



CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MEO CARE – SERVIÇOS À CHAMADA – APOIO TECNOLÓGICO

1. OBJETO

A solução MEO CARE, disponibilizada pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., em conjunto com parceiros devidamente qualificados, está assente num ecossistema de parceiros e em recursos para disponibilizar uma grande diversidade de soluções para os problemas do dia-a-dia dos Clientes MEO.

As presentes condições dizem respeito à componente do serviço MEO CARE Apoio Tecnológico, prestado telefonicamente, através do qual um assistente ajudará os Clientes MEO ao nível tecnológico.

APOIO TECNOLÓGICO

Serviço de informações personalizado, disponível para chamadas originadas na MEO, que presta apoio 24h por dia, todos os dias, que permite tratar e de atender a diversas necessidades diárias dos Clientes MEO relacionadas com equipamentos tecnológicos, como por exemplo:

EXEMPLOS DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS:

- Configurar equipamentos para melhor alcance das ligações de rede sem fios
- Sincronizar a informação entre os vários equipamentos em casa
- Atualizar dispositivos com as últimas versões e configurações
- Dicas de utilização e boas práticas nas novas tecnologias.
- Detetar e resolver avarias em computadores, consolas, equipamentos e plataformas informáticas
- Instalar, configurar, atualizar e personalizar o sistema operativo
- Otimizar, instalar e atualizar drivers e componentes de hardware
- Detetar problemas associados a hardware instalado (ex: router/placa no computador)
- Instalar equipamentos periféricos (impressoras, scanners, etc.)
- Recuperação de dados corrompidos.
- Deteção e eliminação de vírus, spyware e adware.
- Esclarecimento de dúvidas relacionadas com informática e tecnologia
- Apoio (instalação ou funcionamento) de aplicações não corporativas como por exemplo: Skype, whatsapp, facebook, etc

O Serviço apresenta um conjunto de funcionalidades que permite dar resposta imediata às necessidades dos Clientes MEO, mesmo em urgências:

- Atendimento personalizado
- Sem limite de informações por chamada.
- Acessível a partir da MEO Rede Fixa e móvel
- Disponível 365 dias por ano e 24 horas por dia
- Indisponível em roaming e do estrangeiro

2. CONDIÇÕES DE ADESÃO AO SERVIÇO

2.1. Podem aderir ao Serviço os Clientes MEO do serviço de voz fixa ou móvel. Serviço não disponível para clientes com tarifário VPN.

2.2. A adesão e benefício do Serviço é efetuada inicialmente através do estabelecimento de uma chamada grátis para o número 800 200 400, serviço apoio tecnológico (Opção do IVR: 4.3). Os Clientes MEO têm de consentir prosseguir com a chamada, ao premir a tecla “um” do telefone, depois de ouvir uma guia com informações sobre o serviço. Caso o Cliente MEO consinta em prosseguir com a chamada, será a mesma reencaminhada para o número de telefone 12200, a qual passará a ter, neste caso, um custo de 45 cêntimos por minuto com IVA incluído. Exemplo: “Esta chamada terá um custo de 45 cêntimos por minuto. Para confirmar que pretende continuar, marque 1”.

3. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

3.1. O Cliente MEO compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos ou ofensivos dos bons costumes, tais como o envio indiscriminado de comunicações não solicitadas (spamming) em violação do disposto na legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais e às comunicações publicitárias através de aparelhos de chamada automática.

3.2. O Cliente MEO compromete-se, ainda, a não revender a quaisquer terceiros e a não permitir a utilização do Serviço em benefício direto ou indireto de terceiros.

3.3. A MEO não garante igualmente a prestação do Serviço em situações de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta ou de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas).

3.4. Em caso de interrupção da prestação do Serviço por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta, a MEO compromete-se a regularizar o seu funcionamento com a maior brevidade possível.

4. TARIFÁRIO E MODOS DE PAGAMENTO

4.1. Os preços devidos pelo Cliente MEO à MEO pelo Serviço são os que resultam do valor da chamada efetuada quando, de acordo com o previsto na Condição 2.2., é acionada a tecla “um” do telefone e reencaminhada a chamada para o número de telefone 12200, sendo, neste caso, cobrado o valor de 45 cêntimos por minuto.

4.2. O Cliente MEO irá pagar o serviço prestado na modalidade de tarifário pós-pago, faturados no mês correspondente à utilização do mesmo juntamente com o serviço telefónico MEO do serviço telefónico fixo ou móvel de onde foi (foram) originada(s) a(s) chamada(s).

4.3. No caso dos Clientes MEO com serviço móvel pré-pago, o preço a pagar será descontado no saldo do tarifário contratado pelo Cliente MEO.

4.4. Os preços a cobrar ao Cliente MEO por cada utilização do Serviço incluem IVA, de acordo com a taxa legal em cada momento em vigor.

4.5. O Cliente MEO obriga-se a pagar o valor referente à utilização do Serviço, no prazo e através dos meios indicados na fatura respetiva do serviço contratado pelo Cliente MEO ou, no caso de Clientes MEO com tarifário móvel pré-pago, através de desconto no respetivo saldo.

4.6. Em caso de mora no pagamento de qualquer quantia devida pelo Cliente à MEO, esta cobrará sobre essa quantia, e pelo período de duração da mora, os juros comerciais à taxa supletiva em cada momento em vigor, podendo ainda, cumulativamente, suspender a prestação do Serviço contratado pelo Cliente MEO, de acordo com os termos e condições contratualizados pelo Cliente MEO junto da MEO para a adesão ao serviço de comunicações eletrónicas prestado pela MEO.

5. SUSPENSÃO E DESATIVAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. A MEO poderá suspender o Serviço por razões operacionais, designadamente em caso de manutenção do Serviço ou em situações de emergência.

5.2. A MEO pode desativar o acesso e utilização do Serviço pelo Cliente MEO, caso este não cumpra as regras estabelecidas.

6. RESPONSABILIDADE

A MEO não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso do Serviço quando tal não lhe seja direta ou indiretamente imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por (i) erros, omissões ou outras imprecisões relativos às informações disponibilizadas através do Serviço; (ii) danos causados por culpa do Cliente MEO ou de terceiros, (iii) pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso do Serviço que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas ou (iv) pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso do Serviço que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terremotos, inundações ou outros cataclismos naturais ou outras situações não controláveis pela MEO que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas pela MEO.

7. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

7.1. Sem prejuízo de outras formas de comunicação previstas nas presentes Condições Gerais, as notificações efetuadas ao Cliente MEO que sejam relacionadas com o Serviço ou com a sua relação com a MEO, incluindo eventuais alterações às presentes Condições Gerais, poderão ser efetuadas para o contacto a comunicar pelo Cliente MEO à MEO.

7.2. Caso o Cliente MEO pretenda contactar com a MEO, poderá fazê-lo através do número de telefone 800 200 400, chamada grátis, sem prejuízo do disposto nas Condições 2.2. e 4.1. e na alínea D) do Anexo I.

8. ALTERAÇÕES DAS CONDIÇÕES DE ACESSO E UTILIZAÇÃO

A MEO poderá alterar as condições técnicas de prestação do Serviço, bem como as regras de utilização do Serviço constantes do Anexo I, produzindo tais alterações efeitos na data

a determinar pela MEO.

9. DADOS PESSOAIS

9.1. Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato de prestação do serviço MEO CARE – Serviços à chamada – Apoio Tecnológico 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.

9.2. 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.

9.3. 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 prestação do serviço MEO CARE – Serviços à chamada – Apoio Tecnológico, com fundamento quer na execução deste contrato quer no interesse legítimo da MEO em fazer valer o seu direito a essa cobrança.

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

9.5. 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 comunicações o Cliente poderá recusá-las de imediato ou por ocasião de cada comunicação.

9.6. Os dados pessoais tratados no âmbito do presente contrato de prestação do serviço MEO CARE – Serviços à chamada – Apoio Tecnológico 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.

9.7. 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.

9.8. 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 quali-

dade de entidades Subcontratantes e de acordo com as instruções documentadas da MEO nos termos e para os efeitos disposto no RGPD.

9.9. 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.

9.10. O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar, através dos meios e contactos disponibilizados na Condição 9.7 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.

9.11. 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).

9.12. O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados (“Data Protection Officer”) do Grupo MEO 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 dpo@meo.pt.

10. LEI E CONTRATO

A prestação do Serviço rege-se pela lei portuguesa e pelos termos e condições de prestação do serviço de voz fixa ou voz móvel contratado pelo Cliente MEO, na medida do aplicável.

11. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

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 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 de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do Serviço.

11.2. Para questões emergentes das presentes Condições, 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://consumoalgarve.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 ou em <https://www.consumidor.gov.pt/>.

11.3. A reclamação a apresentar pelo Cliente MEO deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Cliente MEO, 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.

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

ANEXO I - REGRAS PARA A UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

A - SEGURANÇA DE REDE E SISTEMAS

Não é permitido ao utilizador a violação (ou tentativa de violação) e o acesso não autorizado a dados alheios (quebra de privacidade).

B - UTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA

1. Não é permitida a utilização da informação disponibilizada através do Serviço para o envio indiscriminado e não solicitado de mensagens de natureza publicitária ou para fins de marketing direto (SPAM) para pessoas sem o seu consentimento prévio e expresso.

2. O Utilizador reconhece e compreende que a informação disponibilizada através do Serviço não pode ser:

- Disponibilizada ou divulgada a terceiros para fins comerciais, devendo ser utilizada exclusivamente para fins pessoais do Utilizador;
- Utilizada para a transmissão ou envio qualquer conteúdo não solicitado ou não autorizado, nomeadamente material promocional ou qualquer outra forma de solicitação ao receptor de tais conteúdos;
- Utilizada para o envio de comunicações que violem a privacidade dos respetivos titulares; e
- Integrada em mailing lists para o envio indiscriminado de mensagens para fins de marketing direto.

C - DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

O Cliente MEO expressamente reconhece e aceita que os materiais disponibilizados através do Serviço são propriedade da MEO, sendo protegidos pelas disposições aplicáveis em matéria de direitos de autor e de propriedade intelectual, pelo que qualquer utilização desses materiais apenas poderá ser efetuada mediante autorização expressa da MEO.

D - TARIFÁRIO

Preço base (valor unitário, Iva incluído) de 0,45€ por minuto, taxado ao minuto. Chamada grátis para o número 800 200 400, a qual, mediante aceitação prévia e expressa do Cliente MEO a partir do atendimento pelo assistente, passará a ser cobrada em resultado de reencaminhamento da chamada

para o número de telefone 12200.

E - FATURAÇÃO

Cobrado por chamada, conforme indicado nas Condições 2.2. e 4.1. e na alínea D) anterior: Valor da chamada, cobrada ao minuto. Pago na fatura (pós-pagos) ou descontado saldo cliente (Pré-pagos).