



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:

CLIENTES CONSUMIDORES

Área de Cliente em mymeo.pt

Gestão online dos seus serviços de forma cómoda e segura, 24h/dia.

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%.

CLIENTES EMPRESARIAIS

Área de Cliente em meoempresas.pt

Gestão online dos serviços da sua empresa de forma cómoda e segura, 24h/dia.

Apoio ao cliente e faturação

961 001 626 - 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

800 206 000 - Chamada grátis.

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.

CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

A. A MEO — Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (adiante a “MEO”) através do seu Serviço Pós-Venda compromete-se a reparar qualquer equipamento de Clientes MEO, exceto se:

1. As características técnicas do equipamento não forem compatíveis com as existentes nos países da Comunidade Europeia;
2. Não existirem relações comerciais entre a MEO e o fabricante/ representante desse equipamento;
3. Um ou mais componentes necessários para a reparação tenham deixado de ser fabricados pelo fornecedor/ fabricante/ representante desse equipamento;
4. A avaria do equipamento estiver relacionada com a utilização fora das condições previstas pelo fabricante resultar de uma circunstância ou utilização que o respetivo fabricante, de acordo com a informação disponibilizada pelo mesmo e por qualquer meio, considere estar excluída do âmbito da garantia concedida pelo fabricante;
5. O Cliente não possa fazer prova da legítima propriedade do equipamento;
6. O equipamento se encontrar bloqueado à rede de outro operador ou tiver sido desbloqueado de forma ilícita;
7. O Cliente não tiver procedido ao pagamento atempado de quaisquer faturas emitidas pela MEO, por motivos que lhe sejam imputáveis.

B. Para efeitos da reparação do equipamento, a MEO efetuará uma análise prévia (não técnica e sumária) do equipamento no ato da recolha do mesmo e na qual serão igualmente considerados os factos reportados pelo Cliente. Após a análise prévia (não técnica e sumária), a MEO elaborará o respetivo Processo de Reparação, sem prejuízo da análise técnica certificada que será efetuada posteriormente ao equipamento, por técnicos especializados da MEO e/ou pelo fabricante (“análise técnica certificada”).

C. A MEO e o fabricante efetuarão apenas a reparação da avaria constante no respetivo Processo de Reparação.

D. A MEO reserva-se o direito de, no âmbito de qualquer processo de Assistência Técnica, proceder à substituição do equipamento avariado por outro igual ou equivalente, sem necessidade de aviso prévio para o efeito.

E. É da inteira responsabilidade do Cliente, o pagamento de todas as despesas inerentes ao processo de reparação, exceto nos casos em que o equipamento se encontre, comprovadamente, no período e condições de garantia definidos pelo fabricante ou ao abrigo de um seguro vendido pela MEO que afaste a obrigação de o Cliente suportar as despesas

inerentes ao processo de reparação.

F. No decurso do processo de reparação podem ocorrer alterações às parametrizações do equipamento entregue pelo Cliente, podendo haver necessidade de substituição do equipamento avariado por outro igual ou equivalente, nos termos da Condição D, pelo que o Cliente deve verificar se tem dados registados na memória do equipamento, procedendo ao backup dos mesmos e das suas parametrizações, no sentido de assegurar a manutenção da referida informação e conteúdos. Em caso de troca de equipamento, a transferência dos conteúdos para o novo equipamento deve ser assegurada pelo Cliente.

G. A MEO não assume quaisquer responsabilidades pelos cartões SIM esquecidos inadvertidamente nos equipamentos alvo de processo de Assistência Técnica.

H. A data prevista de entrega do equipamento reparado pode sofrer alterações, caso haja necessidade de interromper o decurso normal do processo, devido a comunicação de orçamentos da reparadora ou solicitação de elementos em falta (ex.: garantias, códigos de desbloqueio, etc.) ou, ainda, por outros motivos alheios à MEO.

I. A apresentação do Processo de reparação é condição essencial para o levantamento do equipamento, o qual será possível assim que o Cliente proceder ao pagamento do custo da reparação que lhe é devido, se o mesmo tiver algum custo, bem como proceder à devolução do respetivo equipamento de empréstimo e acessórios, se tal se aplicar. Na ausência desse documento no ato do levantamento, este só poderá ser efetuado pelo próprio Cliente mediante a apresentação de documento de identificação legalmente válido.

