



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 grátis e cómoda.

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 UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO MEO NET SEGURA CASA

1. OBJETO

1. As presentes Condições de Utilização destinam-se a regular os termos e as condições por que se rege a prestação do Serviço MEO Net Segura Casa (adiante “Serviço”) da MEO.

2. O Serviço consiste na disponibilização de uma ferramenta de proteção para todos os equipamentos (smartphones, tablets, PC’s, eletrodomésticos, entre outros) que, em cada momento, estejam a funcionar na casa do cliente com ligação a um router fibergateway, cedido pela MEO. Os referidos equipamentos, conforme aplicável, ficam protegidos contra malware, phishing e spyware, sendo igualmente possível impedir o acesso a sites maliciosos, e bloquear e controlar, por categorias, o acesso a sites e a visualização de conteúdos específicos, com a finalidade de preservar e defender os res-

petivos utilizadores.

3. O Serviço permite obstar o acesso a páginas de reputação duvidosa, com conteúdo malicioso e/ou fraudulento, e promove a proteção sobre o tráfego http e https que cursar na rede de acesso ao serviço WiFi disponível na casa do cliente, por reputação de domínio. O URL da página para a qual o cliente pretende navegar é analisado e caso o domínio apresente riscos, a navegação será bloqueada e o cliente é informado através de uma página de alerta de bloqueio no respetivo equipamento (funcionalidade disponível apenas para smartphone, tablet e PC).

4. O Serviço permite ainda agregar todos os equipamentos com acesso à rede IoT instalados na casa do cliente, para evitar que sejam alvo de ataques informáticos ou objeto de utilização em ataques coordenados por entidades terceiras, designados por DDoS, que têm como objetivo limitar ou tornar indisponível serviços ou equipamentos ligados à rede pública de acesso à internet.

5. O Serviço disponibiliza:

a) um Portal de Gestão onde o cliente terá informação sobre todos os equipamentos que estão conectados, em cada momento, ao router e poderá efetuar a gestão dos mesmos. O Portal permite que o cliente indique os critérios e preferências – Adultos/Jogos e Apostas/Racismo/Redes Sociais/entre outros -, bem como os limites de tempo de utilização da internet, que pretende aplicar aos equipamentos elegíveis para esse efeito.

b) relatórios dos eventos bloqueados, notificações de ameaças e de controlo de conteúdos, por cada equipamento protegido e conforme aplicável ao mesmo, de forma anonimizada.

6. O Serviço será prestado a todos os clientes da MEO do segmento de consumo e ENI’s (empresários em nome individual), que tenham ativo ou adiram ao serviço de internet fixa da MEO, prestado sobre fibra ótica.

7. A MEO cede ao cliente um router fibergateway, e ativa, de forma automática o smart wifi, que lhe permite ter uma internet fixa com maior cobertura e desempenho em toda a casa. O cliente fica com uma única rede de Wifi que escolhe, de forma automática, e a cada momento, qual a melhor banda para cada equipamento ligado.

8. Para aceder ao Serviço, os clientes terão de aceitar as presentes Condições de Utilização.

9. O acesso e utilização do Serviço pressupõem a aceitação plena e sem reservas das presentes Condições de Utilização para tratamento dos seus dados pessoais.

10. As presentes Condições não afastam a aplicação de quaisquer regras legais, nem de outras condições definidas pela MEO, para o acesso e/ou utilização do Serviço.

2. AUTENTICAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

1. A ativação do Serviço, a aceitação das presentes Condições de Utilização e o consentimento para tratamento de dados pessoais do cliente poderão ser concretizados na área de cliente ou numa loja, ou por atendimento telefónico).

2. Para entrar no Portal de Gestão e efetuar a gestão do Serviço, o cliente deverá aceder à área de cliente em <https://mymeo.pt>, com a autenticação ID MEO. procurar o serviço MEO Net Segura Casa, e selecionar a opção “Gerir”.

3. Todos os equipamentos conectados à rede Wi-Fi do cliente ficarão registados no Portal de Gestão, e conforme aplicável a cada equipamento o cliente poderá:

- a) Selecionar e gerir sites permitidos (white list e black list de URL);
- b) Indicar categorias/temas para serem bloqueadas durante a navegação;
- c) Obter relatórios dos eventos bloqueados;
- d) Configurar notificações de ameaças e de controlo de conteúdos/parental;
- e) Bloquear sites/páginas por categorias pré-definidas para efeitos de controlo parental/conteúdos;
- f) Colocar limites de tempo de utilização do serviço de acesso à internet.

