

CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

- 1.1. As presentes Condições de Utilização (“Condições de Utilização”) destinam-se a regular os termos e as condições por que se regerá a prestação do serviço de Teleassistência (adiante “Serviço”) pela **MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.**, com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de € 230.000.000,00 (adiante designada por “MEO”).
- 1.2. Através do Serviço, o cliente tem acesso a um serviço telefónico de assistência médica de urgência, aconselhamento médico e informações sobre farmácias de serviço, hospitais, clínicas, centros de saúde ou de primeiros socorros e médicos. Deverá ser utilizado um equipamento adequado para o efeito, sendo através das chamadas atendidas pelo Serviço que é efetuada a avaliação da situação e despoletados os meios necessários para ajuda.
- 1.3. O cliente pode optar pela adesão ao Serviço com a aquisição de um Equipamento de Teleassistência ou sem aquisição de Equipamento por já possuir um adequado para este serviço, devendo assinalar a sua opção no título deste formulário.
- 1.4. A adesão ao Serviço pressupõe a subscrição do Contrato de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO, caso ainda não o tenha feito, para a prestação do serviço de voz, em local fixo, bem como do Contrato de Prestação de Serviços de Teleassistência com a Empresa prestadora de Serviços de Teleassistência (EUROP ASSISTANCE ou outra que a MEO vier a disponibilizar), doravante designada por “EMPRESA DE TELEASSISTÊNCIA”.
- 1.5. Caso o Cliente do Serviço seja menor de idade deve obter a autorização dos respetivos progenitores, ou representantes legais, para aderir ao mesmo.
- 1.6. Caso o cliente pretenda assegurar a prestação do Serviço a um terceiro (Beneficiário) deverá identificar: nome, morada e n.º de telefone do Beneficiário (caso sejam diferentes dos do cliente), no número 2. das presentes Condições de Utilização.
- 1.7. Quando prestado sobre acessos fibra da MEO ou sobre acessos em cobre em que o serviço de voz é prestado com recurso à tecnologia IP (VoIP), a quebra do fornecimento de energia elétrica pode implicar a interrupção do serviço de Teleassistência.

2. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 2.1. Para beneficiar do Serviço, o cliente terá que realizar as seguintes ações:
 - 2.1.1. Preencher devidamente e assinar este Formulário de Subscrição bem como o Contrato de Prestação de Serviços de Teleassistência com a EMPRESA DE TELEASSISTÊNCIA e entregar numa loja MEO, ou enviar para a EMPRESA DE TELEASSISTÊNCIA através de remessa livre no envelope RSF em anexo.
 - 2.1.2. Instalar o Equipamento de suporte ao Serviço e ligá-lo ao ponto de acesso correspondente ao número da rede fixa que o cliente indicou no número “1. Identificação do cliente” ou no número “2. Identificação do Beneficiário”, conforme aplicável.
 - 2.1.3. Realizar uma primeira chamada de teste, para verificação do funcionamento do equipamento e concluir a ativação do respetivo serviço.
- 2.2. Para efeito do disposto nos números 2.1.2. e 2.1.3., o cliente deverá seguir as instruções do manual de instruções do equipamento de suporte ao Serviço ou poderá contactar o serviço de apoio técnico ao cliente, através do número 16209.
- 2.3. A ativação do Serviço só estará concluída após a realização, pelo cliente, dos passos descritos no ponto 2.1.
- 2.4. Por razões inerentes à prestação do Serviço, as chamadas realizadas para o mesmo terão sempre a identificação do número chamador. Para as restantes chamadas realizadas a partir do acesso telefónico associado ao Serviço, será válida a opção comunicada à MEO.
- 2.5. O cliente que assegurar a prestação do serviço a um terceiro (Beneficiário), ficará responsável pelo cumprimento das ações referidas no número 2.1., bem como por toda e qualquer alteração de configuração no Equipamento e deverá manter-se cliente da MEO pelo período de vigência deste contrato.

3. OBRIGAÇÕES DA MEO

A MEO compromete-se a notificar o cliente, com uma antecedência mínima adequada, caso o contrato de prestação de serviços entre a MEO e a Empresa de Teleassistência cesse, por qualquer motivo.

