

# PARA QUEM CARE ASSISTÊNCIA EM CASA

REPARAÇÕES ELETRODOMÉSTICOS

'FAZ TUDO'

CANALIZADORES

VIDRACEIROS

INCLUI 3 SERVIÇOS/ANO DAS 4 CATEGORIAS À ESCOLHA

ESTES SÃO OS VALORES ASSOCIADOS AO SEU SERVIÇO MENSAL



MENSALIDADE: €7,99

Horas extra	Preço
Reparação Eletrodomésticos (1 hora serviço)	€40,00
Canalizadores (1 hora serviço)	€37,50
Vidraceiros (1 hora serviço)	€47,50
Faz tudo (1 hora serviço)	€37,00

Serviços extra após esgotar o plafond base	Preço
Reparação Eletrodomésticos (deslocação + 1 hora serviço)	€67,00
Canalizadores (deslocação + 1 hora serviço)	€64,00
Vidraceiros (deslocação + 1 hora serviço)	€93,50
Faz tudo (deslocação + 1 hora serviço)	€64,00

Todos os valores incluem IVA a 23%.

TODAS AS CONDIÇÕES NAS PÁGINAS SEGUINTES

## CONTRATO DE FORNECIMENTO DO SERVIÇO MEO CARE CASA

### CONDIÇÕES GERAIS

#### 1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Gerais (“Condições Gerais”) estabelecem os termos e condições que regulam a subscrição e o acesso ao Serviço MEO Care Casa (“Serviço”) disponibilizado pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”), com Sede na Avenida Fontes Pereira de Melo, 40, 1069-300 Lisboa - Portugal, sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 504615947 e com Capital Social de 10.000.000,00 €, em parceria com a Europ Assistance – Serviços de Assistência Personalizados, S.A., pessoa coletiva n.º 502 949 295, matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob esse mesmo número, com sede na Avenida Columbano Bordalo Pinheiro n.º 75 – 10.º em Lisboa, e com o Capital Social de 250.000,00 €. (“Parceiro”).

1.2. O Serviço permite o acesso por parte de clientes da MEO ao seguinte conjunto de serviços:

<b>ASSISTÊNCIA TÉCNICA ELETRODOMÉSTICOS</b>	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do Cliente, envio ao domicílio de profissionais qualificados para a contenção e reparação de avarias em eletrodomésticos.
CONDIÇÕES	Inclui frigorífico, forno, exaustor, microondas, máquina lavar roupa, máquina de lavar loiça, secadora. Reparações de eletrodomésticos até 10 anos de idade.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	24h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	7 Dias/semana no horário das 09h00 às 18h00
<b>CANALIZADORES E VIDRACEIROS</b>	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do Cliente, envio ao domicílio de canalizadores ou vidraceiros para a contenção e reparação de problemas urgentes.
CONDIÇÕES	Serviços de desentupimentos ou outros problemas com canalizações e quebra de vidros.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	6H
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	7 Dias/semana no horário das 09h00 às 18h00

<b>FAZ TUDO</b>	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do Cliente, envio ao domicílio de profissionais qualificados para efetuar pequenos serviços de bricolage, nomeadamente, colocação de quadros, candeeiros, cortinas e montagem de mobília.
CONDIÇÕES	Inclui pendurar quadros, instalar candeeiros, pendurar cortinas e montagem de mobília.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	24h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	7 Dias/semana no horário das 09h00 às 18h00

1.3. Poderão aderir ao Serviço os Clientes da MEO Consumidores que sejam maiores de idade, tenham um serviço fixo ou móvel pós-pago de comunicações eletrónicas contratado com a MEO e que, à data da adesão, não tenham quaisquer dívidas junto da MEO (“Cliente(s) MEO”).

1.4. O Cliente MEO poderá aderir ao Serviço através do número gratuito 800 200 400 (opção 1), através do site [www.meo.pt](http://www.meo.pt) ou em qualquer loja MEO.

1.5. A adesão ao Serviço implica uma aceitação expressa, plena e sem reservas, por parte do Cliente MEO, das presentes Condições Gerais.

1.6. Com a adesão ao Serviço, o Cliente MEO beneficiará da prestação do serviço que vier a contratar especificamente.

1.7. O Serviço inclui e está limitado à utilização de um total de 3 (três) serviços, de qualquer das tipologias descritas no ponto 1.2, durante um período de 12 (doze) meses contados da data da adesão do Cliente MEO ao Serviço.