J. A não disponibilidade do equipamento, durante o período de reparação do mesmo, não dispensa o Cliente do cumprimento das suas obrigações no âmbito da prestação do serviço telefónico móvel prestado pela MEO.

K. A MEO não será responsável por qualquer perda de personalizações ou outras modificações produzidas no equipamento. Durante o processo de verificação técnica, pode ocorrer a inutilização de capas ou de películas protetoras do equipamento, circunstâncias estas inerentes e resultantes dessa verificação técnica, não sendo a MEO responsável pela respetiva reposição.

L. Às situações de perda, dano ou extravio dos equipamentos entregues pelos Clientes para reparação, por motivos imputáveis à MEO, aplicam-se as regras previstas nos pontos A a K das Condições Gerais supra.

M. Sempre que, após concluída a análise técnica certificada, se conclua que a análise prévia (não técnica e sumária) não reflete o real estado do Equipamento, por terem sido, designadamente, detetados danos que, pela sua especificidade ou dissimulação, não são suscetíveis de ser devidamente apurados numa análise prévia, a análise técnica certificada prevalecerá sobre a análise prévia, não ficando a MEO vinculada ao Processo de Reparação previamente elaborada e assinada.

N. Ocorrendo a circunstância prevista na alínea anterior e se aplicável, a MEO compromete-se a comunicar orçamento ao Cliente ou a outra entidade envolvida no processo. A validade do orçamento da reparadora é de 5 dias úteis após a

comunicação da MEO. Findo este prazo, e na ausência de resposta ou recusa, a reparadora devolverá o equipamento à MEO, considerando-se que o orçamento não foi aceite pelo Cliente.

PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA

A. No caso de Clientes consumidores e de Clientes Contraentes Públicos, o prazo de garantia corresponde àquele que for definido pelo fabricante, em cumprimento ao previsto no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na sua redação atual ou no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, aplicáveis consoante o equipamento tenha sido adquirido antes ou a partir de 1 de janeiro de 2022.

B. A garantia não é válida, no caso de:

1. O equipamento tiver sido sujeito a intervenção técnica por pessoal não autorizado;
2. A integridade física interna ou externa do equipamento estiver adulterada por causa exterior ao mesmo;
3. Utilização do equipamento para além do que é indicado e de forma habitual;
4. Utilização indevida, abusiva, negligente ou acidente causado de qualquer forma;
5. Submeter o produto a comida ou líquidos, corrosão, ferrugem ou utilização de corrente errada;
6. Riscos ou danos às superfícies plásticas e a todos os componentes expostos derivados duma utilização normal.
7. Intempéries e descargas elétricas

C. A reparação só será efetuada ao abrigo da Garantia se os documentos apresentados (fatura de compra e/ou Certificado de Garantia, tendo em conta o definido por cada marca) estiverem corretamente preenchidos e as condições do equipamento respeitarem as exigências do fabricante.

CUSTOS DE REPARAÇÃO

A. A MEO, através do seu Serviço Pós-Venda, procede à avaliação da estimativa dos custos de reparação, nos casos de reparação de equipamentos fora do período de garantia ou cujas avarias não se encontrem abrangidas pelas condições de garantia. Não aplicável a processos ao abrigo de um seguro vendido pela MEO sempre que, ao abrigo do mesmo, o Cliente não tenha de suportar os custos associados à reparação.

B. O Processo de Reparação devidamente assinado ou a aceitação da estimativa dos custos de reparação comunicado ao Cliente, autoriza a MEO a proceder à reparação do equipamento até ao valor máximo dos custos de reparação aceite previamente pelo mesmo.

C. A estimativa de custos de reparação previamente aceite pelo Cliente poderá sofrer alterações, caso a avaria identificada pela reparadora não coincida com a inicialmente descrita no respetivo Processo de Reparação. Nesses casos, a MEO compromete-se a comunicar o orçamento do reparador ao Cliente. A validade do orçamento da reparadora é de 5 dias úteis após a comunicação ao Cliente por parte da MEO. Se findo este prazo, o Cliente nada disser, a reparadora devolverá o equipamento à MEO, considerando-se que o orçamento não foi aceite pelo Cliente.

