condições de utilização da área de cliente

1. Objeto

1.1. Este documento, designado Condições de Utilização, regula os termos e condições em que poderá utilizar gratuitamente a Área de Cliente, disponibilizada em meo.pt, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., doravante MEO, com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, 40, 1069-300 Lisboa, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva n.º 504 615 947, com o capital social de 10.000.000,00 Euros e por outros utilizadores (conjuntamente designados por "Cliente"). A utilização da Área de Cliente pode também ser regulada por outros termos e condições indicados durante o processo de registo na Área de Cliente.

1.2. A utilização da Área de Cliente pelo Cliente implica a aceitação plena e sem reservas dos presentes Termos e Condições.

1.3. Os presentes Termos e Condições são aplicáveis à utilização da Área de Cliente e aos produtos e serviços fornecidos e ou prestados na Área de Cliente, e a sua versão atualizada pode ser sempre consultada em meo.pt.

1.4. A MEO reserva-se o direito de modificar unilateralmente, e em qualquer momento, os Termos e Condições. Caso tal ocorra, a MEO informará os Clientes/Utilizadores da Área de Cliente. Após as alterações às Condições de Utilização, se continuar a utilizar a Área de Cliente, considera-se que aceitou plenamente e sem reservas as Condições de Utilização e respetivas alterações.

2. Descrição da Área de Cliente

2.1. O serviço Área de Cliente permite-lhe, em seu nome e ou por sua conta ou em nome e ou por conta de terceiros, e consoante o perfil de utilizador:

(i) Consultar e gerir os produtos e serviços disponibilizados pela MEO ou por um dos seus parceiros, e submeter pedidos e solicitações referentes a tais produtos e serviços;

(ii) Aderir, por via eletrónica, a produtos e serviços, e a funcionalidades adicionais a estes produtos e serviços disponibilizadas na Área de Cliente, com caráter duradouro ou ocasional, em conformidade com as presentes Condições de Utilização e nas condições contratuais específicas ou outros documentos que sejam aplicáveis.

2.2. O Cliente/Utilizador é responsável pela utilização que fizer de todos os conteúdos, produtos e serviços disponíveis a partir da Área de Cliente, conforme previsto nas presentes Condições de Utilização.

3. Registo e Acesso à Área de Cliente

3.1. Para poder aceder e utilizar a Área de Cliente, deverá possuir um LOGIN e seguir as indicações fornecidas durante o processo de registo.

3.2. Se, durante o registo, quiser associar à sua conta de utilizador na Área de Cliente um produto ou serviço já associado a outro utilizador da Área de Cliente, deve preencher o formulário disponibilizado para o efeito, para que o utilizador que registou o produto ou serviço em questão seja notificado da tentativa de registo e dê o seu consentimento para o acesso à conta a que tal produto ou serviço está associado e defina o respetivo perfil de gestão.

3.3. A MEO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas da Área de Cliente com os dados do seu LOGIN utilizados para o registo e ou o acesso à Área de Cliente, que não sejam diretamente imputáveis à MEO a título de dolo ou culpa grave.

3.4. A MEO poderá restringir ou limitar o acesso a toda ou a parte da Área de Cliente por motivos relacionados com condicionalismos técnicos, comerciais ou estratégicos.

3.5. Ao registar-se na Área de Cliente deve ter presente e aceitar expressamente que a Rede IP (Internet Protocol) é uma rede pública de comunicações eletrónicas suscetível de utilização por vários utilizadores e, como tal, sujeita a sobrecargas informáticas, pelo que a MEO não garante o acesso à Área de Cliente sem interrupções, perda de informação ou atrasos.

3.6. A MEO não garante igualmente o acesso à Área de Cliente em situações de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta ou de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas).

3.7. Em caso de interrupção de acesso à Área de Cliente por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta, a MEO compromete-se a regularizar o seu funcionamento com a maior brevidade possível.

