

## CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO MEO GO

### 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 Go (adiante “MEO Go” ou “Serviço”) da **MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.**, com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de € 10.000.000,00 (adiante designada por “MEO”).
2. O Serviço consiste no acesso aos conteúdos do serviço de televisão e multimédia da MEO, transmitidos em streaming de vídeo através da Internet no sítio do Serviço, respetiva Aplicação e na Aplicação do MEO Videoclube, em equipamentos compatíveis, e é disponibilizado a todos os Clientes da MEO, de acordo com as modalidades descritas na Condição 2.
3. Para aceder ao MEO Go os utilizadores terão de efetuar o seu registo ou autenticação, conforme aplicável e referido na Condição 3.
4. O acesso e utilização do Serviço pressupõe a aceitação plena e sem reservas das presentes Condições de Utilização.
5. As presentes Condições não afastam a aplicação de quaisquer regras legais, nem de outras condições definidas pela MEO ou por entidades públicas para o acesso e/ou utilização do Serviço.
6. Caso algum dos Utilizadores do Serviço seja menor de 18 (dezoito) anos deve obter a autorização dos respetivos progenitores, ou representantes legais, para a visualização dos conteúdos disponibilizados pelo Serviço.

### 2. MODALIDADES DO SERVIÇO

1. O MEO Go tem disponíveis as modalidades a seguir indicadas, consoante o serviço de comunicações eletrónicas contratado com a MEO:
  - a. **Serviço de Televisão (ADSL, Fibra e Satélite)**
    - i. MEO Go
      1. Acesso à grelha base de canais em direto e gravações automáticas, através da ligação Internet fixa do router MEO, aplicável apenas a clientes com pacotes Fibra ou ADSL com internet.
      2. Acesso aos canais e Serviços Premium subscritos no pacote MEO e possibilidade de aluguer e visualização de filmes do Videoclube em qualquer acesso de internet em Portugal.
      3. Possibilidade de subscrição de canais Premium, serviços Premium e da modalidade MEO Go Fora de Casa, caso, e relativamente à Aplicação na versão disponibilizada a partir de 14 junho 2022, o cliente tenha equipamento com sistema operativo Android igual ou superior à versão 10.0 ou iOS igual ou superior à versão 15.0.
      4. Ativo automaticamente sem necessidade de subscrição.
      5. Sem mensalidade associada.
      6. Segmento de consumo e empresarial.
    - ii. MEO Go - Fora de Casa

1. Acesso à grelha base de canais em direto, gravações Automáticas, canais e Serviços Premium subscritos no pacote MEO e possibilidade de aluguer e visualização de filmes do VideoClube através de qualquer ligação à internet em Portugal ou em qualquer Estado-Membro do Espaço Económico Europeu conforme n.º 2 da Condição 4.
2. Possibilidade de subscrição, na Aplicação, de canais Premium e serviços Premium caso, e relativamente à Aplicação na versão disponibilizada a partir de 14 junho 2022, o cliente tenha equipamento com sistema operativo Android igual ou superior à versão 10.0 ou iOS igual ou superior à versão 15.0.
3. Ativo mediante subscrição.
4. Com mensalidade associada.
5. Segmento de consumo e empresarial.

**b. Serviço de Voz Móvel (tarifários pós-pago e pré-pago)**

**i. MEO Go Mobile**

1. Acesso à grelha base de canais em direto e a canais Premium mediante pagamento da respetiva utilização por 24 horas, através de qualquer acesso da rede Móvel MEO ou em qualquer Estado-Membro do Espaço Económico Europeu conforme n.º 2 da Condição 4.
2. Ativo mediante subscrição.
3. Com um valor associado (mensal/semanal/diário).
4. Segmento de consumo e empresarial.

### 3. AUTENTICAÇÃO E ADESÃO AO SERVIÇO

1. A adesão ao Serviço será distinta consoante a modalidade subscrita, conforme a seguir especificado:
  - a) **MEO Go**

O cliente poderá realizar a autenticação em casa ligado através da ligação Internet fixa do router MEO sem recurso a ID MEO.
  - b) **MEO Go/ MEO Go Fora de Casa** - O Cliente deverá criar o seu ID do MEO, de acordo com as condições de utilização aplicáveis, e com essa autenticação proceder ao registo na Área de cliente MEO.

O Utilizador assume total responsabilidade pela veracidade, exatidão, atualidade e autenticidade dos dados pessoais fornecidos no âmbito do registo.

Os dados de acesso ao Serviço (ID MEO) são pessoais, intransmissíveis e para conhecimento e uso exclusivo do Cliente, pelo que este deve assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade e segurança dos mesmos, nomeadamente, não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia, devendo, para este efeito, assegurar, designadamente, que o equipamento terminal utilizado para acesso e utilização do Serviço se encontra devidamente protegido de software malicioso.
  - c) **MEO Go Mobile** - A autenticação é feita pelo cartão de telemóvel (SIM Card MEO) quando o cliente acede ao Serviço, sem necessidade de efetuar registo na Área de Cliente.
2. Através da autenticação com o ID MEO ou ligado através da ligação Internet fixa do router MEO sem recurso a ID MEO, consoante a modalidade de subscrição, o Cliente terá acesso ao Serviço

nas modalidades identificadas no número anterior e poderá facultar o acesso a outros equipamentos compatíveis com o MEO Go, sendo o único e exclusivo responsável por qualquer acesso e utilização do Serviço, aceitando notificar, de imediato, a MEO, de qualquer falha de segurança identificada no acesso e utilização do Serviço.

3. Todos os acessos e utilizações do Serviço por terceiros, com recurso ao ID MEO do Cliente ou ligado através da ligação Internet fixa do router MEO sem recurso a ID MEO, consideram-se realizados pelo Cliente, não sendo a MEO responsável, pela subscrição de canais e serviços premium ou da modalidade Fora de Casa, ou por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas da credenciação do Cliente, que lhe não sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave. O cliente poderá reforçar os meios de acesso e utilização do Serviço por terceiros através dos mecanismos de proteção (inclusão de PIN de compras e alugueres) existentes na Set-top-Box.

#### **4. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

1. A prestação e utilização do MEO Go pressupõe o serviço de ligação à Internet que garanta a conectividade entre o equipamento terminal e as instalações da MEO, sendo da exclusiva responsabilidade do Cliente os custos associados ao mesmo, e o tráfego realizado pelo Cliente, ficará sujeito à regras definidas pela MEO, informadas no momento da adesão ao Serviço e sempre disponíveis em <https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Oferta-Servicos/RequisitosCondicoes-meogo.pdf>
2. A MEO permite que os consumidores utilizem o Serviço (apenas nas modalidades com custo associado) no Espaço Económico Europeu, em cumprimento do estipulado no Regulamento (EU) 2017/1128 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14.06, relativo à portabilidade transfronteiriça dos serviços de conteúdos em linha no mercado interno.
3. A visualização de conteúdos, as funcionalidades e as funções associadas ao Serviço podem variar em função do equipamento utilizado e do suporte de dados.
4. O período de espera para visualização dos conteúdos e respetiva qualidade de visualização podem variar consoante o equipamento utilizado, e ser afetada por vários fatores, como: o local onde o Cliente se encontra, a largura de banda disponível e/ou a velocidade da ligação à Internet, o conteúdo selecionado ou a configuração e características do equipamento.
5. 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.
6. A MEO não garante 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).
7. 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.

8. Em caso de avaria ou falha no funcionamento do Serviço, o Cliente poderá contactar o serviço de Apoio ao Cliente através dos contactos indicados na Condição 12.
9. Com o acesso ao Serviço, a MEO possibilita que o Cliente utilize uma licença limitada, sem possibilidade de lhe ser transferido qualquer direito, título ou interesse.
10. O Cliente aceita não utilizar o Serviço para exibição dos conteúdos em locais públicos ou para fins comerciais. Caso o Cliente utilize o MEO Go para fins diferentes dos previstos e autorizados nas presentes Condições de Utilização, a MEO reserva-se o direito de exigir uma indemnização pelos danos e prejuízos causados.
11. O número de equipamentos em que o Cliente pode visualizar os conteúdos em simultâneo está dependente da modalidade do Serviço contratada.
12. A prestação do Serviço obedece às especificações e restrições técnicas disponíveis <https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Oferta-Servicos/RequisitosCondicoes-meogo.pdf>, que o Utilizador declara conhecer e aceitar, aquando da adesão ao Serviço.
13. A MEO não será responsável, perante o Utilizador, por quaisquer danos decorrentes de inobservância das especificações técnicas, ou das restrições referidas no número anterior.