4. O Cliente assegura que conhece e aceita as restrições técnicas especificadas na Condição 6., aceitando que a MEO não será responsável por qualquer situação em que não tenha acesso ao Serviço, ou às suas funcionalidades, devido às referidas restrições.

5. O cliente será o único e exclusivo responsável por qualquer acesso e utilização do Serviço, devendo manter seguras as suas credencias de acesso ao Portal de Gestão, aceitando notificar, de imediato, a MEO, de qualquer falha de segurança.

6. Todos os acessos e utilizações do Serviço por terceiros, com ou sem autorização do cliente, consideram-se realizados por este, não sendo a MEO responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas, nem pelo acesso ilegítimo à informação, que lhe não sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

7. O cliente expressamente reconhece e aceita que a Rede IP (Internet Protocol) constitui uma rede pública de comunicações eletrónicas suscetível de utilização por vários clientes e ou utilizadores e, como tal, sujeita a sobrecargas informáticas, pelo que a MEO não garante a prestação do Serviço sem interrupções, perda de informação ou atrasos.

8. A MEO não garante a disponibilização 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).

9. Em caso de interrupção da prestação do Serviço, devido às situações referidas no número anterior, a MEO compromete-se a regularizar o seu funcionamento com a maior brevidade possível.

10. Em caso de avaria ou falha no funcionamento do Serviço, o cliente poderá contactar a linha de apoio ao cliente 16200

11. O cliente aceita não utilizar o Serviço para divulgação da informação a terceiros ou para fins diversos dos mencionados nas presentes Condições. Caso utilize o Serviço para outros fins que não os previstos e autorizados nas presentes Condições de Utilização, a MEO reserva-se o direito de cancelar o acesso ao Serviço e de exigir uma indemnização pelos

danos e prejuízos causados.

12. O cliente aceita que a informação disponibilizada no âmbito do Serviço tem como objetivo a vigilância, controlo, segurança e proteção dos equipamentos, pelo que qualquer utilização dos mesmos para fins distintos, será da sua inteira e exclusiva responsabilidade.

13. A MEO não será responsável, perante o cliente, por quaisquer danos decorrentes de inobservância das especificações técnicas, ou das restrições referidas na Condição 6.

3. PREÇO E FATURAÇÃO

1. O Serviço será cobrado mensalmente, na fatura do serviço de acesso à Internet ou do pacote que o cliente tiver contratado. O preço do Serviço estará sempre disponível em <https://www.meo.pt/servicos/movel/mais-net-servicos/apps-servicos/meo-net-segura>.

4. CONTEÚDOS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

1. A MEO garante uma licença, limitada ao período de duração do Serviço, não exclusiva, não transmissível e revogável, para utilização do Serviço.

2. Com exceção da licença referida no número anterior, não será transferido para o Cliente qualquer direito, título ou interesse, sendo vedada a utilização do mesmo para exibição e divulgação da informação a que o cliente principal tenha acesso. Caso o Serviço seja utilizado para fins diferentes dos autorizados nas presentes Condições, a MEO reserva-se o direito de exigir uma indemnização pelos danos ou prejuízos causados.

3. A MEO e os seus parceiros detêm todos os direitos sobre a informação, marcas e logótipos relativos ao Serviço.

4. O Serviço é propriedade da MEO e contém informação confidencial e protegida por direitos de autor e direitos conexos, direitos de propriedade industrial e outros emergentes da demais legislação aplicável.

5. O Serviço não permite o acesso aos dados e informações guardados nos equipamentos, designadamente fotos, vídeos, documentos, contactos e outros.

5. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

1. O cliente (que seja consumidor) garante e concorda que está a utilizar o Serviço e respetiva informação para fins próprios e legítimos, designadamente no âmbito de funções parentais, de cuidador, segurança ou outras similares, e que não irá redistribuir, transferir ou divulgar a informação a que tiver acesso.

2. O cliente (que seja ENI) reconhece e aceita que apenas poderá utilizar o Serviço no âmbito de funções de controlo inerentes à sua atividade profissional e dos seus colaboradores.

