



Identificação do prestador

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, 40, 1069-300 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de €10.000.000,00, adiante designada por “MEO” e com os seguintes contactos de apoio ao cliente:

Área de Cliente em mymeo.pt

Gestão online dos seus serviços de forma cómoda e segura.

Apoio ao Cliente e faturação

961 001 620 - Custo de chamada para a rede móvel, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.
16 200 - A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Apoio técnico

213 580 144 - Custo de chamada para a rede fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.
16 209 - A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Informações sobre serviços de roaming

961 000 083 - Chamada grátis
12 083 - Chamada grátis

Apoio à portabilidade

800 962 029 - Chamada grátis

Os valores apresentados incluem IVA à taxa de 23%.

Condições de subscrição do serviço HBO Max

1. Objeto

1. As presentes Condições de Subscrição destinam-se a regular os termos e as condições por que se rege o processo de subscrição e faturação, via MEO, do Serviço HBO Max.
2. O HBO Max é um serviço de streaming digital, cuja propriedade pertence à HBO NORDIC AB (“HBO”) e que permite ao utilizador visualizar conteúdos audiovisuais disponibilizados através da plataforma HBO Max, podendo ser subscrito e ser faturado através da MEO, caso em que o valor da respetiva mensalidade será incluído e cobrado na fatura da MEO, nos termos das presentes Condições de Subscrição.
4. A subscrição do serviço HBO Max, via MEO será disponibilizada aos Clientes do segmento de consumo que tenham ativo ou adiram ao serviço de televisão da MEO, ou a qualquer pacote de serviços que o inclua.
5. Para subscrever o serviço HBO Max, via MEO, os Clientes terão de aceitar as presentes Condições e realizar o processo de subscrição e ativação, conforme previsto na Condição seguinte.
6. A subscrição do serviço HBO Max pressupõe a aceitação plena e sem reservas das presentes Condições para faturação do Serviço pela MEO.
7. As presentes Condições não afastam a aplicação de quaisquer regras legais, nem de outras condições definidas (i) pela MEO para a subscrição e faturação do serviço HBO Max e (ii) pela HBO para o acesso e utilização do serviço HBO Max.
8. A ativação e utilização do serviço pressupõem a aceitação e cumprimento integral dos Termos e Condições do serviço HBO Max, conforme definidos pela HBO, devendo o Cliente proceder à respetiva aceitação para poder ter acesso ao serviço HBO Max, conforme o mesmo é fornecido pela HBO ao Cliente. Os conteúdos disponibilizados ou acedidos no âmbito do serviço HBO Max estão protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos. Tais conteúdos são exclusivamente para uso privado do Cliente e não é permitida qualquer outra utilização, nomeadamente a sua comunicação pública ou a sua utilização para fins



comerciais. Para mais informações o utilizador deverá consultar os Termos e Condições do HBO Max, disponíveis em <https://www.hbomax.com/terms-of-use>.

9. O Cliente reconhece, aceita e autoriza que a MEO procederá à faturação do serviço HBO Max, e que o acesso ao mesmo é da exclusiva responsabilidade da HBO.

2. Subscrição e ativação do serviço

1. O serviço HBO Max poderá ser subscrito através dos canais disponibilizados, em cada momento, pela MEO, iniciando-se a faturação após ativação do respetivo serviço.

2. O Cliente é o único responsável por proceder à ativação da sua conta após receção do email enviado pela MEO ao Cliente para este criar ou associar a sua conta HBO Max no site do serviço HBO Max, sendo faturado mensalmente pela MEO.

3. Nos casos em que o Cliente já subscreveu o serviço HBO Max com pagamento direto à HBO e queira usar essa mesma conta, essa subscrição deverá ser cancelada para que possa aderir ao serviço HBO Max a ser faturado através da MEO.

4. Caso o Cliente ponha termo à autorização que concede à MEO para faturação do serviço HBO Max, nos termos das presentes Condições, a subscrição do mesmo junto da HBO manter-se-á, cabendo ao Cliente proceder ao pagamento da mensalidade do serviço HBO Max, junto da HBO.

5. O Cliente terá acesso ao serviço HBO Max em todos os equipamentos nos quais a HBO o disponibilize.

3. Preço e faturação

1. O preço do serviço HBO Max assim como dos respetivos planos e add-ons é definido pela HBO e informado ao Cliente no momento em que efetua a subscrição.

2. A MEO irá cobrar mensalmente o preço do serviço HBO Max na fatura do serviço de televisão do Cliente, o que o Cliente, com a aceitação das presentes Condições de Subscrição, declara expressamente autorizar.

3. O período de faturação na MEO tem início no momento em que o Cliente confirma a aceitação das presentes Condições.

4. Cancelamento e direito de livre resolução

1. O cancelamento do serviço HBO Max por iniciativa do cliente traduz-se na não renovação da subscrição, tendo o cliente acesso ao mesmo até à data inicialmente prevista para essa renovação.

2. Em caso de não pagamento do serviço HBO Max, a MEO informará a HBO para que esta proceda ao cancelamento do acesso ao mesmo.

3. O Cliente poderá cancelar a autorização para faturação da sua subscrição do serviço HBO Max junto da MEO em qualquer momento, sendo reembolsado proporcionalmente pelos restantes dias do respetivo mês.

4. Sem prejuízo do direito de cancelamento previsto no número anterior, o Cliente pode a qualquer momento reativar a sua conta, devendo para o efeito realizar as ações previstas na Condição 2 ("Subscrição e ativação do serviço").