## **5. PREÇOS, FATURAÇÃO, PAGAMENTO**

1. Pela prestação do MEO Go será devido o preço referente à modalidade do Serviço contratada, de acordo com o definido na Condição 2., o qual está publicado no sítio da Internet <https://www.meo.pt/>.
2. Ao preço mencionado no número anterior da presente Condição acresce os custos adicionais referentes ao aluguer de conteúdos ou à subscrição de canais Premium.
3. O preço referente à modalidade escolhida e aos adicionais, caso aplicável, é devido a partir da data de ativação do Serviço.
4. 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. Desta regra excetua-se a faturação da modalidade MEO GO Mobile em cartões pré-pagos.
5. O Serviço será faturado mensalmente e em conjunto com o serviço de comunicações eletrónicas que o Cliente tenha ativo ou, no caso de Clientes com tarifários de serviços pré-pagos, o valor será descontado ao saldo do cartão de acesso.

## **6. 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 Utilizador qualquer direito, título ou interesse, sendo vedada a utilização do Serviço, para exibição dos seus conteúdos, em locais públicos. Caso o Cliente utilize o MEO Go para fins diferentes dos autorizados nas presentes Condições, a MEO reserva-se o direito de exigir uma indemnização pelos danos ou prejuízos, causados.
3. Os conteúdos disponíveis no MEO Go podem ser visualizados em Portugal, onde a MEO tem as respetivas licenças para distribuição dos conteúdos e no Espaço Económico Europeu, conforme estipulado no n.º 2 da Condição 4.
4. Os conteúdos podem não estar disponíveis em todos os equipamentos e a sua visualização pode estar restrita caso se realize através do serviço de Internet fixa.
5. O Utilizador aceita que todos os conteúdos a que acede, ou que lhe são disponibilizados no âmbito do Serviço, são exclusivamente para seu uso pessoal e privado e encontram-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização dos mesmos, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respetivos titulares.
6. A MEO e os seus parceiros detêm todos os direitos sobre os conteúdos, marcas e logótipos relativos ao Serviço.
7. O sítio na Internet e a aplicação móvel do Serviço são propriedade da MEO e contêm informação confidencial e protegida por direitos de autor e direitos conexos, direitos de propriedade industrial e outros emergentes da demais legislação aplicável.

## **7. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

1. O Cliente compromete-se a respeitar as presentes Condições de Utilização, designadamente abstendo-se de praticar quaisquer atos que possam violar a lei ou os referidos direitos, tais como a comercialização, a transmissão ou a colocação à disposição do público desses conteúdos ou quaisquer outros atos não autorizados que tenham por objeto os mesmos conteúdos.
2. O Cliente garante e concorda que está a utilizar o Serviço e respetivos conteúdo para fins próprios, pessoais, não comerciais, de entretenimento e que não irá redistribuir ou transferir o Serviço ou os seus conteúdos.
3. Ao utilizar o Serviço, obriga-se a:
  - a) Cumprir com todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis, ou com eventuais restrições relativas à utilização do Serviço ou respetivos conteúdos, incluindo todas as funções e funcionalidades associadas ao mesmo;
  - b) Não arquivar, reproduzir, distribuir, modificar, apresentar, realizar, publicar, licenciar, criar obras derivadas, oferecer para venda ou utilizar (exceto conforme explicitamente autorizado nas presentes Condições de Utilização) conteúdos e informações contidos ou obtidos do, ou através do MEO Go;
  - 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 MEO Go;
  - 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 sua utilização do Serviço em caso de violação das presentes Condições de Utilização ou envolvimento em utilizações ilegais ou fraudulentas do MEO Go;
  - h) Cumprir com os termos de utilização de licenças de terceiros, caso aplicável, e aceita que poderá receber automaticamente versões atualizadas do software do MEO Go, 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 MEO Go, seus licenciantes ou qualquer terceiro para proteção do Conteúdo ou Serviço;
  - n) Não vender, alugar, sub-licenciar 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 e a não indicar falsamente que os Conteúdos são patrocinados ou apoiados pela MEO.
  - b) Não utilizar qualquer conteúdo que conste na publicidade, destaque, promoção ou menção de qualquer patrocinador ou anunciante, salvo em caso de autorização

expressa dos respetivos titulares de direitos de autor ou conexos ou de propriedade industrial.