3. Ao utilizar o Serviço, o cliente obriga-se a:

- a) Cumprir com todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis, ou com eventuais restrições relativas à utilização do Serviço e respetiva informação, incluindo todas as funções e funcionalidades associadas ao mesmo;
- b) Não arquivar, reproduzir, distribuir, modificar, apresentar, realizar, publicar, licenciar, criar informações derivadas, utilizar ou divulgar as informações contidas ou obtidas do, ou através do Serviço;
- c) Não deturpar, remover, alterar, desativar, degradar ou

- modificar as proteções de conteúdos do Serviço;
- d) Não utilizar um robô, spider, scraper ou qualquer outra forma automática de acesso ao Serviço;
 - e) Não descompilar, efetuar engenharia de reversão ou desmontar qualquer software ou outros produtos ou processos acessíveis através do Serviço;
 - f) Não inserir qualquer código ou produto ou manipular conteúdos do Serviço de qualquer forma, ou utilizar qualquer método de exploração, extração ou recolha de dados;
 - g) Não carregar, publicar, comunicar por e-mail, ou de outra forma enviar ou transmitir, quaisquer materiais concebidos para interromper, destruir ou limitar a funcionalidade de qualquer software ou hardware de computador ou equipamento de telecomunicações associado ao Serviço, incluindo quaisquer vírus de software ou qualquer outro código informático, ficheiros ou programas. A MEO pode terminar ou restringir a utilização do Serviço em caso de envolvimento em utilizações ilegais ou fraudulentas do Serviço;
 - h) Cumprir com os termos de utilização de licenças de terceiros, caso aplicável, e aceita que poderá receber automaticamente versões atualizadas do software, bem como software relacionado de outros fornecedores.
 - i) Não copiar, redistribuir, reproduzir, “sacar”, gravar, transferir, executar ou apresentar ao público, transmitir, ou disponibilizar ao público qualquer parte do Serviço ou dos seus conteúdos, ou de utilizar o Serviço de forma que não seja expressamente permitida ao abrigo dos Acordos ou legislação aplicável ou que, de outra forma, viole os direitos de propriedade intelectual (tais como direitos de autor) relativos ao Serviço;
 - j) Não utilizar o Serviço para importar ou copiar quaisquer ficheiros locais em relação aos quais não tem direito para efetuar essas ações;
 - k) Não transferir cópias dos conteúdos em cache entre equipamentos e através de quaisquer meios;
 - l) Não realizar engenharia reversa, descompilar, desmontar, alterar ou criar trabalhos derivados, a menos que permitido pela legislação aplicável;
 - m) Não contornar qualquer tecnologia utilizada pelo Serviço, seus licenciantes ou qualquer terceiro para proteção do conteúdo ou Serviço;
 - n) Não vender, alugar, sublicenciar ou emprestar qualquer parte do Serviço, nem contornar quaisquer restrições territoriais aplicadas pelo Serviço ou seus licenciantes;
 - o) Não aumentar artificialmente a contagem de reproduções ou, de outra forma, manipular o Serviço através da utilização de um código ou outro processo automatizado;
 - p) Remover ou alterar qualquer direito de autor, marca comercial ou outras notificações de propriedade intelectual contidas ou fornecidas através do Serviço (incluindo com a finalidade de eliminar ou alterar quaisquer indicações de propriedade ou fonte de qualquer Conteúdo).

4. O Cliente obriga-se ainda a:

- a) Não eliminar, copiar, danificar, editar, modificar conteúdos protegidos por direitos de autor ou conexos ou de qualquer forma utilizar de forma ilícita ou não autorizada quaisquer marcas, logótipos, firmas, domínios e outras marcas

distintivas da MEO, seus parceiros ou de terceiros, bem como a não remover qualquer aviso de direitos de autor, marca comercial ou avisos de direitos de propriedade.

- b) Observar todas as disposições legais aplicáveis à utilização do Serviço, nomeadamente a não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos ou ofensivos dos bons costumes.

6. RESTRIÇÕES TÉCNICAS

1. O cliente conhece e aceita que o Serviço não funcionará:

- a) Se estabelecer uma ligação por VPN (rede privada) previamente à integração dos equipamentos no Portal;
- b) em ligações SDPY diretas quando não codificadas (isto é, quando não são em SSL);
- c) em serviços de compressão de dados do smartphone;
- d) em alguns protocolos de e-mails (SMTP, IMAP, POP3) ou quando o e-mail está num servidor HTTPS, a menos que o domínio em que se encontra hospedado seja considerado malicioso;
- e) em navegadores que podem comprimir e/ou codificar tráfego, com exceção da Nokia Xpress, Microsoft BOS, Google Chrome, entre outros.
- f) se usar o serviço proxy publico nos equipamentos integrados no Serviço, cujo acesso à internet irá ficar sujeito a outras regras de segurança, distintas das do MEO Net Segura Casa.

2. Na eventualidade de o Cliente ter 2 (dois) ou mais routers em casa, o Serviço só funciona com inserção e associação de todos os equipamentos a um único router. A proteção contra ameaças e bloqueio de conteúdos continua garantida, mas os equipamentos que estão conectados ao(s) outro(s) router(s) não serão identificados impossibilitando a gestão dos mesmos no Portal de Gestão.

7. SUSPENSÃO, CESSAÇÃO E DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

1. A MEO poderá suspender ou cessar o acesso ao Serviço em caso de incumprimento das presentes Condições de Utilização e/ou caso ocorram situações que coloquem em causa o bom funcionamento do mesmo, sem qualquer pré-aviso.

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

3. Caso o acesso ao Serviço cesse ou seja suspenso, o Cliente ficará impossibilitado de aceder ao Portal de Gestão e de visualizar qualquer informação.

4. A MEO poderá, ainda, suspender temporariamente o Serviço, para efeitos da realização de ações de manutenção, reparação, atualização ou introdução de funcionalidades, caso em que a suspensão será limitada ao período estritamente necessário para a realização das referidas ações.

5. Quando a adesão ao Serviço 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 adesão ao serviço seja 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

adesão às condições contratuais. 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.

6. Sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do Cliente, durante o prazo de exercício do direito de livre resolução, o Cliente fica obrigado a pagar à MEO o montante proporcional ao serviço prestado até ao momento da comunicação da resolução.

7. Não há lugar ao direito de livre resolução sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do Cliente, durante o prazo de exercício do mesmo e o Cliente reconheça a respetiva cessação no momento da instalação e/ou 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, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

— Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/ nosso (*) contrato de adesão ao serviço MEO Net Segura Casa — 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.

8. DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE

1 No âmbito da prestação do Serviço a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos Utilizadores do Serviço.

Caso o titular dos dados pessoais necessite de entrar em contacto com o responsável pelo tratamento dos dados, poderá fazê-lo através dos meios e contactos abaixo indicados:

- Através da 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.

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.

3. As finalidades do tratamento dos dados pessoais do cliente são (i) a gestão da segurança dos Utilizadores do Serviço com vista à proteção dos equipamentos que estão ligados ao seu router contra malware, phishing, spyware, para impedir o acesso a sites maliciosos e permitir bloquear e controlar, por categorias, o acesso a sites e a visualização de conteúdos específicos, com a finalidade de preservar e defender os Utilizadores do Serviço e (ii) a parametrização do Portal de Gestão de acordo com os critérios e preferências dos Utilizadores do Serviço – Adultos/Jogos e apostas/Racismo/Redes Sociais/entre outros, bem como para permitir a disponibilização de relatórios dos eventos bloqueados, notificações de ameaças e de controlo de conteúdos.

4. O fundamento de licitude do tratamento dos dados é o consentimento dos respetivos Utilizadores do Serviço, dado previamente à adesão ao Serviço, que pode ser retirado a qualquer momento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado. Cabe ao Cliente, enquanto único titular do presente Contrato celebrado com a MEO, garantir que os Utilizadores do Serviço são previamente informados, e que prestam o seu consentimento, relativamente ao tratamento dos seus dados pessoais.

5 Os dados pessoais dos Utilizadores do Serviço poderão ser disponibilizados pela MEO aos Parceiros/Prestadores de Serviços que contrate no âmbito deste Serviço, bem como a empresas do Grupo MEO. Os dados pessoais ficarão armazenados nos Data Centres da MEO em Picoas (Lisboa) e em V.N. de Gaia, não havendo transferência de dados pessoais para fora de Portugal.

6. No âmbito da prestação do Serviço serão tratados os seguintes dados pessoais dos Utilizadores do Serviço:

- a. O número de conta do cliente (NCC) necessário à utilização do Serviço, sem o qual o mesmo não poderá ser prestado e informações relacionados com os tarifários;
- b. O e-mail utilizado no login MEO ID, para efeitos de envio de notificações que poderão ser parametrizadas pelo cliente no Portal de Gestão. Poderá também, alterar ou remover o e-mail;
- c. Data e hora do acesso a um URL;
- d. Informação relativa à quantidade de websites visualizados e destes quantos foram bloqueados, quantidade de ficheiros descarregados e destes quantos foram bloqueados, número de websites que foram bloqueados decorrente de restrições associadas à proteção do próprio equipamento, bem como a agregação das principais categorias de sites e de ficheiros bloqueados.