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

4. Utilização da Área de Cliente

4.1. A Área de Cliente pode ser utilizada por quem tiver 18 ou mais anos de idade ou for menor emancipado, e estiver devidamente legitimado para o efeito. Se for menor de idade não emancipado ou se tiver outro tipo de incapacidade legal, só deverá usar a Área de Cliente com autorização dos seus representantes legais e apenas para gerir produtos e serviços na medida em que tal não implique assumir perante a MEO obrigações contratuais.

4.2. Sempre que usar a Área de Cliente em nome e/ou por conta de um terceiro, deve garantir que tem autorização do terceiro para o efeito e para vincular-se às presentes Condições de Utilização em nome e ou por conta do terceiro.

4.3. Ao dar o seu acordo às Condições de Utilização, concorda também em fazer uma utilização responsável e diligente da Área de Cliente. Os elementos, informações, instruções e ordens que forem transmitidas via Área de Cliente gozam de plenos efeitos jurídicos, pelo que desde já reconhece que as aquisições e demais operações eletrónicas solicitadas serão vinculativas perante a MEO, não podendo ser alegada a falta de assinatura (sua ou do terceiro em benefício do qual atua) para recusar o cumprimento das obrigações assumidas.

4.4. Sempre que terceiros usem a Área de Cliente com os seus dados de Login, com ou sem a sua autorização, considera-se, para todos os efeitos legais e contratuais, que a utilização foi efetuada pelo titular do Login registado na Área de Cliente, designadamente se forem transmitidas solicitações/instruções que deem origem a faturação pela MEO ou ao pagamento de indemnizações pelos danos sofridos pela MEO ou por terceiros, salvo se fizer prova em contrário, por parte do Cliente.

4.5. A aceitação das presentes Condições Gerais implica também garantir que não irá utilizar a Área de Cliente de modo que provoque, ou seja suscetível de provocar, a interrupção da disponibilização da Área de Cliente, ou danos ao regular funcionamento do mesmo. Adicionalmente, deve cumprir todas as disposições legais aplicáveis à utilização da Área de Cliente MEO, nomeadamente não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos ou ofensivos dos bons costumes, e a observar as regras de utilização específicas das operações disponibilizadas na Área de Cliente. Assim, a Área de Cliente não deverá ser usada para fins como (lista não exaustiva):

(i) Disponibilização, envio ou transmissão de qualquer conteúdo ilícito, designadamente, difamatório, invasivo da privacidade de terceiros, que prejudique menores, interditos ou inabilitados;
(ii) Representação ou fazer-se passar falsamente por uma pessoa singular ou coletiva;
(iii) Disponibilização, transmissão ou envio (de forma negligente ou culposa) de qualquer material que contenha vírus de software ou qualquer outro código informático, ficheiros ou programas cujo objetivo seja interromper, destruir ou limitar a funcionalidade de qualquer computador ou sistema informático (hardware e software) ou equipamento de telecomunicações;
(iv) Recolha, armazenamento ou disponibilização, sob qualquer formato, de informações sobre outros Clientes;
(v) Tentativa da prática de qualquer um dos atos identificados nas alíneas anteriores ou de outros não permitidos por Lei.

4.6. Compromete-se ainda a não permitir a utilização da Área de Cliente em benefício (comercial ou outro) direto ou indireto de terceiros sem a autorização prévia e por escrito da MEO.

4.7. Caso disponibilize informação errada, desatualizada, incompleta ou falsa, a MEO tem o direito de:

(i) Suspender ou cancelar o seu acesso à Área de Cliente;
(ii) Cancelar o fornecimento de quaisquer outros produtos ou serviços que lhe sejam disponibilizados via Área de Cliente;
(iii) Não permitir o seu acesso futuro do Cliente a algum ou quaisquer produtos ou serviços disponibilizados na Área de Cliente.

4.8. Por razões de segurança, as operações que efetuar através da Área de Cliente estão sujeitas à aceitação da MEO.

4.9. Se a solicitação que apresentar através da Área de Cliente implicar o cumprimento de um prazo, o prazo só começa a contar no momento em que a MEO aceita a solicitação, independentemente dos contratos e prazos que tenham sido acordados com a MEO em outro contexto.