- c) 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.

## **8. SUSPENSÃO E CANCELAMENTO**

1. A MEO poderá suspender ou cessar o acesso ao Serviço em caso de violação das normas legais aplicáveis, incumprimento das presentes Condições de Utilização e/ou utilização do Serviço que coloque em causa o bom funcionamento do mesmo.
2. A MEO reserva-se o direito de suspender ou cancelar o acesso ao Serviço, nos seguintes casos:
  - a) Quando o Cliente não observe as presentes Condições de Utilização, após pré-aviso adequado, por SMS ou correio eletrónico;
  - b) Quando o Cliente não liquide pontualmente os valores referentes à prestação do Serviço, após pré-aviso com uma antecedência mínima de 10 dias de calendário relativamente à data de suspensão/cancelamento, realizada por SMS ou correio eletrónico;
3. A MEO poderá cessar a prestação do MEO Go, mediante comunicação prévia com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias de calendário sobre a data de cessação.
4. Caso o acesso ao Serviço seja suspenso ou cancelado, o Cliente ficará impossibilitado de visualizar quaisquer conteúdos.
5. O Cliente poderá cancelar, a qualquer momento, o acesso às modalidades do MEO Go a seguir enunciadas, devendo para o efeito efetuar as seguintes ações:
  - a) MEO Go Fora de Casa – aceder à Área de Cliente my MEO > Serviços e Aplicações > MEO GO
  - b) MEO Go Mobile – ligar para os contactos indicados na Condição 12.
6. 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.
7. A cessação das presentes Condições de Utilização, por qualquer forma, determina a libertação de todos os meios afetos à prestação do Serviço, incluindo todas as funcionalidades e personalizações que o Cliente tenha utilizado e/ou realizado.

## **9. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES**

1. Os dados pessoais disponibilizados pelo Cliente para efeitos da subscrição/ativação e/ou utilização do Serviço são indispensáveis à prestação dos Serviços pela MEO. Os dados pessoais disponibilizados pelo Cliente para efeitos da subscrição/ativação e/ou utilização do Serviço ou fornecidos posteriormente pelo Cliente, em conformidade com o disposto na legislação aplicável, serão processados e armazenados informaticamente, destinando-se a serem tratados pela MEO no âmbito da relação contratual com o Cliente e, ainda, em caso de autorização do Cliente, nos termos previstos em 4 da presente condição, para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de

mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO e de entidades do Grupo Altice Portugal.

2. Os dados do Cliente serão tratados pela MEO em conformidade com a legislação aplicável, sempre que se revelem necessários para uma determinada prestação de serviços. Para efeito da comunicação e faturação, os dados de tráfego serão tratados pelo prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data do seu registo. Os dados de localização geográfica, perfil e/ou consumo do Cliente serão tratados na medida em que sejam essenciais para a prestação dos serviços contratualizados e pelo tempo que durar a prestação, possibilitando o acesso, nomeadamente, a funcionalidades específicas dos serviços, a sugestões de conteúdos, a serviços informativos de proximidade (nomeadamente sobre farmácias de serviço, serviços de proximidade, etc.), podendo ficar sujeito à existência de decisões automatizadas.
3. Por dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo do Cliente entende-se:
  - 3.1. Dados de tráfego: quaisquer dados tratados para efeito do envio de uma comunicação através de uma rede de comunicações eletrónicas ou para efeito da faturação da mesma, como sejam o número ou identificação, endereço e tipo de posto do assinante; número total de unidades a cobrar para o período de contagem, bem como o tipo, hora de início e duração de comunicações ou o volume de dados transmitidos; data da comunicação ou serviço e número chamado; outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados, pagamentos a prestações, cortes de ligação e avisos;
  - 3.2. Dados de localização: quaisquer dados tratados numa rede de comunicações eletrónicas ou no âmbito de um serviço de comunicações eletrónicas que indiquem a posição geográfica do equipamento terminal de um utilizador de um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público;
  - 3.3. Dados de consumo ou perfil: dados decorrentes da adesão e utilização dos serviços, através das funcionalidades que integram os mesmos, como sejam a visualização de canais de televisão e utilização de serviços adicionais, aluguer de vídeos, de audiências, gravações de conteúdos televisivos e utilização de outros serviços lúdicos ou informativos.
4. Em caso de autorização do Cliente à MEO, concedida no âmbito de contrato estabelecido com a MEO e/ou disponibilizada no âmbito da subscrição/ativação e/ou utilização do Serviço ou em momento futuro:
  - 4.1. Os dados de tráfego, localização geográfica, perfil ou consumo do Cliente, serão também tratados para efeito de comunicações de marketing e comercialização de produtos e serviços, incluindo ofertas comerciais personalizadas;
  - 4.2. Os dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo do Cliente, serão também disponibilizados às empresas do Grupo Altice Portugal, para a comercialização de produtos e serviços.
5. Em caso de autorização do Cliente à MEO, concedida no âmbito de contrato estabelecido com a MEO e/ou disponibilizada no âmbito da subscrição/ativação e/ou utilização do Serviço, os dados pessoais do Cliente poderão ser tratados pela MEO para prestação de serviços informativos e listas; ser cedidos a terceiros para efeito de listas e prestação de serviços informativos e/ou ser tratados pela MEO para prestação de serviços de audiotexto, por esse tratamento de dados ser necessário à prestação do Serviço.