ENTREGA/LEVANTAMENTO DE EQUIPAMENTO AO CLIENTE

A. Assistência Técnica em loja: Cliente deve proceder ao levantamento do equipamento no prazo máximo de 30 dias, a contar da data da comunicação efetuada pela MEO, com a entrega do equipamento de empréstimo, caso aplicável. Findo esse prazo, o Cliente dispõe de uma dilação de 30 dias para proceder ao levantamento e pagamento da fatura de reparação que eventualmente seja emitida. Ultrapassados os dias mencionados anteriormente, será aplicada uma penalidade diária no valor correspondente a € 0,25, IVA incluído à taxa legal em vigor.

B. Serviço SOS telemóvel/empresas: quando o equipamento estiver disponível a MEO procederá ao agendamento da entrega ou ao envio pelo correio para a morada indicada pelo Cliente. Caso aplicável, a entrega é feita contra a recolha do equipamento de empréstimo, o pagamento imediato do valor de reparação ou liquidação de fatura a prazo.

C. Serviço SOS postal: Quando o equipamento estiver disponível para lhe ser devolvido, a MEO procederá ao seu envio, pelo Correio, para a morada indicada pelo Cliente na Folha de Check-Up, sendo o equipamento entregue contra o pagamento imediato do valor de reparação, caso exista. Nas situações de insucesso na entrega, o Cliente dispõe de um prazo de 30 dias a contar da data de aviso deixado na caixa de correio, para entrar em contacto com a MEO para que seja efetuado um novo reenvio do equipamento.

D. Findos 60 dias a contar da comunicação da MEO, se o Cliente não proceder ao respetivo levantamento do equipamento a MEO reserva-se o direito de adquirir a propriedade do mesmo. Caso existam despesas inerentes ao processo, as mesmas serão faturadas ao Cliente posteriormente.

E. Todos os custos relacionados com o serviço pós-venda disponibilizado pela MEO poderão ser consultados em www.meo.pt ou www.meoempresas.pt

DADOS PESSOAIS

1. Para efeitos do processo de reparação objeto deste documento, a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”) é a entidade “Responsável pelo Tratamento” dos dados pessoais, comprometendo-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.

2. Caso o titular dos dados pessoais necessite de entrar em contacto com o Responsável pelo Tratamento dos dados pessoais, poderá fazê-lo 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.

3. Os dados pessoais são de fornecimento obrigatório e são

indispensáveis ao presente processo de reparação. A omissão ou inexactidão dos dados pessoais são da única e inteira responsabilidade do respetivo titular e podem dar lugar à não continuidade do processo de reparação.

4. Os dados pessoais poderão ser transmitidos pela MEO a entidades parceiras exclusivamente para efeitos de operacionalização e da prestação de serviços no âmbito do presente processo de reparação.

5. As finalidades do tratamento a que os dados pessoais se destinam são a gestão do processo de reparação e/ou de cessância temporária de equipamento.

6. O fundamento de licitude do tratamento dos dados pessoais é a execução de um contrato no qual o titular dos dados é parte.

7. Os dados pessoais serão processados automaticamente e conservados pelo prazo de duração necessário à concretização das finalidades acima referidas, salvo se da lei resultar um prazo diferente.

8. O titular dos dados pessoais tem o 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 o direito de se opor ao tratamento, bem como o direito à portabilidade dos dados, caso aplicável.

9. O titular dos dados pessoais, caso pretenda, pode endereçar uma comunicação ao Encarregado da Proteção de Dados da MEO, sobre assuntos relacionados com o tratamento de dados pessoais, utilizando para o efeito, o seguinte contacto: dpo@meo.pt.

10. O titular dos dados pessoais tem o direito de apresentar reclamação junto da Autoridade de Controlo CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados, através dos contactos disponibilizados para o efeito por esta entidade em <https://www.cnpd.pt/>.

11. Para informações adicionais o titular dos dados pessoais pode consultar a Política de Proteção de Dados Pessoais da MEO, S.A. em <https://institucional.meo.pt/politica-privacidade>