5. Associação de produtos e serviços

5.1. Para associar produtos e serviços à sua Conta, deve indicar na Área de Cliente os dados que lhe forem solicitados pela MEO.

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

5.2. Pode, a qualquer momento, adicionar produtos/serviços à sua Conta, bem como eliminar produtos e serviços que tenha anteriormente associado à sua Conta da Área de Cliente.

6. Adesão a Produtos e Serviços

6.1. Através da Área de Cliente poderá aderir, ou manifestar a sua intenção de adesão, a produtos e/ou serviços disponibilizados pela MEO e aos quais poderão estar associados preços.

6.2. Cada adesão que efetuar através da Área de Cliente é considerada uma proposta de compra, ficando sujeita a aceitação pela MEO. Após a aceitação pela MEO, receberá uma mensagem, para os contactos que tiver indicado, com os dados relativos ao pedido de adesão efetuado.

6.3. Os pedidos de adesão a produtos e ou serviços que submeter através da Área de Cliente traduzem o seu acordo (ou do terceiro em nome e ou por conta do qual aderiu a determinado produto ou serviço) e a sua intenção de vinculação (ou a do terceiro em nome e ou por conta do qual a adesão é efetuada), ao pagamento de tais produtos e/ou serviços, aplicáveis a todos os registos de todas as transações submetidas através da Área de Cliente, incluindo avisos de cancelamento, políticas, contratos e formulários. Para poder aceder e conservar os registos eletrónicos referentes a adesões, poderá ter que dispor de determinado hardware e software, da sua exclusiva responsabilidade.

6.4. Sempre que aderir a produtos e ou serviços através da Área de Cliente, assume para si (ou para o terceiro em nome e ou por conta do qual a adesão é efetuada) a obrigação de pagar os preços aplicáveis, sendo os produtos e ou serviços faturados na fatura ou no saldo do cartão de telemóvel indicado no processo de registo na Área de Cliente ou constante das Bases de Dados da MEO. Para este efeito, desde já autoriza o débito dos custos associados à adesão a produtos e serviços através da Área de Cliente, em conjunto com o débito de outros produtos e ou serviços prestados pela MEO a si ou ao terceiro.

6.5. Todos os preços apresentados, bem como todos os produtos e serviços a que poderá aderir através da Área de Cliente, estão sujeitos a alteração, sem a necessidade de qualquer aviso prévio. Antes de aderir a produtos e ou serviços disponíveis na Área de Cliente, deve confirmar o preço e as condições comerciais aplicáveis aos produtos e serviços em causa.

7. Consulta e gestão de portfolio

7.1. De acordo com o perfil de administração definido para si na área da Área de Cliente, poderá consultar e/ou gerir os produtos e serviços contratados com a MEO, em cada momento ativos e desde que estejam em situação regular todos os pagamentos devidos por tais produtos e serviços.

7.2. No âmbito da consulta de portfolio, poderá visualizar informação referente aos consumos efetuados, bem como a visualização de gráficos e relatórios, e poderá fazer o download da informação das suas comunicações para uma folha de cálculo. A disponibilização desta informação está dependente da aceitação das presentes Condições de Utilização.

7.3. A informação referente às comunicações e ou consumos efetuados está disponível para consulta até ao máximo de 6 meses anteriores à data atual.

7.4. A consulta das comunicações efetuadas e que ainda não foram faturadas ou a consulta dos consumos no caso de produtos pré-pagos não substitui a consulta das faturas emitidas, não serve de base à sua emissão, e pode conter omissões. A informação disponibilizada é apenas informativa e tem como objetivo facilitar o acompanhamento do detalhe dos seus consumos, nomeadamente o número de chamadas, a data, hora e duração das mesmas.

7.5. O nível de detalhe da informação a apresentar na funcionalidade de visualização de consumos está dependente do nível de detalhe definido para o detalhe da fatura dos produtos e serviços, à data da emissão da fatura pela MEO.