7. São os seguintes os prazos de conservação dos dados pessoais dos Utilizadores do Serviço:

- Quantidade de websites visualizados – 2 meses no máximo;
- Quantidade de websites bloqueados – 2 meses no máximo;
- URL – 2 meses no máximo;
- Data e hora de acesso a um URL – 2 meses no máximo;
- Histórico de navegação – 2 meses no máximo;
- NCC – enquanto durar a prestação do serviço, mais 2 meses no máximo;
- E-mail – enquanto durar a prestação do serviço ou até o cliente o eliminar, mais 2 meses no máximo;
- Identificação dos dispositivos – 2 meses no máximo.

8. A MEO assegura a confidencialidade e privacidade dos dados alojados na sua infraestrutura e respeita as melhores práticas no domínio da segurança e da proteção dos dados pessoais, tendo para o efeito tomado as medidas técnicas e organizativas necessárias por forma a cumprir a legislação de

proteção de dados pessoais e garantir que o tratamento dos dados pessoais é lícito, leal, transparente e limitado às finalidades autorizadas.

9. Os titulares dos dados pessoais, caso pretendam, podem endereçar uma comunicação ao Encarregado da Proteção de Dados da MEO, relativamente a assuntos relacionados com o tratamento de dados pessoais, utilizando o seguinte contacto: dpo@meo.pt.

10 Os titulares de dados pessoais dispõem do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, caso aplicável.

11. Os titulares dos dados pessoais têm o direito de apresentar reclamação à Autoridade de Controlo, CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados.

12. Para informações adicionais em matéria de dados pessoais e privacidade pode ser consultada a Política de Proteção de Dados Pessoais da MEO disponível em <https://institucional.meo.pt/pt/politica-privacidade>.

9. RESPONSABILIDADE

1. No âmbito das presentes Condições de Utilização, a MEO apenas poderá ser responsabilizada por danos ou prejuízos que lhe sejam diretamente imputáveis, a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando, nomeadamente, por danos indiretos (tais como perdas de receita, entre outros), por prejuízos extraordinários e/ou por atividades da responsabilidade direta do Cliente ou de terceiros.

2. Sem prejuízo das responsabilidades que decorram imperativamente da lei, a MEO não assume qualquer responsabilidade pelo extravio de dados ou quaisquer prejuízos, bem como pela suspensão, interrupção ou qualquer outra anomalia do Serviço que lhe não sejam diretamente imputáveis, a título de dolo ou culpa grave, nomeadamente:

a) Atrasos, interrupções, erros e suspensões de comunicações que tenham origem em fatores fora do seu controlo, nomeadamente, quaisquer deficiências ou falhas provocadas pela rede de comunicações ou serviços de comunicações prestados por terceiros, pelo sistema informático, pelos modems, pelo software de acesso ou eventuais vírus informáticos;

b) Danos causados por sua culpa ou de terceiros, incluindo as violações da propriedade intelectual;

c) Incumprimento ou cumprimento defeituoso que resulte do incumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas;

d) Incumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações assumidas decorrente de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, externas à MEO e que pela mesma não possam ser controladas, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terremotos, inundações e outros cataclismos naturais ou situações não controláveis pela MEO.

3. A MEO não será responsável por eventuais danos ou pre-

juízos que o cliente ou terceiros possam vir a sofrer, nomeadamente na segurança dos sistemas, redes e ou recursos informáticos utilizados, em virtude de informações ou dados disponibilizados ou recebidos através da Internet, de ataques ilícitos de intrusão ou congestão do sistema informático e ou rede, independentemente da tecnologia utilizada pelo cliente, bem como em virtude de erros (“bugs”) nos sistemas informáticos do Serviço ou da necessidade de instalação de desenvolvimentos (“upgrades”) nos sistemas informáticos que utiliza.