6. Nos termos da respetiva autorização legal, quando aplicável:
  - 6.1. A MEO conservará a gravação das chamadas telefónicas durante todo o período de vigência acordado, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade, para efeito de prova de transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual.
  - 6.2. A MEO poderá gravar comunicações realizadas para o Serviço de Apoio ao Cliente, para efeito de monitorização da qualidade do atendimento, cuja gravação será mantida pelo período legalmente previsto.
7. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente, a qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos seus dados pessoais (salvo quanto aos dados que são indispensáveis à prestação do Serviço ou ao cumprimento de obrigações legais a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito), o direito a retirar o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado, com base no consentimento previamente dado, o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela MEO, bem como o direito à portabilidade dos dados, o que poderá fazer, mediante pedido por escrito, através da Área de Cliente, nas lojas MEO ou outros meios e contactos disponibilizados pela entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais, a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300, Lisboa ou junto do encarregado da proteção de dados do Grupo Altice Portugal, através do endereço de e-mail: [DPOAlticePortugal@telecom.pt].
8. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.
9. Sem prejuízo das disposições que regulam a validade, a formação ou os efeitos de um contrato em relação a uma criança, no que respeita à oferta direta de serviços da sociedade da informação, o tratamento só é lícito se e na medida em que o consentimento seja dado ou autorizado pelos titulares das responsabilidades parentais das crianças, quando menores de 16 anos, exceto se outra idade vier a ser estabelecida em legislação nacional.
10. O Cliente pode submeter reclamações à autoridade de controlo, atualmente a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).
11. A MEO poderá comunicar os dados pessoais do Cliente, com a finalidade do cumprimento de obrigações legais nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.
12. As entidades terceiras que, no âmbito de prestações de serviços, procedam ao tratamento de dados pessoais do Cliente em nome e por conta da MEO, estão obrigadas, por escrito, a executar medidas técnicas e de segurança adequadas que, em cada momento, satisfaçam os requisitos previstos na legislação em vigor e assegurem a defesa dos direitos do titular dos dados (nomeadamente, a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos Clientes).
13. O Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular das presentes Condições de Utilização com a MEO, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores do Serviço, que prestou aos referidos utilizadores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula. De igual modo, o Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular das presentes Condições de Utilização, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores do Serviço necessários para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por

meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO e de qualquer entidade do Grupo Altice Portugal, que obteve previamente junto dos mesmos os necessários consentimentos para efeito do previsto na presente cláusula, bem como que prestou aos referidos utilizadores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula.

14. O disposto no número anterior será, de igual modo, aplicável, sempre que, em sede de execução do Serviço, existam outros utilizadores com acesso aos serviços.
15. A PT PORTUGAL, SGPS, S.A. dispõe de uma Política de Proteção de Dados Pessoais publicada em <https://www.telecom.pt/pt-pt/paginas/politica-privacidade.aspx>, na qual consta a informação relativa à proteção de dados pessoais e a identificação das medidas destinadas à proteção e segurança adequadas contra riscos associados.
16. Caso a MEO decida adotar, em conformidade com o previsto na lei, políticas de gestão de tráfego com o objetivo de, por questões de qualidade técnica, otimizar a utilização dos seus serviços, estas não irão interferir com a proteção dos dados pessoais do Cliente.