4. VIGÊNCIA E CADUCIDADE

- 4.1. De acordo com a modalidade pretendida pelo cliente prevista no número 1.2., a adesão ao Serviço considerar-se-á concluída:
 - a) com a entrega do Equipamento ao cliente na loja e assinatura, pelo cliente e pelo beneficiário, do presente documento e do Contrato de Prestação de Serviços de Teleassistência com a EMPRESA DE TELEASSISTÊNCIA;
 - b) no momento da entrega do Equipamento por uma transportadora, e assinatura, pelo cliente, da Guia de Transporte referente ao Equipamento, do Contrato de Prestação de Serviços de Teleassistência com a EMPRESA DE TELEASSISTÊNCIA e do presente documento;

- c) com a subscrição do Contrato de Prestação de Serviços de Teleassistência com a EMPRESA DE TELEASSISTÊNCIA e do presente documento.
- 4.2. A adesão ao Serviço com aquisição de Equipamento pressupõe a aceitação pelo cliente de um período mínimo de permanência de 12 (doze) meses no Serviço; após esse período, bem como nos casos em que o serviço é subscrito sem aquisição de Equipamento, o serviço tem um período de vigência mensal, renovado automática e sucessivamente, salvo se o Cliente e/ou a MEO se opuserem à sua renovação, com a antecedência de 15 (quinze) dias relativamente à data de início ou renovação do Serviço.
- 4.3. A prestação do Serviço cessa na data em que ocorra qualquer uma das seguintes situações:
- a) não pagamento de qualquer uma das prestações mensais previstas;
 - b) pedido de desligamento ou de mudança de titularidade do acesso contratado à MEO a que está associado o serviço;
 - c) a faturação do acesso contratado à MEO não seja efetuada por esta última (adesão à ORLA);
 - d) pedido de desistência do Serviço, por parte do cliente;
 - e) cessação do vínculo contratual com a MEO, por parte do cliente;
 - f) cessação do contrato entre a MEO e a empresa prestadora do Serviço.
- 4.4. No caso de mudança de morada de instalação do acesso contratado à MEO, o cliente deve informar esta alteração com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, de forma a assegurar que serão realizadas, pela MEO, as alterações necessárias à prestação do serviço na nova morada.

5. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO (APLICÁVEL APENAS A CLIENTES CONSUMIDORES)

- 5.1. Caso o contrato não seja celebrado 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 da referida celebração do contrato, mediante comunicação de resolução, através de declaração inequívoca, dirigida à MEO, podendo utilizar a minuta abaixo indicada.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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 do direito no momento da ativação do serviço.
- 5.4. Caso o cliente exerça o direito de livre resolução, e tenha adquirido o equipamento de Teleassistência, obriga-se a proceder à devolução do mesmo, acompanhado da respetiva fatura, para a Remessa Livre 200014561 - Avenida Marechal Gomes da Costa, nº 13, 1806-860 Lisboa. **Minuta para formulário de livre resolução** (só deve preencher e devolver o presente formulário se pretender 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

6. PREÇO, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

- 6.1. Os preços a pagar pelo cliente nomeadamente, mensalidades, comunicações para o Serviço, e aquisição de equipamento, correspondem ao que estiver fixado no tarifário em vigor, o qual é disponibilizado ao cliente no momento da adesão.
- 6.2. O cliente poderá obter informações atualizadas sobre os preços aplicáveis ao(s) serviço(s), e às chamadas realizadas para o Serviço, através dos pontos de venda, consulta em meo.pt e ou através do serviço de apoio ao cliente 16200.
- 6.3. A mensalidade do Serviço, devida pelo cliente, será cobrada pela MEO em nome e por conta da EMPRESA DE TELEASSISTÊNCIA, sendo processada na fatura mensal relativa à prestação do serviço de comunicações eletrónicas da MEO.
- 6.4. O início da faturação do Serviço ocorrerá 15 (quinze) dias após a data de adesão.
- 6.5 Em caso de cessação do Serviço, a mensalidade devida pelo cliente corresponderá ao fracionamento do valor da mensalidade correspondente por cada dia de utilização do serviço.

7. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

- 7.1. Os dados pessoais disponibilizados pelo cliente para efeito da subscrição/ativação e/ou utilização do Serviço são indispensáveis à prestação do Serviço pela MEO. Os dados pessoais disponibilizados pelo Cliente para efeito da subscrição/ativação e/ou utilização do Serviço 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 8.4 da presente condição, para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO e de entidades do Grupo Altice Portugal.
- 7.2. Os dados do cliente serão tratados pela MEO em conformidade com a legislação aplicável, sempre que se revelem necessários para uma determinada prestação de serviços. Para efeito da comunicação e faturação, os dados de tráfego

serão tratados pelo prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data do seu registo. Os dados de localização geográfica, perfil e/ou consumo do cliente serão tratados na medida em que sejam essenciais para a prestação dos serviços contratualizados e pelo tempo que durar a prestação, possibilitando o acesso, nomeadamente, a funcionalidades específicas dos serviços, a sugestões de conteúdos, a serviços informativos de proximidade, podendo ficar sujeito à existência de decisões automatizadas.

- 7.3.** Por dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo do cliente entende-se:
- 7.3.1.** 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;
 - 7.3.2.** 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;
 - 7.3.3.** 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, aluguer de vídeos, de audiências, gravações de conteúdos televisivos e utilização de outros serviços lúdicos ou informativos.
- 7.4.** Em caso de autorização do cliente à MEO, concedida no âmbito de contrato estabelecido com a MEO e/ou disponibilizada no âmbito da subscrição/ativação e/ou utilização do Serviço ou em momento futuro:
- 7.4.1.** 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;
 - 7.4.2.** 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.
- 7.5.** Nos termos da respetiva autorização legal 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.
- 7.6.** 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 do Serviço ou ao cumprimento de obrigações legais a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito), o direito a retirar o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado, com base no consentimento previamente dado, o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela MEO, bem como o direito à portabilidade dos dados, o que poderá fazer, mediante pedido por escrito, através da Área de Cliente, nas lojas MEO ou outros meios e contactos disponibilizados pela entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais, a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300, Lisboa ou junto do encarregado da proteção de dados do Grupo Altice Portugal, através do endereço de e-mail: [DPOAlticePortugal@telecom.pt].
- 7.7.** A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade.
- 7.8.** O cliente pode submeter reclamações à autoridade de controlo, atualmente a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).
- 7.9.** 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.
- 7.10.** 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).
- 7.11.** O Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular das presentes Condições de Utilização com a MEO, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores do Serviço, 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 das presentes Condições de Utilização, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores do Serviço 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 indicada na presente cláusula.
- 7.12.** O disposto no número anterior será, de igual modo, aplicável, sempre que, em sede de execução do Serviço, existam outros utilizadores com acesso aos serviços.
- 7.13.** 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.

- 7.14.** 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.
- 7.15.** Os dados pessoais do cliente serão partilhados com a EMPRESA DE TELEASSISTÊNCIA, para efeito da utilização do Serviço.