8. Propriedade Intelectual

8.1. A Área de Cliente é um site registado e o serviço prestado através da mesma é da responsabilidade da MEO.

8.2. O Cliente reconhece que a Área de Cliente contém informação confidencial e está protegida pelos direitos de autor e conexos, propriedade industrial e demais legislação aplicável, obrigando-se o Cliente a respeitar tais direitos.

8.3. Reconhece ainda que qualquer conteúdo que conste na publicidade, destaque, promoção ou menção de qualquer patrocinador ou anunciante está protegido pelas leis relativas a direitos de autor e direitos conexos, pelas

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

leis relativas a propriedade industrial e outras leis de proteção de propriedade, pelo que qualquer utilização desses conteúdos apenas poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa dos respetivos titulares.

8.4. Os direitos a que se referem os números anteriores serão por si respeitados na íntegra, pelo que se deverá abster designadamente de praticar quaisquer atos que possam violar a lei ou os referidos direitos, tais como a modificação não autorizada, a reprodução, a comercialização, a transmissão, a distribuição ou a colocação à disposição do público desses conteúdos ou quaisquer outros atos não autorizados que tenham por objeto os mesmos conteúdos.

8.5. Todas as marcas e logótipos apresentados na Área de Cliente, em especial as marcas, os símbolos e logótipos da MEO e das empresas do grupo MEO, estão protegidos por direitos de propriedade intelectual.

8.6. É-lhe expressamente proibida a extração e/ou utilização sistemática de parte ou de todo o conteúdo da Área de Cliente sem a autorização prévia e expressa da MEO. Em particular, é proibida qualquer forma de data mining ou a utilização de outras ferramentas e/ou instrumentos de recolha e extração de dados para reutilização de partes da Área de Cliente sem a autorização prévia e expressa da MEO. Não é igualmente permitida a criação e/ou publicação de bases de dados que contenham informação da Área de Cliente (e.g., preços e listagens de produtos e/ou serviços) sem a prévia e expressa autorização da MEO.

8.7. A MEO tem o direito de, a qualquer momento, e sem aviso prévio, alterar o conteúdo e a configuração da Área de Cliente.

9. Suspensão de acesso à Área de Cliente

9.1. Se não observar as presentes Condições de Utilização, a MEO pode, em qualquer altura, suspender ou fazer cessar imediatamente o seu acesso à Área de Cliente (e, eventualmente, a outras plataformas associadas e/ou subjacentes à utilização da Área de Cliente), caso em que lhe será dado conhecimento da suspensão (antes ou depois de a suspensão ser implementada, consoante a gravidade dos factos que determinem a suspensão ou a cessação do acesso). A MEO poderá ainda solicitar a confirmação de qualquer informação que tenha sido fornecida por si.

9.2. Não há lugar ao pagamento de qualquer compensação (a si ou a terceiros) pela MEO em caso de suspensão ou cessação de acesso à Área de Cliente determinada pela MOE ao abrigo do número anterior e da condição 13., não podendo a MEO ser responsabilizada ou de alguma forma onerada, por qualquer consequência resultante da suspensão, do barramento ou cancelamento do seu acesso à Área de Cliente.

9.3. A MEO pode ainda, ocasionalmente, restringir ou suspender temporariamente o seu acesso a toda ou a apenas partes da Área de Cliente (e, eventualmente, a outras plataformas associadas e/ou subjacentes à utilização da Área de Cliente), para efeitos de ações de manutenção, reparação ou introdução de funcionalidades, produtos e serviços, caso em que a restrição ou suspensão temporária será limitada ao período estritamente necessário para a realização das referidas ações.

10.Responsabilidade

10.1. A Área de Cliente possui os adequados níveis de segurança, todavia a MEO não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso das presentes Condições de Utilização, ou por quaisquer prejuízos sofridos por si ou por terceiros, quando tal não lhe seja direta ou indiretamente imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por:

(i) 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;
(ii) Erros, omissões ou outras imprecisões relativas às informações disponibilizadas através da Área de Cliente;
(iii) Danos causados por sua culpa ou de terceiros, incluindo as violações da propriedade intelectual;
(iv) Incumprimento ou cumprimento defeituoso que resulte do incumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas;
(v) Incumprimento ou cumprimento defeituoso que quando ocorram 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, outros cataclismos naturais ou outras situações não controláveis pela MEO que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas.