1.8. Cada utilização dos serviços incluídos no pacote disponibilizado ao Cliente MEO no âmbito deste Serviço, inclui a deslocação de um técnico à morada indicada pelo cliente no momento do pedido, incluindo, ainda, 1 (uma) hora de mão de obra.

1.9. As horas de mão de obra extra que venham a ser necessárias, serão faturadas e cobradas na fatura MEO do Cliente MEO, sendo cobrado, por cada hora extra de mão de obra, o valor indicado na condição 2.2.

1.10. As peças ou materiais que venham a ser necessários à prestação dos serviços abrangidos pelo Serviço, serão faturadas e cobradas pelo profissional que irá prestar o serviço, no local e durante da prestação.

1.11. Todos os serviços prestados no âmbito do Serviço têm uma garantia de 60 (sessenta) dias. Na eventualidade de terem sido utilizadas peças na prestação dos serviços, estas têm um prazo de garantia de acordo com o fixado na legislação que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens e que se encontre em vigor à data dos factos.

1.12. O Serviço não afeta quaisquer direitos e obrigações das Partes relativamente a quaisquer outros serviços contratados, designadamente serviços de comunicações eletrónicas prestados pela MEO ao Cliente MEO, os quais se mantêm plenamente aplicáveis.

## 2. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1. A adesão ao Serviço implica o pagamento da mensalidade do Serviço no valor de €7,99 (IVA incluído à taxa legal em vigor), valor que será incorporado na fatura do serviço de comunicações eletrónicas do Cliente MEO.

2.2. No âmbito da utilização do Serviço, as horas extra que venham a ser contabilizadas na prestação dos serviços abrangidos pelo Serviço, serão faturadas e cobradas na fatura indicada no número anterior, de acordo com o seguinte preçário que inclui IVA à taxa legal em vigor:

Serviços	1 (uma) hora de mão de obra extra
Assistência Técnica Eletrodomésticos	€40,00
Canalizador	€37,50
Vidraceiro	€47,50
'Faz Tudo'	€37,00

2.3. No âmbito da prestação de um serviço incluído no Serviço, o custo de peças ou materiais necessários à concretização do serviço não está incluído no Pacote do Serviço. Este custo será transmitido ao Cliente MEO pelo técnico. O respetivo valor será cobrado no ato da prestação do serviço, pelo técnico, desde que aprovado pelo Cliente MEO.

2.4. Caso o Cliente MEO já tenha esgotado o plafond do seu Serviço, melhor indicado na condição 1.7, e pretenda solicitar outros serviços das tipologias descritas na cláusula 1.2, pode fazê-lo usufruindo do seguinte preçário especial para Clientes MEO com o Serviço contratado. Os preços indicados incluem IVA à taxa legal em vigor.

Serviços	Deslocação de técnico + 1 (uma) hora de mão de obra	1 (uma) hora de mão de obra extra
Assistência Técnica Eletrodomésticos	€67,00	€40,00
Canalizador	€64,00	€37,50
Vidraceiro	€93,50	€47,50
'Faz Tudo'	€64,00	€37,00

2.5. O custo de peças ou materiais necessários à concretização do serviço não está incluído no preço indicado na tabela constante da condição anterior. Este custo será transmitido ao Cliente MEO pelo técnico. O respetivo valor será cobrado no ato da prestação do serviço, pelo técnico, desde que aprovado pelo Cliente MEO.

## 3. FATURAÇÃO E MEIO DE PAGAMENTO

3.1. O Serviço será cobrado mensalmente e incorporado na fatura do serviço de comunicações eletrónicas do Cliente MEO, devendo o pagamento ser efetuado dentro do mesmo prazo de pagamento daquela fatura.

## 4. DURAÇÃO DO CONTRATO

4.1. A adesão ao Serviço produz efeitos a partir da data da respetiva ativação por parte do Cliente MEO, vigorando por

um período inicial de 12 (doze) meses, considerando-se automática e sucessivamente renovada por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses, caso nenhuma das partes se oponha à respetiva renovação através de comunicação escrita enviada à outra parte, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias relativamente à data do termo do período contratual em curso.

4.2. O plafond de serviços associado ao período de vigência inicial, melhor identificado na condição 1.7., renova-se igualmente em caso de renovação automática do Serviço, beneficiando o Cliente MEO do plafond associado ao Serviço em cada período de 12 (doze) meses em que o Serviço estiver ativo.

4.3. Caso o Cliente MEO cesse a adesão ao Serviço antecipadamente, ou seja, fora da situação indicada no número anterior, e por factos não imputáveis à MEO, o Cliente MEO é responsável pelo pagamento das mensalidades vincendas devidas até ao final do período contratual em curso.

## 5. DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. Salvo se se verificar uma circunstância de força maior, a MEO compromete-se a disponibilizar o Serviço de acordo com as seguintes condições:

- O Cliente MEO poderá utilizar o plafond de serviços abrangido pelo pacote do Serviço logo após a ativação do Serviço e durante o período contratual em curso;
- Os serviços identificados na condição 1.2. só serão realizados a pedido do Cliente MEO através do número do serviço (800 200 400, grátis para efeito de pedidos de serviços (opção 2), disponível para este efeito 365 dias por ano, 7 dias por semana no horário das 0h às 24h);
- Os serviços referidos na cláusula 1.2 serão prestados nos horários constantes da tabela da mesma condição. Os serviços ao domicílio serão prestados na morada indicada pelo Cliente MEO e em data a agendar previamente com o mesmo Cliente MEO, de acordo com disponibilidade deste e a capacidade da MEO e do Parceiro.
- Os serviços a prestar ao domicílio terão de ser prestados sempre na mesma morada, a primeira que o Cliente MEO indicar no primeiro pedido ao domicílio que fizer no âmbito da utilização do Serviço. Caso o Cliente MEO indique a morada de um terceiro para a prestação dos serviços ao domicílio, da indicação dessa morada pelo Cliente MEO presume-se que foi obtido, por parte do Cliente MEO, o necessário consentimento do terceiro em causa para a prestação do Serviço nessa morada.
- A impossibilidade de comparência do Cliente MEO na data previamente agendada, deverá ser comunicada pelo mesmo à MEO, através do serviço gratuito de atendimento telefónico (800 200 400), com a antecedência mínima de 24 horas relativamente à data e hora da realização da visita. Nesta situação, deverá ser reagendada nova data para a realização da visita.
- A não comunicação de impossibilidade de comparência no prazo previsto no ponto anterior e/ou a falta de comparência no local previsto, independentemente do motivo ou causa invocados pelo Cliente MEO, fará impender sobre este a obrigação de pagamento/desconto do plafond (se

disponível) dos custos correspondentes à deslocação, acrescido do valor de 1 (uma) hora adicional de mão de obra do técnico.

g) Os serviços referidos na cláusula 1.2. devem ser solicitados, de acordo com o plafond previsto na condição 1.7., por cada 12 (doze) meses de vigência do Serviço, pelo que se, por motivos não imputáveis à MEO, os referidos serviços não forem prestados no período a que respeitam, ou não forem solicitados pelo Cliente MEO no mesmo período, não podem ser cumulados com os serviços abrangidos pelos 12 (doze) meses seguintes (em caso de renovação do Serviço), não podendo o Cliente MEO solicitar que os mesmos sejam prestados fora do âmbito do Serviço ou exigir o seu ressarcimento, seja de que forma for, por não terem sido prestados ou solicitados.

h) A cessação do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas celebrado com a MEO não afeta a obrigação de cumprimento do previsto nas presentes Condições, incluindo qualquer pagamento associado ao Serviço, enquanto o Serviço estiver em vigor.

i) Sem prejuízo do disposto do número anterior, o Cliente MEO poderá continuar a usufruir do Serviço caso venha a celebrar contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com outro operador sem qualquer agravamento do preço, alteração das condições ou dos prazos de pagamento do Serviço constantes das presentes Condições Gerais.

j) A MEO pode rever as condições contratuais relativas ao preçário do pacote abrangido pelo Serviço, através de comunicação escrita dirigida ao Cliente MEO nos termos previstos na condição 7 das presentes Condições Gerais.

k) O atraso no pagamento das faturas confere à MEO o direito a cobrar juros de mora à taxa legal em vigor e a suspender os plafonds e a utilização do Serviço, a partir do dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo pagamento.

5.2. Nos termos e para os efeitos do Serviço:

a) O Cliente MEO é responsável pela veracidade das informações concedidas à MEO e ao Parceiro;

b) O incumprimento pelo Cliente MEO dos termos e condições das presentes Condições Gerais, concede à MEO e ao Parceiro o direito de suspender ou de cancelar o acesso ao Serviço, sem prejuízo de outros direitos que assistam à MEO e ao Parceiro, incluindo o direito de serem ressarcidas pelos prejuízos sofridos;

c) A MEO e o Parceiro apenas poderão ser responsabilizadas por danos ou prejuízos que lhes 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 MEO ou de terceiros.

d) A última versão das Condições Gerais pode ser consultada em qualquer momento no site da MEO em [www.meo.pt](http://www.meo.pt). Constitui dever do Cliente MEO consultar de forma periódica as presentes Condições Gerais.

## 6. EXCLUSÕES DO SERVIÇO

6.1. Estão excluídos do âmbito da oferta dos serviços indicados na cláusula 1.2. os seguintes serviços e/ou materiais:

SERVIÇO	DESCRIÇÃO GENÉRICA
Assistência Técnica Eletrodomésticos	Para este serviço não estão previstas reparações estéticas. Não estão incluídas reparações que não sejam de natureza mecânica ou eletrónica. Não estão incluídas peças ou materiais necessários à reparação.
Canalizadores e Vidrazeiros	Para este serviço não estão previstas reparações estéticas. Desentupimentos mecanizados não estão incluídos. Não estão incluídas peças ou materiais que se venham a revelar necessários.
Faz-Tudo	Para este serviço não estão previstas reparações estéticas. Não estão incluídas peças ou materiais que se venham a revelar necessários.

6.2. Estão excluídos, do âmbito dos serviços de assistência técnica em caso de avaria os seguintes serviços e/ou materiais:

a) Reparação de avarias com peças fornecidas pelo Cliente MEO;

b) Substituição do equipamento avariado, nas situações referidas na alínea anterior;

c) Reparação de avarias de equipamentos não comprados em Portugal ou não adequados ao mercado português.

6.3. A MEO poderá recusar a prestação dos serviços em instalações que, pela sua localização e pelas condições de segurança e de higiene em que se encontram, possam pôr em causa a segurança, a saúde e a integridade física dos prestadores ao serviço da MEO.

6.4. A MEO, as empresas e os técnicos que prestam serviços no âmbito do Serviço, não podem ser responsabilizados pelos custos decorrentes de intervenções realizadas por empresas ou terceiros mandatados pelo Cliente MEO.

## 7. MODIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS

7.1. A MEO reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições, incluindo o Preço a cobrar pelos serviços fornecidos pela MEO.

7.2. As modificações contratuais são previamente comunicadas por escrito ao Cliente MEO e consideram-se aceites se, no prazo de 20 (vinte) dias a contar da receção da aludida comunicação pelo Cliente MEO, este não resolver as presentes Condições Gerais, entrando as mesmas em vigor a partir da data definida pela MEO para o efeito.

7.3. No prazo acima referido, o Cliente MEO poderá resolver as presentes Condições e, conseqüentemente, a sua adesão ao Serviço, se não aceitar as novas condições, caso em que ficará apenas obrigado a pagar o Serviço até à data de produção de efeitos da resolução.

7.4. O direito de resolução previsto no número anterior não se aplica (i) caso a revisão das condições contratuais relativas aos preços a pagar consistir na aplicação de um aumen-

to inferior ou igual ao valor da inflação prevista para o ano de aplicação do referido aumento, considerado com base no Índice de Preços no Consumidor publicado pelo INE, sendo o aumento dos preços aplicado no início de cada novo ano civil; e (ii) sempre que a modificação das condições contratuais constitua uma vantagem objetiva para o Cliente MEO.

## **8. CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO**

8.1. A MEO pode ceder livremente, total ou parcialmente, a terceiras empresas com as quais se encontre em relação de grupo, os direitos e obrigações decorrentes do Serviço, mantendo-se as condições ora acordadas.

8.2. A MEO pode subcontratar livremente, total ou parcialmente, a terceiras empresas, designadamente ao Parceiro, as obrigações decorrentes do Serviço.

## **9. CESSAÇÃO DO CONTRATO**

9.1. Para além das situações expressamente previstas no presente documento, as presente Condições Gerais cessam nas seguintes situações:

a) Por revogação, mediante acordo entre o Cliente MEO e a MEO;

b) Por resolução, em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, mediante pré-aviso adequado da Parte não faltosa à parte faltosa, sem prejuízo do direito indemnizatório que esse incumprimento possa dar lugar, incluindo, designadamente, a obrigação de pagamento dos valores vincendos por parte do Cliente MEO caso a resolução ocorra por factos imputáveis ao Cliente MEO.

## **10. DADOS PESSOAIS**

10.1. Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato de prestação do Serviço MEO Care Casa serão tratados pela MEO na qualidade de entidade Responsável pelo tratamento para prestar os serviços especificados no presente contrato, tratamento esse que é necessário para a execução do contrato.

10.2. A MEO compromete-se a respeitar integralmente toda a legislação sobre Proteção de Dados Pessoais, designadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (“RGPD”) e demais legislação comunitária e nacional aplicável, designadamente a Lei nº 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do RGPD.

10.3. Além da finalidade de execução do contrato, a MEO fará tratamento de dados pessoais na medida do que for necessário para cobrança de dívidas do Cliente decorrentes de situações de incumprimento do contrato de prestação do Serviço MEO Care Casa, com fundamento quer na execução deste contrato quer no interesse legítimo da MEO em fazer valer o seu direito a essa cobrança.

10.4. A MEO, no seu interesse legítimo, fará tratamento de dados pessoais para realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação.

10.5. A MEO, no seu interesse legítimo, fará também tratamento de dados pessoais recolhidos no âmbito do presente contrato, e durante a vigência do mesmo, para comunica-

ções de campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com os transacionados com o Cliente. Caso não pretenda receber as referidas comunicações o Cliente poderá recusá-las de imediato ou por ocasião de cada comunicação.

10.6. Os dados pessoais tratados no âmbito do presente contrato de prestação do Serviço MEO Care Casa são os dados fornecidos pelo Cliente à MEO e no âmbito da solicitação da prestação do serviço, sem os quais a MEO não poderá prestar o Serviço.

10.7. O Cliente pode contactar a MEO para qualquer questão relacionada com proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, podendo fazê-lo diretamente ou mediante pedido por escrito, dirigido ao Responsável pelo tratamento, através dos seguintes meios e contactos:

- Área de Cliente;

- Em qualquer loja MEO;

- Através de comunicação escrita dirigida ao Responsável pelo Tratamento, para a Av. Fontes Pereira de Melo, nº 40, 1069-300 Lisboa.

10.8. Para além da subcontratação de tratamento de dados pessoais pela MEO à Europ Assistance – Serviços de Assistência Personalizados, S.A., a MEO poderá subcontratar a prestação de serviços, que implique o tratamento de dados pessoais, a outras empresas parceiras, com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas, empresas essas que atuarão na qualidade de entidades Subcontratantes e de acordo com as instruções documentadas da MEO nos termos e para os efeitos do disposto no presente Contrato e no RGPD.

10.9. Os dados pessoais do Cliente serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo de a MEO poder mantê-los para além desses períodos para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.

10.10. O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar, através dos meios e contactos disponibilizados na Condição 10.7 e nos termos previstos na lei aplicável, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos, o apagamento dos dados pessoais, a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais, o direito de se opor ao tratamento e o direito à portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.

10.11. Sempre que o Cliente considere que a MEO violou os direitos de que dispõe nos termos das leis de proteção de dados pessoais poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente (Comissão Nacional de Proteção de Dados).

10.12. O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados (“Data Protection Officer”) do grupo Altice Portugal sobre todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e com o exercício dos

seus direitos, dirigindo o seu pedido escrito através do endereço de correio eletrónico DPOAlticePortugal@altice.pt.

## **11. CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA**

11.1. Caso o Cliente MEO tenha solicitado a contratação do Serviço via telefone ou pela internet, a adesão ao Serviço, implica o consentimento, por parte do Cliente MEO, para que a disponibilização do Serviço se inicie no momento da adesão. Caso, até 14 dias após a data da adesão, o Cliente MEO pretenda cancelar o Serviço, ficará obrigado ao pagamento integral do montante da mensalidade proporcional ao período de acesso ao Serviço ocorrido até ao momento da comunicação do cancelamento, sendo reembolsado ao Cliente MEO o valor remanescente. Adicionalmente, optando o Cliente MEO pelo cancelamento do Serviço no decurso do referido prazo de 14 dias, o Cliente MEO mantém responsável pelo pagamento de quaisquer montantes devidos à data do pedido de cancelamento (ficando salvaguardados os direitos inerentes a serviços já solicitados e agendados).

11.2. O cancelamento do Serviço, nos termos referidos no número anterior, poderá ser efetuado pelo Cliente MEO através de qualquer declaração inequívoca de cancelamento ou através do envio de comunicação assente no seguinte modelo de “livre resolução”, para a sede da MEO:

“Modelo de formulário de livre resolução

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

- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

- Pela presente comunico que resolvo o contrato de fornecimento do serviço MEO CARE CASA

- Solicitado em

- Nome do(s) consumidor(es)

- Endereço do(s) consumidor(es)

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

## **12. RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

12.1. 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 MEO 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 e do Parceiro de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à disponibilização do Serviço.

12.2. Para questões emergentes da subscrição e utilização do Serviço, serão competentes as seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (<https://www.cniacc.pt/pt/>), Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<https://arbitragem.autonoma.pt/>), CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (<https://www.consumidoronline.pt/pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (<https://cacrc.pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de

Consumo de Lisboa

(<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (<https://www.madeira.gov.pt/cacc/>), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (<https://www.cicap.pt/>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (<https://www.triave.pt/>) e Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (<https://www.ciab.pt/pt/>) - e cujos contactos podem ser consultados em meo.pt e em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

12.3. As reclamações relativas ao Serviço devem ser apresentadas à MEO:

– por CTT, para Av. Fontes Pereira de Melo nr 40, 1069-300 Lisboa

- por e-mail, para o endereço [provedoria-cliente@altice.pt](mailto:provedoria-cliente@altice.pt)

- Por contacto telefónico, para o número gratuito 800 200 400 (opção 9)

- Em qualquer loja da MEO

## **13. COMUNICAÇÕES**

13.1. O Cliente MEO aceita que a MEO o notifique, para todos os efeitos previstos nas presentes Condições Gerais, através de correio normal, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), bem como que o contacte, para efeitos de comercialização de quaisquer produtos e serviços ou qualquer outra finalidade conexa ou relacionada com as presentes Condições Gerais, por qualquer daqueles meios ou por via telefónica.

13.2. Em particular, o Cliente MEO aceita que a data da ativação dos serviços no âmbito do Serviço lhe possa ser notificada por SMS e/ou correio eletrónico a enviar pela MEO, assim como informações sobre o agendamento de serviços prestados no âmbito do Serviço.

13.3. As notificações do Cliente MEO à MEO, para todos os efeitos previstos nas presentes Condições Gerais, são realizadas por correio eletrónico ou por correio normal para os endereços identificados na Condição 12.3. ou no sítio na internet em [www.meo.pt](http://www.meo.pt), ou junto de uma loja MEO. Qualquer alteração dos elementos constantes das Condições relativos à identificação ou residência do Cliente MEO, deve ser comunicada, por este, à MEO, através de comunicação escrita, no prazo de trinta (30) dias a contar da data da alteração, devendo ainda o Cliente MEO apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pela MEO.

## **14. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

14.1. Às presentes Condições Gerais, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a lei portuguesa.

14.2. Quaisquer alterações posteriores às leis e regulamentos aplicáveis no âmbito das presentes Condições Gerais ser-lhe-ão automaticamente aplicáveis.

## **15. INTEGRAÇÃO**

15.1. Salvo disposição em contrário, considera-se que as presentes Condições Gerais integrarão automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modi-

ficações decorrentes de normas legais e regulamentares aplicáveis posteriormente publicadas.

15.2. Caso alguma cláusula das Condições venha a ser considerada inválida, tal não prejudica a validade das presentes Condições Gerais, nem das suas demais cláusulas.

#### **16. ATENDIMENTO**

16.1. O Cliente MEO tem à sua disposição um serviço de atendimento telefónico através do número gratuito 800 200 400, 24 horas/7 dias por semana, em todo o território nacional.

16.2. Sempre que pretenda requerer algum dos serviços incluídos no Serviço que subscreveu, o Cliente MEO deve fazê-lo por telefone para o número gratuito 800 200 400, indicando os dados que lhe forem solicitados para a prestação do mesmo.