8. RESPONSABILIDADE

- 8.1.** No âmbito das presentes Condições de Utilização, a MEO apenas poderá ser responsabilizada por danos ou prejuízos que lhe sejam diretamente imputáveis, a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando, nomeadamente, por danos indiretos (tais como perdas de receita, entre outros), por prejuízos extraordinários e/ou por atividades da responsabilidade direta do Cliente ou de terceiros.
- 8.2.** A MEO não assume qualquer responsabilidade na prestação de serviço da EMPRESA DE TELEASSISTÊNCIA, sendo terceiro relativamente ao contrato de prestação de serviços celebrado entre a EMPRESA DE TELEASSISTÊNCIA e o cliente.
- 8.3.** A MEO não é responsável por qualquer falha do(s) Equipamento(s) do cliente ou do Beneficiário, conforme aplicável, de suporte ao serviço de Teleassistência, ou por alterações de configuração introduzidas no(s) referido(s) Equipamento(s) que não sejam imputáveis à MEO.
- 8.4.** A MEO não assume qualquer responsabilidade pelo extravio de dados ou quaisquer prejuízos, bem como pela suspensão, interrupção ou qualquer outra anomalia do Serviço que lhe não sejam diretamente imputáveis, a título de dolo ou culpa grave, sem prejuízo das responsabilidades que decorram imperativamente da lei, nomeadamente:
- a) Atrasos, interrupções, erros e suspensões de comunicações que tenham origem em fatores fora do seu controlo, nomeadamente, quaisquer deficiências ou falhas provocadas pela rede de comunicações ou serviços de comunicações prestados por terceiros, pelo sistema informático, pelos modems, pelo software de acesso ou eventuais vírus informáticos;
 - b) Danos causados por sua culpa ou de terceiros, incluindo as violações da propriedade intelectual;
 - c) Incumprimento ou cumprimento defeituoso que resulte do incumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas;
 - d) Incumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações assumidas decorrente de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, externas à MEO e que pela mesma não possam ser controladas, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terremotos, inundações e outros cataclismos naturais ou situações não controláveis pela MEO.
- 8.5.** A MEO não será responsável por eventuais danos ou prejuízos que o cliente ou terceiros possam vir a sofrer, nomeadamente na segurança dos sistemas, redes e ou recursos informáticos utilizados, em virtude de informações ou dados disponibilizados ou recebidos através da Internet, de ataques ilícitos de intrusão ou congestão do sistema informático e ou rede, independentemente da tecnologia utilizada pelo cliente, bem como em virtude de erros (“bugs”) nos sistemas informáticos do cliente e/ou do Serviço ou da necessidade de instalação de desenvolvimentos (“upgrades”) nos sistemas informáticos que utiliza.
- 8.6.** A MEO também não será responsável pela segurança da informação que o cliente transmite através do Serviço, nem pela exatidão ou integridade de toda a informação obtida com o Serviço, nem, em circunstância alguma, pelos lucros perdidos, interrupção de negócios, informação ou perda de dados, rutura da segurança, perda de goodwill ou outra perda pecuniária, incluindo a perda ou danos sofridos em consequência de vírus, de negação do Serviço (denial-of-service), de spamming (correio eletrónico não solicitado), entre outros.
- 8.7.** A MEO não será responsável por qualquer litígio em que o cliente seja parte e que o oponha a um terceiro, devido ao uso, direto ou indireto, do Serviço.

9. ALTERAÇÕES DAS CONDIÇÕES

A MEO poderá alterar, a todo o tempo, as presentes Condições de Utilização, obrigando-se a informar o cliente para o endereço eletrónico que este tiver facultado e a atualizar toda a informação e proceder à sua publicação no sítio do Serviço. A versão em cada momento em vigor das presentes Condições de Utilização encontra-se sempre disponível no sítio <http://www.meo.pt>.

10. COMUNICAÇÕES E APOIO AO CLIENTE

- 10.1.** Todas as comunicações e notificações, a realizar, pela MEO, ao abrigo das presentes Condições de Utilização, serão efetuadas, consoante a opção da MEO, por correio postal, correio eletrónico, para o endereço facultado no ID MEO, por mensagem remetida para a Área de Cliente do Utilizador ou por SMS remetido para o número de telemóvel associado ao Serviço.
- 10.2.** Para efeitos de citação ou notificação judicial, designadamente de citação no âmbito de ação judicial destinada ao cumprimento de obrigações pecuniárias, decorrentes da adesão ao Serviço, será considerada a morada do Utilizador constante das bases de dados da MEO, quando existente.

11. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS (APLICÁVEL APENAS A CLIENTES CONSUMIDORES)

- 11.1.** 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.

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

12. LEI APLICÁVEL E FORO

- 12.1.** Em tudo o que não estiver previsto nas presentes Condições de Utilização, será aplicável a lei portuguesa.
- 12.2.** Para dirimir todos os conflitos emergentes da execução das presentes Condições de Utilização será competente o foro do Tribunal da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.