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

10.2. A MEO adotará as medidas necessárias para assegurar que a Área de Cliente não contenha qualquer tipo de vírus ou de outros elementos do género igualmente perigosos para os equipamentos terminais utilizados para acesso à Área de Cliente. No entanto, uma vez que a MEO não consegue controlar integralmente a circulação de informação através da Internet, não poderá garantir que os mesmos não contêm qualquer tipo de vírus ou outros elementos que possam danificar o equipamento terminal do Cliente.

11.Esclarecimentos e Reclamações

A MEO disponibiliza os seguintes números de contactos e 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.

12.Comunicações e Apoio ao Cliente

12.1. Ao aceitar as Condições de Utilização aceita também receber toda e qualquer comunicação e ou notificação relacionada com a Área de Cliente no telefone de contacto e ou endereço de correio eletrónico (email) indicados na Área de Cliente. Em qualquer momento, pode pedir para não receber estas comunicações, caso em que se obriga a tomar conhecimento de toda e qualquer alteração ao modo de disponibilização da Área de Cliente, incluindo eventuais alterações às presentes Condições de Utilização, diretamente através da respetiva consulta na Área de Cliente.

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

12.2. Para efeitos de citação e ou notificações judiciais, designadamente de citação no âmbito de ação judicial destinada ao cumprimento de obrigações pecuniárias emergentes da adesão a produtos e serviços disponibilizados na Área de Cliente, nos termos do Decreto-Lei 269/98, de 1 de setembro, as partes convencionam a morada do Cliente existente nas bases de dados da MEO.

12.3. Deve comunicar à MEO por escrito qualquer alteração da morada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da alteração, sob pena de, em caso de ação judicial, se considerar que a sua citação ou notificação ocorreu no endereço que tiver inicialmente indicado à MEO.

13.Cessação

13.1. Pode deixar de usar a Área de Cliente em qualquer momento e sem necessidade de justificação.

13.2. A Área de Cliente é disponibilizada por um prazo indeterminado, podendo a sua disponibilização, total ou parcial, pela MEO cessar, definitivamente ou temporariamente, a qualquer momento, de acordo com a sua vontade.

13.3. Se deixar de usar a Área de Cliente ou se a MEO deixar de a disponibilizar, tal não irá afetará a prestação dos produtos e ou serviços a que tiver aderido através da Área de Cliente, exceto se os mesmos apenas estiverem disponíveis através da Área de Cliente.

14.Privacidade e Dados Pessoais

14.1. A entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais é a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.;

14.2. A MEO designou um encarregado da proteção de dados que poderá ser diretamente contactado através da morada Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa ou do endereço eletrónico dpo@meo.pt.

14.3. Os dados pessoais inseridos e disponíveis na Área de Cliente são tratados e armazenados informaticamente no âmbito da prestação de serviços ao Utilizador. A MEO trata estes dados para as finalidades que determinaram a sua recolha como, por exemplo, gestão administrativa das funcionalidades disponibilizadas, gestão de clientes e serviços, promoção de melhorias e eficiência operacional, comunicação de produtos e serviços, gestão contabilística, fiscal e administrativa, gestão de contencioso, deteção de fraude, gestão de rede e sistemas, controlo da segurança da informação e física, gestão de operadores e cumprimento de obrigações legais.

14.4. Os dados de tráfego e/ou de localização geográfica poderão, caso o Utilizador autorize, ser utilizados pela MEO ou disponibilizados a terceiros, em conformidade com a legislação aplicável, para efeitos de comercialização de serviços e/ou equipamentos, bem como para a prestação de serviços de valor acrescentado.

14.5. Os dados pessoais são conservados por períodos diferentes, conforme a finalidade a que se destinam e tendo em conta critérios legais, de necessidade e minimização do tempo de conservação.

14.6. A utilização de funcionalidades específicas da Área de Cliente não implica necessariamente a disponibilização de dados pessoais. No caso do ChatBot com recurso a Inteligência Artificial Generativa para apoio e suporte ao Utilizador, a MEO instrui o Utilizador a não partilhar dados pessoais durante as interações. Contudo, é da responsabilidade do Utilizador decidir partilhar ou não informações pessoais. Caso o Utilizador opte por divulgar voluntariamente os seus dados pessoais, estes serão eliminadas no prazo de 6 meses após o seu registo.

14.7. No âmbito da utilização da Área de Cliente, o Utilizador poderá ainda autorizar a recolha e utilização de dados técnicos e informação relacionada - incluindo, mas não limitado a informação técnica sobre o seu dispositivo, sistema e software de aplicações, e periféricos - os quais são recolhidos periodicamente, de forma a facilitar a prestação de atualizações de ("updates") de software, apoio ao produto e outros serviços ao Cliente (se existentes) relacionados com o produto e/ou serviço subscritos. A MEO poderá utilizar esta informação, desde que esteja num formato que não identifique pessoalmente o utilizador, de forma a melhorar os seus produtos ou para lhe prestar serviços ou tecnologias.

14.8. A MEO pode recorrer a subcontratantes para efeitos do tratamento de dados pessoais, ficando estas entidades obrigadas a desenvolver as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção dos dados e assegurar a defesa dos direitos do titular.

14.9. A MEO implementou as medidas lógicas, físicas, organizativas e de segurança adequadas, necessárias e suficientes para proteger os seus dados pessoais contra a destruição, a perda, a alteração, a difusão, o acesso não autorizado ou qualquer outra forma de tratamento acidental, ou ilícito. É, no entanto, da responsabilidade do Utilizador, garantir e assegurar que os dispositivos e equipamentos utilizados para aceder à Área de Cliente estão protegidos contra softwares nocivos, vírus e worms. Adicionalmente, os Utilizadores devem estar cientes de que a

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

Internet é uma rede aberta, e, portanto, os dados pessoais e conteúdos alojados na Área de Cliente podem circular sem condições de segurança. Sem a adoção de medidas adequadas, como configuração segura do navegador, antivírus atualizado e firewall, o risco de os dados pessoais e passwords serem acedidos por terceiros não autorizados, é agravado.

14.10. É garantido ao Utilizador o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais. O exercício dos direitos pode ser solicitado através dos seguintes contactos:

- Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa
- dpo@meo.pt

14.11. Sem prejuízo da possibilidade de reclamar junto da MEO, o Utilizador pode apresentar uma reclamação diretamente à Comissão Nacional de Proteção de Dados ou a outra autoridade de controlo competente nos termos da lei, caso entenda que o tratamento dos seus dados pela MEO viola o regime legal em vigor a cada momento;

14.12. O Utilizador pode obter informação completa e atualizada sobre a política de privacidade e tratamento de dados pessoais da MEO, disponível em meo.pt.

15.Lei Aplicável

Em tudo o que não estiver previsto nas presentes Condições de Utilização será aplicável a lei portuguesa.

Anexo I - Condições de disponibilização de fatura eletrónica

1. Objeto

1.1. O serviço de Fatura Eletrónica ("FE") consiste na disponibilização gratuita, pela MEO ao cliente, de uma fatura emitida em formato eletrónico relativamente aos serviços MEO em cada momento contratados pelo cliente, de acordo com os presentes termos e condições.

1.2. A FE tem o mesmo valor que a fatura emitida em papel, pois contém todas as menções obrigatórias previstas na Lei. Adicionalmente, contendo a FE uma assinatura eletrónica, o documento emitido pela MEO satisfaz as condições exigidas na Lei para garantir a autenticidade da sua origem e a integridade do seu conteúdo.

1.3. Caso o Cliente não adira à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de faturação, reservando-se a MEO o direito de cobrar pelas despesas administrativas, de acordo com o preçário em vigor em cada momento, que se encontra disponível para consulta em meo.pt ou através de contacto com o número de apoio ao cliente.

2. Adesão

2.1. A adesão à FE produz efeitos relativamente à fatura a emitir posteriormente à data da adesão, pelo que o cliente deixará de receber a fatura em papel. Pode, no entanto, suceder que o cliente receba uma fatura em papel, se a adesão à FE for feita em data próxima à da emissão da fatura.

2.2. A adesão à FE considera-se efetuada após aceitação das "Condições do Serviço Fatura Eletrónica".

2.3. A adesão à FE no âmbito da utilização de um serviço prestado pela MEO pressupõe a adesão à FE em relação a todos os serviços prestados pela MEO abrangidos pela mesma conta de faturação.

3. Serviço de FE

3.1. No âmbito do serviço de FE, a MEO disponibiliza ao cliente a FE através de:

(i) Envio da FE para o endereço de email indicado pelo cliente (próprio ou de terceiro autorizado para o efeito); e
(ii) Consulta, na Área de cliente, da FE, bastando para tal o cliente introduzir os seus dados de acesso à Área de cliente, caso esteja registado na mesma, disponível em meo.pt.

3.2. Através do serviço de FE, o cliente poderá ainda imprimir ou guardar (em formato PDF) no seu computador as faturas eletrónicas. Para imprimir e ou guardar as faturas, o cliente necessita de ter instalada a aplicação Adobe Acrobat Reader (versão 6.0 ou superior).

3.3. O cliente registado na Área de cliente, poderá consultar as 12 (doze) últimas faturas eletrónicas emitidas. Para consultar faturas emitidas há mais de 12 (doze) meses, o cliente poderá contactar a MEO através dos contactos indicados no menu Serviço ao cliente> Contactos da Área de cliente.

3.4. Na data de envio da FE, a MEO envia para o número de contacto telefónico indicado pelo cliente e sem qualquer custo, uma notificação informando da emissão da FE. Para este efeito, o cliente deverá manter os respetivos contactos atualizados, sendo ainda responsável por assegurar espaço disponível para a receção das

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

faturas na sua caixa de correio eletrónico, bem como comunicar à MEO a alteração do endereço de correio eletrónico.

3.5. Cumprindo a MEO as obrigações referidas nos números 3.1. e 3.4. acima, o cliente é responsável pelo pagamento das faturas emitidas e enviadas pela MEO.

4. Duração, suspensão e termo do serviço

4.1. A prestação do serviço FE é por período indeterminado, podendo a MEO ou o cliente pôr fim à sua prestação em qualquer momento.

4.2. Caso o cliente pretenda pôr fim à prestação do serviço de FE, deverá enviar uma carta dirigida à MEO (Apartado 1423, EC Pedro Hispano, 4106-005 Porto).

4.3. A cessação do serviço FE produz efeitos relativamente à fatura a emitir posteriormente ao pedido de cessação. Pode, no entanto, suceder que o cliente receba a fatura subsequente em formato eletrónico, se a cessação for feita em data próxima à da emissão da fatura.

4.4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a MEO poderá a todo o momento suspender ou fazer cessar o acesso à FE, nomeadamente nos casos de impossibilidade de entrega da FE na caixa de correio eletrónico indicada pelo cliente.

4.5. Cessando o serviço FE, o cliente passa a receber a fatura em formato papel na morada de faturação que este indique à MEO.

Anexo II - Condições aplicáveis ao sistema de débito direto

A adesão ao sistema de débito direto (DD) permite o pagamento da sua fatura MEO através da conta bancária, podendo a adesão ser efetuada pelo titular da conta bancária. Depois de preenchida e enviada a informação solicitada, que é de fornecimento obrigatório, será enviada uma mensagem de confirmação para os contactos por si disponibilizados à MEO (SMS e/ou email), pelo que deverá confirmar se os mesmos estão atualizados. A omissão ou inexatidão das informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade. O SDD apenas ficará ativo para pagamento de faturas emitidas após a data de confirmação da ativação desta modalidade de pagamento. A impossibilidade de cobrança dá origem ao incumprimento da obrigação de pagamento a que o cliente está vinculado, com as consequências previstas no contrato celebrado com a MEO.

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00