

CONTRATO DE FORNECIMENTO SERVIÇOS PONTUAIS MEO CARE

CONDIÇÕES GERAIS

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Gerais (“Condições Gerais”) estabelecem os termos e condições que regulam a subscrição e o acesso aos Serviços Pontuais MEO Care (“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 serviços Casa, Animais e Seniores”) e em parceria também com a FIXIA, Lda, com Sede na Rua César das Mestras, N.º 818, J Pedroso, Vila Nova de Gaia, sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 516 872 648 e com Capital Social de 5.000,00 € (“Parceiro serviços de Apoio Tecnológico”).

1.2. No âmbito de um pedido de um serviço pontual, o Cliente MEO terá acesso ao serviço selecionado por si, quando do contacto gratuito através do número MEO Care (800 200 400), do conjunto de serviços abaixo, de acordo com as condições descritas na tabela:

SERVIÇOS DA CATEGORIA MEO CARE CASA	
ASSISTÊNCIA TÉCNICA ELETRODOMÉSTICOS	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do Cliente, envio ao domicílio de profissionais qualificados para a contenção e reparação de avarias em eletrodomésticos. Serviço inclui a deslocação do técnico e 1 hora de mão de obra.
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
CANALIZADORES	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do Cliente, envio ao domicílio de canalizadores para a contenção e reparação de problemas urgentes. Serviço inclui a deslocação do técnico e 1 hora de mão de obra.
CONDIÇÕES	Serviços de desentupimentos ou outros

	problemas com canalizações.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	6h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	7 Dias/semana no horário das 09h00 às 18h00
VIDRACEIROS	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do Cliente, envio ao domicílio de vidraceiros para a contenção e reparação de problemas urgentes. Serviço inclui a deslocação do técnico e 1 hora de mão de obra.
CONDIÇÕES	Serviços de reparação de quebra de vidros.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	6h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	7 Dias/semana no horário das 09h00 às 18h00
FAZ TUDO	
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. Serviço inclui a deslocação do técnico e 1 hora de mão de obra.
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
SERVIÇOS DA CATEGORIA MEO CARE ANIMAIS	
VETERINÁRIO AO DOMICÍLIO	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Envio de médico veterinário ao domicílio para consulta de animais domésticos e aconselhamento quanto à orientação a seguir.
CONDIÇÕES	Serviço inclui a deslocação do veterinário

	rio e a respetiva consulta (sem tempo pré-definido). Entende-se por animal doméstico cão ou gato, que esteja registado em nome do Cliente com registo e licenças válidas nos termos legais.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	48h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	Dias úteis das 9h às 18h
ESTADIA EM HOTEL ANIMAL	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do cliente, organização de alojamento do animal doméstico em estabelecimento adequado.
CONDIÇÕES	A utilização do Hotel Animal pode ser feita em dias consecutivos ou não, conforme desejo do cliente. Entende-se por animal doméstico cão ou gato, que esteja registado em nome do Cliente com registo e licenças válidas nos termos legais.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	48h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	Serviço prestado durante as 24h dos dias contratados
PETSITTING E DOGWALKING	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do cliente, organização do serviço de Petsitting ou Dogwalking para o animal doméstico.
CONDIÇÕES	O dogwalking (passeio do cão) ou petsitting (tomar conta do animal em casa do cliente) tem a duração de 30 minutos/serviço. Entende-se por animal doméstico cão ou gato, que esteja registado em nome do Cliente com registo e licenças válidas nos termos legais.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	48h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	Dias úteis das 9h às 18h
BANHOS HIGIÉNICOS AO ANIMAL DOMÉSTICO	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do cliente será efetuada a marcação de banhos para animal doméstico (fora do domicílio).
CONDIÇÕES	Serviço aplicável a cães até 15 quilos.

	Entende-se por animal doméstico cão ou gato, que esteja registado em nome do Cliente com registo e licenças válidas nos termos legais.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	48h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	Dias úteis das 9h às 18h
SERVIÇOS DA CATEGORIA MEO CARE SENIORES	
ENTREGA DE MEDICAMENTOS AO DOMICÍLIO	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do Cliente, entrega de medicamentos em casa. Sempre que necessário será efetuada a recolha da prescrição médica no domicílio do Cliente antes da entrega.
CONDIÇÕES	Recolha do medicamento num raio de máximo de 25 Km. Custo dos medicamentos a cargo do cliente. No caso de medicamentos com prescrição médica, é necessário a entrega prévia da prescrição ao prestador. Será também necessária a entrega prévia ao prestador do valor a pagar pelo medicamento ou ter o medicamento já pago diretamente à farmácia. O preço dos medicamentos é responsabilidade do cliente.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	24h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	Dias úteis das 9h às 18h
ENFERMEIRO AO DOMICÍLIO	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do cliente, envio de profissional de enfermagem ao domicílio.
CONDIÇÕES	Serviço inclui a deslocação do profissional de enfermagem a casa do cliente e o serviço.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	24h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	Dias úteis das 9h às 18h
SERVIÇOS ESTÉTICA: CABELEIREIRO E MANICURE AO DOMICÍLIO	
DESCRIÇÃO	Mediante solicitação do Cliente envio