4. A MEO também não será responsável pela segurança da informação que o cliente transmite através do Serviço, nem pela exatidão ou integridade de toda a informação obtida com o Serviço, nem, em circunstância alguma, pelos lucros perdidos, interrupção de negócios, informação ou perda de dados, rutura da segurança, perda de goodwill ou outra perda pecuniária, incluindo a perda ou danos sofridos em consequência de vírus, de negação do Serviço (denial-of-service), de spamming (correio eletrónico não solicitado), entre outros.

5. Os Utilizadores do Serviço expressamente reconhecem e aceitam que a MEO se limita em exclusivo a prestar o Serviço, não sendo a mesma responsável pelo conteúdo da informação ou de quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através da internet, nem de factos ou circunstâncias que evidenciem a ilegalidade das mesmas.

6. O cliente principal expressamente reconhece e aceita que a MEO não é responsável pela existência de erros ou eventuais interrupções que possam ocorrer no decurso do uso do Serviço, que não lhe sejam direta e exclusivamente imputáveis.

7. A MEO não será responsável por qualquer litígio em que os Utilizadores do Serviço sejam parte e que os oponha a um terceiro, devido ao uso, direto ou indireto, do Serviço.

10. ALTERAÇÕES DAS CONDIÇÕES

1. A MEO poderá alterar, a todo o tempo, as presentes Condições de Utilização, obrigando-se a informar o cliente, através do envio de SMS ou endereço eletrónico para os contactos associados ao Serviço, e a proceder à atualização deste documento e respetiva publicação no sítio do Serviço. A versão em cada momento em vigor das presentes Condições de Utilização encontra-se sempre disponível em <http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Utilizacao/Condicoes-Utilizacao-MEO-Net-Segura-Casa.pdf>.

2. De igual modo, a MEO poderá alterar, a todo o tempo, as configurações técnicas do Serviço sempre que tal se revele necessário para o adaptar a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

3. A MEO reserva-se o direito de levar a cabo ações de manutenção e diagnóstico regulares ao Serviço e respetivos sistemas de suporte de forma a garantir a sua estabilidade e correto funcionamento.

4. A MEO poderá lançar novas versões do Serviço para correção de bugs, implementação de otimizações e de novas funcionalidades, sem necessidade de aviso prévio.

5. A MEO não será responsável, perante o cliente, por quaisquer danos que possam resultar de ações de manutenção e

diagnóstico regulares ao Serviço, bem como de alterações de funcionalidades do Serviço, conforme descrito nos números 2 a 4 da presente Condição.

11. COMUNICAÇÕES E APOIO AO CLIENTE

1. Todas as comunicações e notificações a realizar pela MEO ao abrigo das presentes Condições de Utilização, serão efetuadas por SMS ou endereço eletrónico, para os contactos associados ao Serviço.

2. Para qualquer esclarecimento ou informação sobre o Serviço, o Cliente (consumidor) poderá contactar a MEO através da área de cliente, da linha de atendimento 16200 ou de qualquer loja MEO.

12. CONFIGURAÇÕES TÉCNICAS

1. Quaisquer evoluções, e atualizações tecnológicas no Serviço, poderão ter impactos no acesso, visualização e funcionamento do mesmo, não podendo ser imputável qualquer responsabilidade à MEO decorrente dessas ações.

2. Caso ocorram as situações previstas no número anterior, a MEO poderá alterar as configurações técnicas do Serviço sempre que tal se revele necessário para o adaptar aos desenvolvimentos tecnológicos.

13. VIGÊNCIA

1. As presentes Condições entram em vigor na data em que o cliente receber um SMS/e-mail com informação sobre a ativação do Serviço, sendo válidas por um período inicial de 30 (trinta) dias, renovando-se automaticamente por iguais períodos, até ao momento em que: (i) o Cliente cesse a sua adesão na sua Área de Cliente em <https://mymeo.pt>, numa loja da MEO, ou através de contacto telefónico (ii) o serviço de internet fixa seja suspenso ou cesse, por ação do Cliente ou da MEO (ii) a MEO, após comunicação ao Cliente proceda à cessação da prestação do Serviço.

2. No mês da ativação e desativação do Serviço, a MEO efetuará o rateamento do valor da mensalidade faturando cada dia que decorrer entre a data de ativação/desativação e a data da emissão da fatura.

14. LEI APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

1. Em tudo o que não estiver previsto nas presentes Condições de Utilização, 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 prestação do serviço.

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/>), CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve

(<https://www.consumidoronline.pt/pt/>), Centro de Arbitra-

gem 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 www.consumidor.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-limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO.