação da MEO prevista no número anterior, se o cliente não proceder ao respetivo levantamento do equipamento, a MEO reserva-se o direito de compensar o valor devido pela reparação do equipamento com eventual crédito em saldo de conta de cartão de acesso ao serviço de voz móvel ou lançar esse débito na fatura relativa à prestação do serviço de voz móvel na modalidade de pós-pagamento.

13. A MEO confere um prazo de garantia de reparação dos equipamentos o qual varia consoante a marca do equipamento e a respetiva definição pelo fabricante.

14. A garantia de reparação não pode ser acionada, nos seguintes casos:

- a) o sintoma de avaria não seja igual ao manifestado na reparação anterior;
- b) o equipamento tiver, entretanto, sido sujeito a intervenção técnica por pessoal não autorizado;
- c) a integridade física interna ou externa do equipamento estiver adulterada por causa exterior ao mesmo;
- d) a reparação anterior tiver sido efetuada sob responsabilidade do cliente.

15. O período de reparação do equipamento não prejudica o cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas pelo cliente, nomeadamente o pagamento atempado das faturas emitidas pela MEO.

#### ANEXO IV CONDIÇÕES ADMINISTRADOR DE CONTA

1. A adesão aos Serviços da MEO constantes do presente Contrato, por parte de clientes empresariais, implica obrigatoriamente a indicação, no Formulário, da(s) pessoa(s) que será(ão) o(s) representante(s) do cliente, adiante designada(s) por Administrador(es) de Conta.

2. O Administrador de Conta será, para todos os efeitos legais e contratuais, o representante do cliente junto da MEO, com todos os poderes legalmente exigidos para vincular o cliente em todas as operações, ações e procedimentos e em qualquer pedido relacionado com os Serviços contratados no âmbito do presente Contrato, durante todo o período de vigência inicial e de quaisquer renovações, bem como no âmbito de outro(s) contrato(s) de comunicações eletrónicas com a MEO, incluindo poderes para a respetiva celebração, excluindo pedidos de PORTABILIDADE

3. Para efeitos do disposto no número anterior, o Administrador de Conta poderá proceder à celebração e à alteração de contrato(s) com a MEO, mediante a assinatura do(s) respetivo(s) contrato(s), estando igualmente habilitado para aceitar condições contratuais e comerciais, através de email remetido para a MEO.

4. O cliente conhece e aceita que a indicação de um ou vários Administrador(es) de Conta implica que este(s) terá(ão), desde a data de indicação e até à data em que, caso aplicável, o cliente comunique à MEO a eliminação ou alteração dos Administrador(es) de Conta indicado(s):

a) o poder de representação e vinculação do cliente no âmbito do presente Contrato, bem como na celebração de quaisquer contratos de comunicações eletrónicas com a MEO,

excluindo pedidos de PORTABILIDADE

b) o acesso à Área de Cliente, com informação confidencial;  
c) a gestão agregada e a execução contratual dos vários Serviços contratados à MEO, independentemente do Contrato em que foram indicados pelo cliente.

5. O cliente poderá aditar, eliminar ou alterar, mediante pedido escrito dirigido à MEO, um ou mais Administrador(es) de Conta, sendo da sua única e exclusiva responsabilidade comunicar atempadamente perante a MEO a alteração e/ou a eliminação de Administrador(es) de Conta anteriormente indicados.

6. O cliente é o único responsável pelos atos do(s) Administrador(es) de Conta indicado(s), não podendo arguir a invalidade de qualquer negócio jurídico pelo(s) mesmo(s) praticado(s), nomeadamente a aceitação de condições nos termos indicados no n.º 3, nem imputar responsabilidade por acesso indevido à Área de Cliente, pela circunstância de a MEO ter aceite solicitações de Administrador(es) de Conta indicado(s) pelo cliente.

7. Sem prejuízo do previsto nas Condições de Utilização da Área de Cliente, o cliente e a MEO acordam em que a MEO atribua um perfil de acesso ao(s) Administrador(es) de Conta indicado(s) pelo cliente para registo e login na sua Área de Cliente, disponibilizada em [www.ptempresas.pt/cliente](https://www.ptempresas.pt/cliente), cujas condições se encontram disponíveis em <https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Utilizacao/condicoes-area-cliente.pdf>. Para esse efeito, a MEO utilizará os dados do(s) Administrador(es) de Conta, indicados no Formulário a que se refere o ponto 1 das presentes condições.

#### ANEXO V CONDIÇÕES SERVIÇO CARTÃO DE PARTILHA DE INTERNET

1. O Serviço cartão de partilha de internet (doravante “Serviço” ou “cartão de partilha de internet”) permite atribuir a um cliente dois cartões distintos com o mesmo número de acesso.

2. O cliente pode efetuar comunicações a partir de ambos os cartões, em simultâneo. No entanto, caso o cliente opte pela utilização dos cartões em dois telemóveis, apenas o cartão que for definido pelo cliente irá receber comunicações de Voz (incluindo SMS, MMS e Videochamada).

3. É da responsabilidade do cliente selecionar o cartão para o qual pretende receber as comunicações referidas no número anterior, devendo para o efeito marcar o código \*131# seguido da tecla de chamada, a partir do telemóvel que tiver o cartão que pretende selecionar. Este procedimento deve ser realizado sempre que o cliente pretender alterar o cartão que recebe as referidas comunicações. A MEO confirmará a nova configuração através do envio de uma mensagem para esse telemóvel.

4. Caso o cartão selecionado para receber as comunicações não se encontre disponível essas mesmas comunicações não são redirecionadas para o segundo cartão.

5. A mensalidade e tarifário associado ao Serviço encontram-se publicados em [meo.pt](http://meo.pt) e [ptempresas.pt](http://ptempresas.pt), e serão faturados na primeira fatura do mês seguinte ao da adesão.

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

#### ANEXO VI 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.

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. A MEO pode autorizar o cliente a efetuar comunicações internacionais para outros destinos que não Portugal, mediante pedido expresso deste.

3. Em cumprimento do Regulamento de Execução (UE) 2016/2286, de 15 de dezembro, a MEO deve prestar aos clientes com residência habitual ou laços estáveis ao território nacional, o serviço de roaming na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia, ao preço das tarifas domésticas.

4. As comunicações abrangidas e a utilização dos plafonds associados a cada tarifário estão previstas nas Condições Comerciais/Ficha de Tarifário específicas e poderão ser consultadas em [meo.pt](http://meo.pt) ou em [ptempresas.pt](http://ptempresas.pt), caso se trate de cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, ou ainda contactando o número 12083 (chamada grátis).

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/Ficha de tarifário e que fazem parte integrante das Condições Específicas do serviço contratado pelo cliente, podendo ser consultadas em [meo.pt](http://meo.pt) ou [ptempresas.pt](http://ptempresas.pt), caso se trate de cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, ou ainda contactando o número 12083 (chamada grátis).

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 na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia, 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:

a) no caso de se tratar de cliente consumidor, (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.

b) no caso de se tratar de cliente empresarial, documentação relativa ao local de (i) constituição ou estabelecimento da sociedade, (ii) de exercício efetivo da sua atividade económica principal ou ao estabelecimento principal em que os trabalhadores identificados como utilizadores de um determinado cartão SIM exercem as suas funções.

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 na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia prevalece sobre o tráfego consumido em Portugal e em outros países (> 50%) e se a presença na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia 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 da União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia.

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 na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia.

#### CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL DA MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

##### 1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas (“Formulário”) e as condições comerciais/Ficha e Tarifário, 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”).

1.2. 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.

1.3. 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

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 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 ocorre no momento da adesão ao mesmo.

##### 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. PRÉ-PAGAMENTO

Caso o cliente adira a um tarifário pré-pago serão aplicáveis as condições particulares que constam do Anexo I às presentes Condições Específicas.

##### 6. FATURAÇÃO DETALHADA

A faturação detalhada do serviço integra os seguintes elementos: data, hora, duração das comunicações e número de destino das mesmas.

##### 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.

#### ANEXO I CONDIÇÕES PARTICULARES DOS TARIFÁRIOS PRÉ-PAGOS

1.1. Sem prejuízo das Condições Específicas aplicáveis à prestação do serviço, caso o cliente adira a tarifários pré-pagos, a utilização do serviço implica a aquisição de cartões de acesso ao mesmo e o aprovisionamento de conta de acesso que será efetuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta da embalagem do referido produto, em meo.pt e nos locais de venda de produtos MEO.

1.2. Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respetiva dedução no saldo da conta de acesso do cliente, sendo este responsável por manter um saldo que tenha um valor suficiente para o pagamento dos diversos serviços a que tenha aderido e que pretenda utilizar.

1.3. Para efeitos do disposto no número 1.1., será atribuído ao cliente, com a adesão ao serviço, uma referência, que permite ao cliente realizar carregamentos através dos meios disponibilizados, pela MEO, para esse efeito.

#### CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE DADOS - INTERNET MÓVEL E ACESSO À INTERNET WI-FI DA MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

##### 1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, os respetivos Anexos I, II e III, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas (“Formulário”) e as condições comerciais/Ficha de Tarifário, 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 enviar/receber mensagens escritas (SMS) (adiante “Internet Móvel para PC ou Tablet”);

c) serviço de acesso à Internet sem fios (Wireless Lan Pública) em zonas de acesso público (Hot Spot) através da tecnologia WI-FI (Wireless Fidelity – Wireless Lan), (adiante “Wi-Fi”).

1.2. O cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfólio, 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

2.1. 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.

2.2. Os equipamentos de clientes com acesso fibra, no fornecimento do serviço de INTERNET FIXA, são instalados com uma rede pública WiFi como forma de disponibilizar o serviço de comunidade WiFi ao público em geral (hotspot público MEO WiFi), em adição à(s) rede(s) privada(s) WiFi disponibilizadas no mesmo equipamento.

2.3. O cliente poderá cancelar o hotspot público em qualquer momento.

2.4. Em caso de cancelamento pelo cliente do seu hotspot público, a MEO reserva-se ao direito de não permitir o acesso desse cliente à rede de hotspots públicos.

##### 3. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

3.1. Para o acesso aos serviços Internet Móvel e Wi-Fi e aos serviços adicionais, a MEO poderá fornecer ao cliente códigos de identificação pessoal (“Nome de Utilizador”/“Username”), e códigos de entrada na Rede Internet (“Código de Acesso”/“Password”), os quais constituem os elementos de identificação do cliente e, como tal, têm caráter pessoal e intransmissível.

3.2. Os Códigos de Acesso/Password são para conhecimento e uso exclusivo do cliente, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente, não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia. Após a ativação do(s) serviço(s), o cliente pode alterar o(s) Código(s) de Acesso/Password(s) inicialmente disponibilizado(s) pela MEO.

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

3.4. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos à Internet em simultâneo, com o mesmo Nome de Utilizador e Código de Acesso.

##### 4. QUALIDADE DE SERVIÇO

4.1. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto nos casos previstos na Condição 6. das presentes Condições Específicas ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas).

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

4.3. A ativação do serviço Internet Móvel ocorre no momento da adesão ao mesmo.

4.4. A ativação do serviço Wi-Fi ocorre no prazo máximo de 1 (uma) hora após adesão ao serviço.

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

##### 5. 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. PRÉ-PAGAMENTO

Caso o cliente adira a um tarifário pré-pago serão aplicáveis as condições particulares que constam do Anexo II às presentes Condições Específicas.

##### 7. FATURAÇÃO DETALHADA

A faturação detalhada do Serviço Internet Móvel integra os seguintes elementos: data e hora.

##### 8. 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.

#### 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. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:

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

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

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

2. Não é permitido ao cliente interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:

2.1. Ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).



- 2.2. Envio em massa de pacotes (Flooding).  
 2.3. Quaisquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes.
3. Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
4. 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.
5. Ao cliente não é permitido utilizar computadores remotos como “proxies” para fins de encaminhamento de tráfego.

#### B. Correio Eletrónico

1. A utilização abusiva do correio eletrónico pode causar transtornos e prejuízos aos restantes utilizadores da rede, quer diretamente, quer indiretamente, ao pôr em causa o normal funcionamento dos sistemas de suporte ao serviço. Assim sendo, não é permitido:  
 1.1. O envio de mensagens de correio eletrónico a quem tenha (expressamente) declarado não as desejar receber.

#### 2. News

2.1. A MEO não controla o conteúdo dos vários grupos disponíveis para os seus utilizadores. A responsabilidade do conteúdo de qualquer mensagem enviada é inteira e exclusivamente do respetivo remetente.  
 2.2. As mensagens enviadas para cada grupo devem estar de acordo com o tema de discussão desse grupo. É da responsabilidade do cliente, averiguar qual é esse tema, o que poderá obter da leitura das “Perguntas Frequentes” (FAQ) do grupo ou perguntando diretamente a outros utilizadores do grupo.

#### 3. SPAM

3.1. 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.  
 3.2. O cliente reconhece e compreende que não pode usar o serviço para envio indiscriminado de mensagens para newsgroups.  
 3.3. Não é permitido:  
 a) o envio de mensagens não solicitadas para um ou mais destinatários, sistematizadas, indiscriminadas ou selecionadas, que não tenham previamente e por escrito autorizado o 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 no 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 associadas a cada tarifário são as indicadas nas presentes condições (anexo IV) e podem ser consultadas em meo.pt ou através dos contatos referidos nestas condições. 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 CONDIÇÕES PARTICULARES DE TARIFÁRIOS PRÉ-PAGOS: (DADOS)

1.1. Sem prejuízo das Condições Específicas aplicáveis à prestação do serviço, caso o cliente adira a tarifários pré-pagos, a utilização do serviço implica a aquisição de cartões de acesso ao mesmo e o aprovisionamento de conta de acesso que será efetuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta da embalagem do referido produto, em meo.pt e nos locais de venda de produtos MEO.  
 1.2. No caso do serviço Wi-Fi o cartão de acesso tem uma duração limitada;  
 1.3. Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respetiva dedução no saldo da conta de acesso do cliente, sendo este responsável por manter um saldo que tenha um valor suficiente para o pagamento dos diversos serviços a que tenha aderido e que pretenda utilizar.  
 1.4. Para efeitos do disposto no número 1.1., será atribuído ao cliente, com a adesão ao serviço, uma referência, que permite ao cliente realizar carregamentos através dos meios disponibilizados, pela MEO, para esse efeito.

### ANEXO III REQUISITOS DE EQUIPAMENTO PARA ACESSO AO SERVIÇO WI-FI

PC portátil, PDA, Smartphones ou outro tipo de equipamento compatível com a tecnologia Wi-Fi.

### ANEXO IV VELOCIDADES DO ACESSO À INTERNET

1. Para os serviços de Internet Móvel para Telemóvel e Internet Móvel para PC/Tablet, os principais indicadores de qualidade de serviço estimados são os seguintes:

Rede	Estimativa da Velocidade máxima (Mbps)		Estimativa da velocidade anunciada (Mbps)	
	Download	Upload	Download	Upload
3G	16	5	4	1,5
4G	80	40	30	15

2. As velocidades 4G estão disponíveis mediante a utilização de equipamento 4G e um cartão USIM. Em locais sem cobertura 4G, os equipamentos 4G são compatíveis com a rede 3G, aplicando-se neste caso, as velocidades da rede 3G.

3. A velocidade máxima garantida de Download para o serviço Internet Móvel para Telemóvel é de 5 Mbps.

4. 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.

### CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ FIXA EM REDE MÓVEL DA MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

#### 1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas (“Formulário”) e as condições comerciais/Ficha e Tarifário, 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 (“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. 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

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

#### 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. Para obter informações de cobertura em localidade específica, bem como informações atualizadas de cobertura, o cliente poderá contactar o número de apoio ao cliente 16200 e 16206, consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente.  
 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. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, é garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.  
 3.5. A MEO poderá, nos termos da lei, proceder à anulação 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. QUALIDADE DE SERVIÇO

4.1. 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.  
 4.2. A MEO compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de adesão ao serviço.

#### 5. FATURAÇÃO DETALHADA

A faturação detalhada do serviço integra os seguintes elementos: data, hora, duração das comunicações e número de destino das mesmas.

#### 6. REEMBOLSOS

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na da Condição 4.2. 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.