## 10. 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. 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, sem prejuízo das responsabilidades que decorram imperativamente da lei, 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, terramotos, inundações e outros cataclismos naturais ou situações não controláveis pela MEO.
3. A MEO não será responsável por eventuais danos ou prejuízos 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 Cliente e/ou 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. O Cliente expressamente reconhece e aceita 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 expressamente reconhece e aceita que a MEO não é responsável pelo conteúdo das mensagens publicitárias ou quaisquer dados dos parceiros, nem se responsabiliza pela perda, extravio ou danificação dessas mensagens, via Serviço, ou pela existência de erros ou eventuais interrupções que possam ocorrer no decurso do uso do Serviço.
7. A MEO não será responsável por qualquer litígio em que o Cliente seja parte e que o oponha a um terceiro, devido ao uso, direto ou indireto, do Serviço.

## 11. ALTERAÇÕES DAS CONDIÇÕES

1. A MEO poderá alterar, a todo o tempo, as presentes condições de prestação do Serviço, obrigando-se a informar o Cliente para o endereço eletrónico que este tiver facultado e a atualizar toda a informação e proceder à sua publicação no sítio do Serviço. A versão em cada momento em vigor das presentes Condições de Utilização encontra-se sempre disponível no sítio <http://meogo.pt/>.
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, mas não garante a realização de qualquer *upgrade* ou melhorias no Serviço.
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 acrescentar novas funcionalidades ao Serviço contratado pelo Cliente sem necessidade de aviso prévio, desde que mantenha todas as funcionalidades originalmente contratadas.
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.

## 12. COMUNICAÇÕES E APOIO AO CLIENTE

1. Todas as comunicações e notificações, a realizar, pela MEO, ao abrigo das presentes Condições de Utilização, serão efetuadas, consoante a opção da MEO, por correio eletrónico, para o endereço facultado no ID MEO, por mensagem remetida para a Área de Cliente do Utilizador ou por SMS remetido para o número de telemóvel associado ao Serviço.
2. Para efeitos de citação ou notificação judicial, designadamente de citação no âmbito de ação judicial destinada ao cumprimento de obrigações pecuniárias, decorrentes da adesão ao Serviço, será considerada a morada do Utilizador constante das bases de dados da MEO, quando existente.
3. A MEO disponibiliza aos Clientes os seguintes contactos de apoio ao cliente:

### a) Clientes Consumidores:

#### Área de Cliente em [mymeo.pt](http://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%.

### b) Clientes Empresariais:

#### Área de Cliente em [altice-empresas.pt](http://altice-empresas.pt)

Gestão online dos serviços da sua empresa de forma grátis e cómoda.

#### Apoio ao cliente e faturação

- 96 100 1626 - Chamada para a rede móvel de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

- 16 206 - A partir da rede fixa MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos tem um custo único por chamada de 28,4 cêntimos. A partir da rede móvel MEO ou de outras redes, custo único por chamada de 28,4 cêntimos.

**Apoio técnico**

- 961 001 626 - Chamada para a rede móvel de acordo como seu tarifário, em Portugal e em roaming.
- 808 20 50 20 - Chamada local para a rede fixa.

**Informações sobre serviços de roaming**

- 961 000 083 - Chamada grátis
- 12 083 - Chamada grátis

**Apoio à portabilidade**

- 800 962 029 - Chamada grátis

Aos valores apresentados acresce IVA à taxa legal em vigor.

**13. CONFIGURAÇÕES TÉCNICAS**

1. Quaisquer evoluções e atualizações tecnológicas realizadas por entidades terceiras, poderão ter impactos no acesso, funcionamento e visualização dos conteúdos do Serviço, 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.
3. A MEO não garante a realização automática de quaisquer upgrades ou melhorias no Serviço.

**14. VIGÊNCIA**

As presentes Condições entram em vigor na data do registo do Utilizador no Serviço, sendo válidas por um período inicial de 30 (trinta) dias, renovando-se automaticamente por iguais períodos e por tempo indeterminado, até ao momento em que o Cliente elimine o seu registo no Serviço ou a MEO proceda ao seu cancelamento.

**15. 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 Serviço, 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 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 [www.consumidor.pt](http://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.