GENÉRICA	de um profissional de estética ao domicílio.
CONDIÇÕES	Serviços inclui a deslocação do profissional de estética e um dos serviços à escolha: <ul style="list-style-type: none"> • Cabeleireiro: Lavar e pentear • Manicure normal: inclui pintura com verniz simples • Pedicure normal: pintura com verniz simples.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	48h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	Dias úteis das 9h às 18h
SENIOR SITTING	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do Cliente, envio de um profissional para apoio pessoal.
CONDIÇÕES	Serviço inclui a deslocação do profissional e 1 hora de serviço de assistência com tarefas de bem-estar, como: <ul style="list-style-type: none"> • Compra de bens domésticos; • Pequenos passeios; • Ajuda com a alimentação.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	24h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	Dias úteis das 9h às 21h
SERVIÇOS DA CATEGORIA MEO CARE TECNOLOGIA	
DOMICÍLIO INFORMÁTICO	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do Cliente, envio de um técnico ao domicílio do cliente para apoio tecnológico ou informático. Serviço inclui a deslocação do técnico e 1 hora de mão de obra.
CONDIÇÕES	Entende-se por apoio tecnológico ou informático o apoio, por técnico especializado, nos seguintes temas: <ul style="list-style-type: none"> • Apoio Informático (Resolução de problemas de sobreaquecimento, bloqueios, lentidão, configurações de PCs, tablets, impressoras e outros equipamentos informáticos); • Apoio Acessórios Tecnológicos (ajuda na configuração de smartwatches, pulseiras inteligentes, entre outros) • Segurança Online (Apoio e aconselhamento relativamente às melhores práticas) • Apoio na Instalação e Configuração de

	equipamentos tecnológicos (PCs, tablets, smartphones, impressoras, repetidores Wi-Fi, entre outros) <ul style="list-style-type: none"> • Apoio na Recuperação de dados (PC, smartphone, pendrive e disco externos)
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	24h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	Dias úteis das 9h às 18h
SERVIÇO TECNOLÓGICO PREMIUM	
DESCRIÇÃO GENÉRICA	Mediante solicitação do Cliente, envio de um técnico ao domicílio do cliente para apoio tecnológico premium. tecnológico ou informático. Serviço inclui a deslocação do técnico e 1 hora de mão de obra.
CONDIÇÕES	Entende-se por apoio tecnológico premium o apoio, por técnico especializado, na instalação e formação na utilização de equipamentos tais como: <ul style="list-style-type: none"> • Smart TV; • Solução de Hi Fi; • Solução de domótica; • Eletrodomésticos encastráveis.
ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DO PEDIDO FACE À PRESTAÇÃO	24h
HORÁRIO PRESTAÇÃO SERVIÇO	Dias úteis das 9h às 18h

1.3. Poderão aderir ao Serviço os Clientes da MEO Consumidores que sejam maiores de idade, tenham um serviço fixo 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 adquirir um Serviço Pontual através do número gratuito 800 200 400.

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 e de forma pontual, como ato único.

1.7. As horas de mão de obra extra que venham a ser necessárias, quando aplicável, 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.

1.8. As peças, materiais, produtos ou recursos que venham a ser necessários à prestação dos serviços abrangidos pelo Serviço, serão faturados e cobrados pelos Parceiros da MEO (Parceiro Europ Assistance, no caso de serviços das categoria Casa, Animais e Seniores /Parceiro Fixia, no caso dos servi-

ços de apoio tecnológico e informático), no local da prestação e não nos termos da condição 3.1, que se refere exclusivamente à prestação do serviço MEO Care.

1.9. Todos os serviços prestados no âmbito do Serviço têm uma garantia de 60 (sessenta) dias. Na eventualidade de terem sido utilizadas peças, materiais ou produtos na prestação dos serviços, estes 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 encontra em vigor à data dos factos.

1.10. 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 subscrição do Serviço pontual implica o respetivo pagamento na fatura do serviço de comunicações eletrónicas do Cliente MEO de acordo com o Serviço solicitado pelo Cliente e os valores da tabela abaixo, que incluem IVA à taxa legal em vigor:

SERVIÇO	PREÇO
SERVIÇOS MEO CARE CATEGORIA CASA	
ASSISTÊNCIA TÉCNICA ELETRODOMÉSTICO (valor por deslocação+1 hora de mão de obra)	€59
CANALIZADORES (valor por deslocação+1 hora de mão de obra)	€59
VIDRACEIROS (valor por deslocação+1 hora de mão de obra)	€82
FAZ TUDO (valor por deslocação+1 hora de mão de obra)	€56
SERVIÇOS MEO CARE CATEGORIA ANIMAIS	
VETERINÁRIO AO DOMICÍLIO (valor por deslocação + consulta)	€46
ESTADIA EM HOTEL ANIMAL (valor por dia de alojamento do animal)	€24
PETSITTING E DOGWALKING (valor por companhia/passeio de 30 minutos)	€13
BANHOS HIGIÉNICOS AO ANIMAL DOMÉSTICO (valor por banho fora do domicílio)	€35
SERVIÇOS MEO CARE CATEGORIA SENIORES	
ENTREGA DE MEDICAMENTOS AO DOMICÍLIO (valor por entrega)	€24
ENFERMEIRO AO DOMICÍLIO (valor por deslocação + serviço)	€62
CABELEIREIRO AO DOMICÍLIO (valor por deslocação + serviço)	€39
MANICURE AO DOMICÍLIO	€33

(valor por deslocação + serviço)	
PEDICURE AO DOMICÍLIO (valor por deslocação + serviço)	€46
MANICURE E PEDICURE AO DOMICÍLIO (valor por deslocação + serviço)	€55
SENIOR SITTING (valor por deslocação + 1 hora serviço)	€30
SERVIÇOS MEO CARE CATEGORIA TECNOLOGIA	
DOMICÍLIO INFORMÁTICO (valor por deslocação+1 hora de serviço)	€45
SERVIÇO TECNOLÓGICO PREMIUM (valor por deslocação+1 hora de serviço)	€80

2.2. No âmbito da utilização do Serviço, as horas extra, técnicos extra e viaturas extra que venham a ser contabilizados na respetiva prestação, serão faturados e cobrados na fatura indicada no número anterior, de acordo com o seguinte preçário que inclui IVA à taxa legal em vigor:

Serviços	Extras
SERVIÇOS MEO CARE CATEGORIA CASA	
ASSISTÊNCIA TÉCNICA ELETRODOMÉSTICOS (Valor por hora de mão de obra extra)	€35
CANALIZADOR (Valor por hora de mão de obra extra)	€35
VIDRACEIRO (Valor por hora de mão de obra extra)	€42
'FAZ TUDO' (Valor por hora de mão de obra extra)	€33
SERVIÇOS MEO CARE CATEGORIA TECNOLOGIA	
DOMICÍLIO INFORMÁTICO (Valor por hora de mão de obra extra)	€35
SERVIÇO TECNOLÓGICO PREMIUM (Valor por hora de mão de obra extra)	€55
SERVIÇO TECNOLÓGICO PREMIUM (Valor por técnico extra)	€40
SERVIÇO TECNOLÓGICO PREMIUM (Valor por viatura extra)	€40

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

3. FATURAÇÃO E MEIO DE PAGAMENTO

3.1. O Serviço será cobrado e incorporado na fatura do serviço de comunicações eletrónicas do Cliente MEO e o paga-

mento será 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 subscrição por parte do Cliente MEO, vigorando até que o serviço esteja prestado, faturado e cobrado ao Cliente.

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:

a) 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), disponível para este efeito 365 dias por ano, 7 dias por semana no horário das 0h às 24h);

b) 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 e em data a agendar previamente com o Cliente MEO, de acordo com disponibilidade deste e a capacidade da MEO e do Parceiro.

c) 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 dos custos

d) correspondentes à deslocação, acrescido do valor de 1 (uma) hora adicional de mão de obra do técnico/profissional.

e) 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 aos serviços prestados, enquanto a prestação do serviço estiver em vigor.

f) O atraso no pagamento das faturas confere à MEO o direito a cobrar juros de mora à taxa legal em vigor e a suspender a possibilidade de utilização do Serviço MEO Care, 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 im-

putáveis, 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. Constitui dever do Cliente MEO consultar 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	EXCLUSÕES
SERVIÇOS MEO CARE CATEGORIA CASA	
ASSISTÊNCIA TÉCNICA ELETRODOMÉSTICO	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	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.
VIDRACEIROS	Para este serviço não estão previstas reparações estéticas. 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.
SERVIÇOS MEO CARE CATEGORIA ANIMAIS	
VETERINÁRIO AO DOMICÍLIO	Exames, medicamentos e tratamentos, não incluídos.
ESTADIA EM HOTEL ANIMAL	Estão excluídos os custos de alimentação, higiene, medicação e outros. Este serviço não poderá ser prestado a animais que não tenham as vacinas em dia.
PETSITTING E DOGWALKING	Este serviço não poderá ser prestado a animais que necessitem de cuidados especiais (administração de medicamentos, mudança de pensos, por exemplo).
BANHOS HIGIÉNICOS AO ANIMAL DOMÉSTICO	Este serviço não está disponível para animais com mais de 15 quilos.

	Este serviço não inclui grooming, tosquia ou outros extra. Não estão abrangidos animais com problemas específicos no pelo, com sinais de carraças ou que exijam cuidados especiais.
SERVIÇOS MEO CARE CATEGORIA SENIORES	
ENTREGA DE MEDICAMENTOS AO DOMICÍLIO	Não inclui o custo dos medicamentos, que fica a cargo do cliente.
ENFERMEIRO AO DOMICÍLIO	Material para exames, análises, pensos e curativos não incluído.
CABELEIREIRO AO DOMICÍLIO	Tintas e outros produtos de cabeleireiro não estão incluídos.
MANICURE AO DOMICÍLIO	Tintas e outros produtos de estética não estão incluídos.
PEDICURE AO DOMICÍLIO	Tintas e outros produtos de estética não estão incluídos.
MANICURE E PEDICURE AO DOMICÍLIO	Tintas e outros produtos de estética não estão incluídos.
SENIOR SITTING	O serviço não inclui a prestação de cuidados especiais, como seja a administração de medicamentos, mudança de pensos ou outros procedimentos médicos. O custo dos bens domésticos é da exclusiva responsabilidade do Cliente.
SERVIÇOS MEO CARE CATEGORIA TECNOLOGIA	
DOMICÍLIO INFORMÁTICO	Não inclui peças, materiais, hardware ou software que venham a mostrar-se necessários.
SERVIÇO TECNOLÓGICO PREMIUM	Não inclui peças, materiais, hardware ou software que venham a mostrar-se necessários.

6.2. Estão excluídos, do âmbito dos serviços de assistência técnica das categorias MEO Care Casa e MEO Care Tecnologia, em caso de avaria, os seguintes serviços e/ou materiais:

- Reparação de avarias com peças fornecidas pelo Cliente MEO;
- Substituição do equipamento avariado, nas situações referidas na alínea anterior;
- 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 do teor de qualquer cláusula das presentes Condições, incluindo o Preço a cobrar pelos serviços fornecidos pela 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 aos Parceiros, as obrigações decorrentes do Serviço.

9. CESSAÇÃO DO CONTRATO

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

- Por revogação, mediante acordo entre o Cliente MEO e a MEO;
- 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 de serviços pontuais MEO Care 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 de Serviços Pontuais MEO Care, 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 comunicações de campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados com os transacionados com o Cliente. Caso não pretenda receber as referidas comunica-

ções 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 de Serviço Pontual MEO Care 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 da prestação de serviços, que implique o tratamento de dados pessoais pela MEO à Europ Assistance – Serviços de Assistência Personalizados, S.A. e à Fixia, Lda, 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@telecom.pt.

11. CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA

11.1. Tendo o Cliente MEO solicitado a contratação do Serviço via telefone, 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 aquisição, o Cliente MEO pretenda cancelar o Serviço, ficará obrigado ao pagamento do montante proporcional ao que foi efetivamente prestado, não podendo o Cliente MEO, contudo, exercer o direito de livre resolução se, à data em que pretenda exercer esse direito, o Serviço já tenha sido integralmente prestado. Adicionalmente, optando o Cliente MEO pelo cancelamento do Serviço no decurso do referido prazo de 14 dias, o Cliente MEO mantém-se 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 Serviços Pontuais MEO Care

- 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.

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@telecom.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 Ihe 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, 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 Ihe 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 modificações 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 constantes nas presentes Condições, o Cliente MEO deve fazê-lo por telefone para o número gratuito 800 200 400, indicando os dados que Ihe forem solicitados para a prestação do mesmo.