5. A MEO poderá cessar a subscrição do serviço HBO Max em caso de incumprimento das presentes Condições ou de acordo com instruções da HBO, a qualquer momento, sem qualquer pré-aviso.

6. A MEO poderá cessar a subscrição do Serviço, mediante comunicação remetida com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias de calendário sobre a data de cessação.

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

8. Sempre que a prestação do serviço HBO Max 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.

9. Não há lugar ao direito de livre resolução sempre que a prestação do serviço HBO Max 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 o endereço de correio eletrónico do profissional]:

— Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) a subscrição ao serviço MEO HBO Max — 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. Tratamento de dados pessoais

1. No âmbito do serviço HBO Max, a MEO e a HBO serão responsáveis independentes, de acordo com o tipo de tratamento de dados pessoais efetuado por cada uma das partes. Desta forma, a MEO será unicamente responsável pelo tratamento de dados pessoais dos Clientes, no que se refere aos dados necessários para efeitos de faturação, subscrição e cancelamento do serviço e a HBO será unicamente responsável pelo tratamento de dados relacionados com ativação e disponibilização do acesso ao serviço.

2. O Cliente reconhece que, para efeitos da prestação do serviço HBO Max, a MEO irá tratar dados pessoais, nomeadamente, Nome, NIF, Email, n.º de telemóvel, morada, e a HBO irá tratar dados pessoais, nomeadamente, email e palavra-passe de acesso ao serviço HBO Max. Ambas as entidades tratarão os dados acima referidos exclusivamente de acordo com as finalidades previstas no ponto anterior, sendo o fundamento de licitude de tratamento a execução de um contrato do qual o titular dos dados é parte. Os dados mencionados são absolutamente necessários para a subscrição do serviço HBO Max, via MEO, pelo que a sua não disponibilização impede a subscrição deste serviço, através da MEO.

3. A MEO e a HBO comprometem-se a tratar os dados pessoais relativos aos Clientes que adiram ao serviço HBO Max nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais (p.e., RGPD, Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto, e, Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto).

4. A MEO e a HBO comprometem-se a adotar as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os referidos dados contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

5. A MEO conservará os dados pessoais durante o período necessário para a concretização das finalidades para as quais são tratados, salvo se resultar da lei, regulamento ou diretiva um prazo de conservação específico.

6. O Cliente poderá, a qualquer momento, solicitar à MEO, no que se refere aos dados relacionados com faturação, subscrição e cancelamento do serviço HBO Max, o exercício dos direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento e oposição ao tratamento dos dados pessoais, 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 da MEO, através do endereço de e-mail: dpo@meo.pt.

7. O Cliente terá de exercer os direitos acima referidos, no que toca à ativação e acesso ao serviço HBO Max, junto dos canais indicados pela HBO para o efeito.

8. O Cliente poderá, ainda, a qualquer momento, apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), utilizando os contactos disponibilizados por esta entidade para o efeito.

7. Alterações das condições

A MEO poderá alterar, a todo o tempo, as presentes Condições, obrigando-se a informar os Clientes, através de SMS para o número de telemóvel ou e-mail associado ao serviço de televisão, e a proceder à atualização deste documento e respetiva publicação no sítio do Serviço. A versão em cada momento em vigor das presentes Condições encontra-se sempre disponível em <https://www.meo.pt/condicoes-de-utilizacao/gerais-dos-servicos>.

8. Comunicações e apoio ao cliente do serviço

1. Para qualquer esclarecimento ou informação sobre o serviço HBO Max, o Cliente poderá contactar a MEO através da área de cliente, da linha de atendimento 16200 ou de qualquer loja MEO.

2. Em caso de contratação à distância ou fora de estabelecimento comercial, o Cliente poderá contactar a MEO através de comunicação enviada para o seguinte endereço de correio eletrónico: apoio@meo.pt.



9. Vigência

As presentes Condições entram em vigor na data em que Cliente confirme a aceitação das mesmas, sendo válidas por um período inicial de 30 (trinta) dias, renovando-se automaticamente por iguais períodos e por tempo indeterminado, até ao momento em que: (i) o Cliente cesse a sua subscrição; (ii) o serviço de televisão da MEO seja suspenso ou cesse por iniciativa ou causa imputável ao Cliente ou, (iii) a MEO proceda à cessação da subscrição do serviço HBO Max nos termos previstos na Condição 4.

10. Lei aplicável e resolução de litígios

1. Em tudo o que não estiver previsto nas presentes Condições, será aplicável a lei portuguesa.
2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direção-Geral do Consumidor, o Cliente pode submeter quaisquer conflitos contratuais aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da MEO de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à subscrição e faturação do serviço HBO Max.
3. Para questões emergentes do presente contrato, quando celebrado com cliente consumidor, serão competentes as seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:
 - CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (<https://www.cniacc.pt/pt/>),
 - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<https://arbitragem.autonoma.pt/>),
 - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (<https://consumoalgarve.pt/index.php/pt/>),
 - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (<https://cacrc.pt/>),
 - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>),
 - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (<https://www.madeira.gov.pt/cacc/>),
 - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (<https://www.cicap.pt/>),
 - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (<https://www.triave.pt/>),
 - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (<https://www.ciab.pt/pt/>)
 - e cujos contactos podem ser consultados em meo.pt ou em www.consumidor.gov.pt.
4. A reclamação a apresentar pelo Cliente deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.
5. As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO.