



REGULAMENTO PROGRAMA MEOS

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.

1. ADESÃO AO PROGRAMA MEOS

- i. O presente documento estabelece os termos e condições relativos ao Programa MEOS (“Programa MEOS”) da **MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.** (“MEO”), que consiste num programa através do qual os clientes da MEO (“Clientes”) acumulam MEOS (na proporção de 1€ faturação = 1 MEOS) que podem, posteriormente, trocar por serviços, artigos ou experiências inseridas no catálogo.
- ii. Serão elegíveis os clientes consumidores, maiores de 18 anos, e empresários em nome individual - ENI com pacotes de serviços com a componente do serviço de voz móvel e/ou do serviço de televisão e multimédia e os clientes empresariais (NIF’s 5 e 6) com o serviço de voz móvel pós-pago.
- iii. Os clientes que sejam consumidores deverão manifestar a sua intenção de aderir ao Programa MEOS através da área de cliente através de chamada telefónica para a linha de apoio ao cliente e faturação, apresentada no início deste documento, ou dirigindo-se a uma loja MEO**. Os clientes empresariais podem solicitar a adesão ao Programa MEOS, através:
 - a. da área de cliente (apenas para clientes empresários em nome individual – ENI),
 - b. de documento escrito, assinado por um representante da empresa com poderes para a vincular enviado por correio para a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A, Apartado 1423, EC Pedro Hispano, 4106-005 Porto, ficando o pedido condicionado à aprovação da MEO, a qual será concedida no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.
- iv. Os clientes sem serviços de televisão e multimédia ou voz móvel ou com tarifários UZO, Self Service, de Internet Móvel/Banda Larga e Casa M, ou outro que venha a ser considerado incompatível com o Programa MEOS, não acumulam MEOS, não podendo usufruir deste Programa. A MEO disponibilizará informações atualizadas sobre os tarifários incompatíveis com o Programa em <http://meo.pt/MEOS>.
- v. Caso ocorra alteração para um dos tarifários mencionados no número anterior, ou o cliente cesse o pacote de serviços, o serviço de voz móvel ou o serviço de televisão e multimédia contratado, conforme aplicável, os MEOS acumulados, caso existam, serão anulados, perdendo o Cliente o direito a usufruir dos mesmos.
- vi. A MEO poderá, a qualquer momento, sem necessidade de aviso prévio e com efeitos imediatos, estabelecer novas condições para o Programa MEOS, assim como alterar, parcial ou totalmente, o presente Regulamento, de acordo com o previsto no número seguinte.

vii. A MEO compromete-se a colocar um alerta online com informação sobre qualquer alteração ao presente Regulamento, pelo período de 7 (sete) dias, após efetivação da alteração. As novas versões do Regulamento serão disponibilizadas em <http://meo.pt/MEOS>, sendo as mesmas aplicáveis a futuras trocas por parte dos Clientes, devendo os clientes proceder à sua consulta de forma periódica, e cessar imediatamente a utilização do Programa MEOS, caso não concordem com alguma das suas condições.

viii. Caso algum dos utilizadores do Programa MEOS seja menor de idade deve obter autorização do titular das responsabilidades parentais para efetuar a troca de MEOS.

ix. Sempre que se verificar a adesão ao Programa MEOS por um cartão integrado num pacote de serviços, a MEO enviará um SMS para todos os cartões dele constantes. No caso de Clientes com o serviço de televisão e multimédia, a MEO solicitará o respetivo número para contacto.

x. Ao aderir ao Programa MEOS, o Cliente declara que tem conhecimento integral e aceita o presente Regulamento.

2. ATRIBUIÇÃO MEOS

i. Por cada 1 Euro em carregamentos ou em faturas pagas por serviços, é atribuído 1 MEOS.

Os MEOS são atribuídos sobre o total da fatura paga, excecionando os valores referentes a Planos de pagamentos a prestações ou vendas de equipamentos a prestações, ou outros que venham a ser excluídos pela MEO, os quais serão devidamente informados com a atualização do presente Regulamento, sempre disponível em <http://meo.pt/MEOS>.

ii. Em complemento, os Clientes aderentes ao Programa MEOS que tenham contratado o Plano MEO Energia, à MEO Energia – Comercialização de Energia, S.A. (MEO Energia), e que sendo consumidores ou ENI tenham consentido na partilha dos seus dados pessoais pela MEO Energia à MEO para a finalidade de atribuição de iniciativas comerciais da MEO, terão direito à duplicação dos MEOS atribuídos. A duplicação dos MEOS por ter contratado o Plano "MEO Energia" pressupõe que a conta de faturação do serviço MEO seja a mesma do Plano MEO Energia.

iii. Todos os serviços que se encontrem agregados à conta de faturação do Cliente, contribuem para a acumulação de MEOS. Caso o cliente cesse os serviços mencionados no número ii. da Condição 1., deixa de ser elegível para acumular MEOS e beneficiar do Programa MEOS.

iv. Os Clientes com o Plano MEO Energia cujo contrato cesse, independentemente do motivo, deixam de usufruir da duplicação de MEOS.

v. Caso o cliente utilize um serviço com vários cartões e/ou serviços de televisão e multimédia associados, e proceda a alterações ao mesmo, o último cartão ou serviço de televisão e multimédia a sair da conta será aquele que transportará o total de MEOS acumulado, que serão incluídos, a partir desse momento, na nova conta do cliente.

vi. A desativação ou remoção de serviços, que determine a eliminação do serviço de voz móvel, do serviço de televisão e multimédia ou de cartões integrados num pacote de serviços, implica a anulação dos MEOS acumulados, sem possibilidade de recuperação dos mesmos, não havendo lugar a qualquer reembolso ou compensação por parte da MEO.

3. TROCA E INFORMAÇÕES DE MEOS

i. Os MEOS são válidos pelo período de 2 anos, a contar da data da respetiva atribuição, e de utilização exclusiva para troca por artigos do catálogo MEOS, não podendo ser transferidos entre contas ou entre cartões.

ii. Com exceção do previsto no número ix. da presente Condição, cada Cliente só pode efetuar duas trocas de MEOS, por mês. As trocas por "Experiências" não têm qualquer limite mensal.

iii. Apenas são permitidas trocas a Clientes com contas ativas e sem quaisquer situações irregulares, nomeadamente dívidas perante a MEO. Caso o Cliente entregue um pedido de desligamento de algum serviço, solicite portabilidade, ou outra situação análoga, deixa de poder efetuar trocas e perde o direito de usufruto de quaisquer "Sensações", "Experiências" e de outros benefícios equivalentes, no âmbito deste Regulamento.

iv. Os pedidos de troca de MEOS deverão ser efetuados nos termos previstos no presente Regulamento e de acordo com a informação adicional, e específica, disponível no catálogo em vigor. O cliente tem acesso às funcionalidades de saldo, consulta, movimentos e validade de MEOS, na sua Área de Cliente, disponível em mymeo.pt (cliente consumidor) ou em <https://www.meo.pt/empresas/cliente> (cliente empresarial). Em caso de serviços com vários cartões associados/adicionais, só o Cliente terá acesso na Área de Cliente à informação sobre os MEOS, não sendo a mesma facultada aos utilizadores.

Todas as operações e consultas são efetuadas com os respetivos dados de autenticação do cliente, os quais são pessoais e intransmissíveis. Consideram-se realizadas pelo cliente todas as operações de terceiros, com recurso aos dados de autenticação, salvo prova em contrário.

v. Para efetuar a troca dos MEOS, os Clientes devem aceder ao site MEO, através do link <http://meo.pt/MEOS>.

vi. Nas lojas e linha de atendimento telefónico, a informação relativa aos MEOS só será facultada ao Cliente, após disponibilização dos seus dados de autenticação.

vii. Sempre que ocorra uma troca de MEOS pelo site, a MEO enviará uma mensagem para o endereço de email associado ao ID MEO (LOGIN) do cliente.

viii. No caso dos clientes empresariais, a troca de MEOS por um dos equipamentos referidos no número seguinte deverá ser efetuada em documento escrito, assinado pelo representante legal da empresa, com poderes para a vincular (por correio para MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., Apartado 1423, EC Pedro Hispano, 4106-005 Porto, através da linha de Apoio ao cliente e faturação, apresentada no início deste documento, ou através do site <https://www.meo.pt/empresas/cliente>), mediante disponibilização e confirmação dos dados de autenticação. A troca fica condicionada a validação da MEO, num prazo máximo de 60 dias.

ix. A troca de MEOS por um telemóvel, tablet, televisão, computadores ou Box 4K, corresponde a um acordo de troca associado ao cartão/serviço que efetuou a troca por 18 (dezoito) meses. O limite máximo de trocas corresponde ao número de cartões de voz móvel ativos, ou ao de serviços de

televisão e multimédia contratados, conforme aplicável. Durante este período, o cliente só poderá trocar os MEOS por equipamentos e outras ofertas que não impliquem acordo de troca.

x. Os clientes devem indicar, no momento da troca, qual o cartão ou serviço que pretendem associar ao acordo de troca.

xi. Caso um Cliente já esteja ao abrigo de um acordo de troca, não poderá trocar os MEOS por um equipamento com acordo de troca, só podendo efetuar a troca por outras ofertas constantes do catálogo sem acordo de troca.

xii. Caso o cliente tenha um voucher-desconto, não poderá utilizá-lo numa troca de MEOS.

xiii. Sempre que se verificar uma troca de MEOS, é enviado um SMS para todos os telemóveis (cartões) associados ao serviço do Cliente (ex.: se o Cliente tiver contratado um pacote de serviços com três cartões adicionais, todos os telemóveis irão receber o SMS com informação sobre a troca que foi realizada por um deles).

xiv. O telemóvel identificado para efetuar a troca receberá todas as informações relacionadas com a mesma.

xv. A troca de MEOS pelos equipamentos, acessórios, serviços, Experiências, Sensações e demais oportunidades constantes do catálogo, em cada momento, está limitada ao stock e ações disponíveis, pelo que os pedidos de troca serão aceites de acordo com essa disponibilidade, assim como com as características do serviço do cliente e critérios de elegibilidade, constantes do catálogo.

xvi. As informações sobre as características e funcionalidades dos produtos, disponibilizadas no catálogo, são da responsabilidade dos respetivos fabricantes, e poderão sofrer alterações.

xvii. A troca de MEOS por Experiências (vouchers) é exclusivamente efetuada no sítio da Internet

<http://meo.pt/MEOS>, e implica a aceitação dos “Termos e Condições Programa MEO – Experiências MEOS”.

4. ENTREGA DE PRODUTOS

i. Os produtos constantes do catálogo que sejam escolhidos para efetuar uma troca serão entregues no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da receção do respetivo pedido na MEO, ou outro especificamente indicado no catálogo, salvo o disposto no número seguinte.

ii. Caso o Cliente não se encontre na morada de entrega, será deixado um postal com a informação de como deve proceder para receber a encomenda. Se não for possível entregar a encomenda no prazo indicado para o efeito, a mesma será devolvida à MEO. Nestes casos, a encomenda será considerada cancelada, sendo restituídos os MEOS e, caso seja aplicável, removida a vinculação.

iii. As encomendas são entregues na morada associada à conta do Cliente ou outra indicada pelo cliente no momento da troca, contra o eventual pagamento de valores que a troca de MEOS, em cada caso, possa ter subjacente e que o Cliente tenha de efetuar. Os produtos podem ser entregues de imediato, caso a troca seja efetuada numa loja da MEO.

iv. A devolução de qualquer equipamento adquirido através da troca de MEOS implica, necessariamente a restituição dos respetivos MEOS e, caso aplicável, a inaplicabilidade do

acordo de troca por 18 meses, bem como o reembolso do valor cobrado para a aquisição do equipamento, através de transferência bancária para a conta indicada pelo Cliente.

5. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

(APLICÁVEL APENAS A CLIENTES CONSUMIDORES)

i. Quando a troca de MEOS for efetuada através de meio de contratação à distância, o Cliente, caso seja consumidor, dispõe do prazo de 14 (catorze) dias para o exercício do direito de livre resolução.

ii. O prazo previsto no número anterior conta-se a partir da data de entrega do equipamento ao Cliente.

iii. Para exercer este direito, o Cliente poderá utilizar a minuta indicada abaixo, devendo indicar todos os seus dados de identificação, do bem subscrito que pretende resolver e a data de subscrição. A comunicação deverá ser efetuada por carta, mediante devolução do bem adquirido, ou por outro meio adequado e suscetível de prova dentro do prazo acima definido.

iv. O Cliente deve, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da comunicação da resolução, devolver os bens à MEO nas devidas condições de utilização, pelo mesmo canal onde realizou o processo de troca de MEOS, e sem custos.

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 da MEO]

Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*) — 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.

6. CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E DE GARANTIA DE EQUIPAMENTOS

i. Os equipamentos e acessórios (doravante “equipamentos”) adquiridos no âmbito do Programa de MEOS possuem um período de garantia legal de 3 (três) anos, considerado a partir da data da entrega do equipamento.

ii. Para provar que o equipamento se encontra no período de garantia definido no número anterior, é necessária a apresentação do certificado de garantia e/ou comprovativo de compra, devidamente preenchidos, caso aplicável.

iii. A MEO concede ao Cliente uma garantia relativa ao equipamento, nos termos da garantia concedida pelo respetivo fabricante ou dos seus elementos, nos termos legais.

iv. Se o equipamento se avariar e a avaria não se encontrar coberta pela garantia referida no número anterior, o cliente deverá dirigir-se com a um centro de assistência técnica da marca ou a uma loja ou agente MEO com assistência técnica, com o equipamento e respetivo comprovativo de compra e/ou certificado de garantia. Para conhecer a localização dos referidos centros e lojas da MEO, pode aceder a <http://meo.pt/lojas>.

v. Estão excluídos das condições de garantia os equipamentos que tenham ultrapassado o período definido pelo

fabricante ou apresentem defeitos causados por desgaste anormal, instalação imprópria, intempéries, descargas elétricas, negligência ou acidentes, mau manuseamento, infiltração de humidade/líquidos, utilização de acessórios não originais e intervenções técnicas por pessoal não autorizado.

vi. Em caso de defeito de fabrico do equipamento, a MEO poderá disponibilizar um outro equipamento, de acordo com os termos do DOA (Dead On Arrival), que consiste num procedimento comercial da MEO, ao abrigo do qual pode ser efetuada a troca imediata do equipamento quando este apresenta defeito de fabrico, devendo a devolução do equipamento ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias de calendário, a contar da data da respetiva aquisição, juntamente com o certificado de garantia e/ou o comprovativo de compra e desde que estejam reunidas as seguintes condições (cumulativas):

- O equipamento apresenta defeito de fabrico (esta é condição essencial se o equipamento está danificado mas não é por defeito de fabrico, não é aplicável o procedimento de DOA);
- Os equipamentos/acessórios devem encontrar-se em bom estado de conservação, ou seja, externamente não se podem verificar danos evidentes, resultantes de utilização imprópria;
- Os equipamentos/acessórios devolvidos como DOA devem estar completos, com todos os componentes e acessórios em perfeito estado de conservação (exceto se o motivo de DOA for a falta de um acessório). Por «pacote completo» entende-se a embalagem contendo o telemóvel ou pen/router, a bateria, o carregador, o manual e outras componentes da marca do telemóvel incluídas no pacote de venda, como sejam, por exemplo, os acessórios, bolsas, tampas, CD's com software, etc;
- O defeito de fabrico reclamado deverá afetar a utilização do equipamento.

vii. No caso de equipamentos da marca Nokia, o prazo máximo de devolução, é de 15 (quinze) dias de calendário após a data da fatura.

viii. Caso se trate de equipamentos da marca Apple, o Cliente deverá dirigir-se a um ponto de Assistência Técnica MEO, onde será feita a verificação do tipo de avaria.

ix. Para efetuar a devolução do equipamento deverá enviar a respetiva embalagem, eventuais acessórios e documentos, não havendo encargos para o Cliente. Os mesmos devem ser entregues numa loja da MEO ou enviados para:

MEO

Encomenda Remessa Livre nº 400135

EC PÓVOA DE SANTA IRIA

2626-961 PÓVOA DE SANTA IRIA

x. O procedimento DOA não afeta quaisquer direitos de que o Cliente é titular (designadamente os previstos no DL 84/2021, de 18 de outubro).

7. CATÁLOGO MEOS

i. Cada versão do catálogo MEOS será válida e vigorará até à atualização seguinte.

ii. A MEO reserva-se o direito de substituir qualquer artigo, serviço, experiências, sensações e demais oportunidades e/ou de alterar as condições específicas aplicáveis a cada um deles.

iii. A MEO reserva-se o direito de retirar qualquer uma das ofertas integradas no catálogo, mantendo as encomendas e os pedidos efetuados pelos Clientes até esse momento.

iv. O presente catálogo é da responsabilidade da MEO, sendo que os produtos constantes do mesmo são disponibilizados pela MEO, que garante a sua conformidade com o Catálogo.

8. RESPONSABILIDADE E GARANTIAS

i. No âmbito do presente Regulamento, 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, danos morais, entre outros), por prejuízos extraordinários e/ou por atividades da responsabilidade direta do cliente ou de terceiros.

ii. É da responsabilidade do cliente assegurar-se de que possui as condições físicas e de saúde necessárias para usufruir e/ou realizar as Experiências, Sensações e/ou outras atividades que se encontrem disponíveis no catálogo, bem como que cumpre as normas básicas de segurança indicadas pelos parceiros da MEO.

iii. Caso ocorram casos fortuitos ou de força maior que impeçam a correta, total ou parcial, execução do estipulado no presente Regulamento e que estejam fora do controlo da MEO, e/ou dos parceiros, a troca de MEOS poderá ser retirada, cancelada, alterada ou substituída por outra de natureza e valor semelhantes, sem que seja devida qualquer compensação ao Cliente, salvo se estes optarem, nestas situações, por reaver os MEOS.

iv. Para os efeitos acima indicados consideram-se casos fortuitos ou de força maior, todos os eventos imprevisíveis e inevitáveis, nomeadamente mas não exclusivamente, catástrofes naturais (inundações, incêndios, ou terremotos) atos de guerra e de terrorismo, rebeliões ou motins epidemias declaradas, greves gerais e corte prolongado de comunicações.

v. Relativamente aos produtos, Experiências, Sensações e outras oportunidades constantes do catálogo, o cliente reconhece e aceita que a MEO não controla eventuais alterações, quebras de stock, falta de disponibilidade dos parceiros relativamente às datas e/ou horários acordados para efetuar o agendamento, nem por eventuais cancelamentos.

vi. Não obstante o descrito no número anterior, e caso o Cliente reporte alguma destas situações, e após confirmação junto do parceiro, a MEO procederá à devolução dos respetivos MEOS.

vii. O Cliente expressamente reconhece e aceita que a MEO não é responsável por qualquer litígio em que o Cliente seja parte e que o oponha a um dos parceiros do programa MEOS, a menos que as circunstâncias alegadas sejam imputáveis à MEO.

viii. O incumprimento do previsto no presente Regulamento invalidará automaticamente a possibilidade de o cliente poder usufruir do produto, Experiência, Sensação ou oportunidade, sem direito a qualquer tipo de compensação.

ix. A MEO reserva-se o direito de terminar com o Programa MEOS a qualquer momento, garantindo o envio da respetiva informação a todos os Clientes, com 30 (trinta) dias de antecedência relativamente à data de termo, perdendo os Clientes o direito de utilizar os MEOS até essa data. A MEO

cumprirá com todas as encomendas e pedidos efetuados durante o referido período de 30 (trinta) dias.

9. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

i. 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 aquisição do produto ou à prestação do serviço.

ii. A reclamação 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.

iii. Para qualquer esclarecimento, os clientes poderão contactar a MEO através dos contactos apresentados no início deste documento ou, em alternativa, enviar uma comunicação escrita para MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., Apartado 1423, EC Pedro Hispano, 4106-005 Porto.

10. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A MEO obriga-se a cumprir o disposto na legislação de proteção de dados pessoais em vigor em cada momento, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (“RGPD”).

A MEO declara que assegura a confidencialidade, bem como a privacidade dos dados e da informação fornecida por Clientes.

A – aplicável a Clientes singulares – Consumidores

1. Os dados pessoais dos Clientes, como sejam o nome, morada e telefone, serão tratados, em conformidade com a legislação aplicável, pela MEO, na qualidade de responsável pelo tratamento, para as finalidades de gestão do Programa MEOS, incluindo gestão do procedimento para adesão e utilização do Programa MEOS, sendo indispensáveis para a adesão e utilização no mesmo.

2. Em caso de autorização dos Clientes, os respetivos dados pessoais serão tratados 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 MEO.

3. 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.

4. Poderão ainda ocorrer, a captação, gravação, registo e difusão, em qualquer suporte físico ou digital, da imagem e voz do Cliente, no âmbito de ocasionais ações públicas de promoção que ocorram nas ofertas do Programa, como sejam as designadas “Sensações” a que o Cliente tenha aderido.

5. Os dados pessoais dos Clientes necessários à utilização do Programa poderão ser partilhados com parceiros da MEO,

para efeitos da respetiva encomenda e entrega de equipamentos ao abrigo do Programa MEOS.

6. Nos termos da respetiva autorização legal, caso 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 aos Clientes, a qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos seus dados pessoais (salvo quanto aos dados que são indispensáveis ao Programa MEOS ou ao cumprimento de obrigações legais a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito), 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 MEO, através do endereço de e-mail: [\[dpo@meo.pt\]](mailto:dpo@meo.pt).

8. A omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelos Clientes são da sua inteira responsabilidade.

9. Os Clientes poderão submeter reclamações à autoridade de controlo, atualmente a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).

10. A MEO poderá comunicar os dados pessoais dos Clientes, com a finalidade do cumprimento de obrigações legais nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.

11. As entidades terceiras que, no âmbito de prestações de serviços, procedam ao tratamento de dados pessoais dos Clientes em nome e por conta da MEO, estão obrigadas, por escrito, a executar medidas técnicas, organizativas 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).

12. O Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular da relação contratual estabelecida com a MEO, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores de serviços de comunicações móveis da MEO, que prestou aos referidos utilizadores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula. De igual modo, o Cliente, e caso aplicável, declara, relativamente a eventuais dados pessoais dos referidos utilizadores, 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 MEO, 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.

13. O disposto no número anterior será, de igual modo, aplicável, sempre que, em sede de prestação serviços de comunicações móveis da MEO, existam outros utilizadores com acesso ao Programa MEOS.

14. A MEO SPGS, SA dispõe de uma Política de Proteção de Dados Pessoais publicada em <https://institucional.meo.pt/pt/politica-privacidade>, 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.

15. 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 dos Clientes.

B – aplicável a clientes Empresariais

1. A adesão e utilização do Programa MEOS implica o conhecimento e, caso aplicável, a aceitação da Política de Proteção de Dados Pessoais da MEO SPGS, SA. em vigor em cada momento, e que se encontra publicada, na presente data, em <https://institucional.meo.pt/pt/politica-privacidade>.

2. O Cliente, no que respeita especificamente a dados pessoais relativos ao(s) seu(s) representante(s) (entre os quais, gerentes, procuradores, Administradores de Conta ou outros, abreviadamente designados como “Representantes”) como sejam o nome, morada e contacto telefónico, necessários à adesão e utilização do Programa MEOS, declara que, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a MEO, relativamente aos dados pessoais dos Representantes, obteve previamente junto dos mesmos os necessários consentimentos 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 MEO, bem como que prestou aos Representantes toda a informação necessária e constante do número 5 da presente cláusula.

3. O Cliente, e caso aplicável, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores do Programa MEOS, que prestou aos referidos utilizadores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula. De igual modo, o Cliente, e caso aplicável, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores dos serviços 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 MEO, 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 constante da no número 5 da presente cláusula.

4. O disposto no número anterior será, de igual modo, aplicável, sempre que, em sede de prestação serviços de comunicações móveis da MEO, existam outros utilizadores com acesso ao Programa MEOS.

5. No âmbito do referido nos números 2, 3 e 4 da presente cláusula, a informação a ser prestada, inclui, designadamente:

a) Que, quando aplicável, os dados pessoais dos utilizadores/Representantes são indispensáveis à prestação do Programa MEOS pela MEO, sendo, em conformidade com o disposto na legislação aplicável, processados e armazenados informaticamente, destinando-se a serem tratados pela MEO no âmbito daquele Programa e, ainda, em caso de autorização, 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 MEO;

b) Nos termos da legislação aplicável, é garantido aos utilizadores/Representantes, 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 dos serviços pela MEO ou ao cumprimento de obrigações legais a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito), o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela MEO, bem como o direito à portabilidade dos dados, o que poderá ser feito em qualquer loja MEO ou por escrito fazendo prova da sua identificação.

c) Os utilizadores/Representantes podem submeter reclamações à autoridade de controlo, atualmente a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD);

d) A MEO poderá comunicar os dados pessoais dos utilizadores/Representantes, com a finalidade do cumprimento de obrigações legais nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras;

h) Que as entidades terceiras que, no âmbito de prestações de serviços, procedam ao tratamento de dados pessoais dos utilizadores/Representantes em nome e por conta da MEO, estão obrigadas, por escrito, a executar medidas técnicas, organizativas 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).

8. 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.

9. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.

11. LEI APLICÁVEL

Em tudo o que não estiver previsto no presente Regulamento, será aplicável a lei portuguesa.