

Condições de Utilização do Canal Whatsapp MEO, MOCHE e UZO

I- Objeto

1. As presentes Condições de Utilização (“Condições”) destinam-se a regular a utilização do *Canal Whatsapp* para atendimento e interação com Utilizadores e Clientes MEO, MOCHE e UZO (“Marcas”), através dos seguintes números disponibilizados pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”), com sede na Avenida 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 504 615 947, com o capital social de €10.000.000,00:
 - **MEO:** +351 968 816 200;
 - **UZO:** +351 962 162 051;
 - **MOCHE:** +351 969 999 996.
2. A utilização do *Canal Whatsapp*, pelo(s) Cliente(s) MEO, MOCHE e UZO (“Utilizador(es)”), pressupõe o conhecimento e aceitação prévia, expressa, plena e sem reservas, das presentes Condições.
3. Estas Condições, bem como quaisquer regras de uso ou condições particulares, eventualmente, aplicáveis aos produtos, serviços e conteúdos, disponibilizados através do *Canal Whatsapp*, podem ser modificadas, pela MEO, a qualquer momento, mediante atualização das mesmas e disponibilização no *Canal*.

II- Descrição do Canal Whatsapp e Funcionalidades

1. O *Canal Whatsapp* é um canal gratuito de atendimento e interação com os Utilizadores através do qual estes podem obter informações relativas a produtos, serviços, conteúdos e funcionalidades adicionais, ali disponibilizados, pelas Marcas ou por parceiros das Marcas, e submeter pedidos e solicitações referentes aos mesmos.
2. Através do *Canal Whatsapp*, são igualmente disponibilizadas funcionalidades que permitem aos Utilizadores conhecer e aderir a produtos e serviços disponibilizados pelas Marcas, nos termos e condições contratualmente aplicáveis a cada produto ou serviço. Para a validação dos dados de cliente e consequente gestão, resolução de pedidos, o Utilizador é encaminhado para a respetiva Área de Cliente da Marca em causa ou para outros canais de autenticação disponibilizados pelas mesmas, designadamente:
 - **MEO e MOCHE:** Área de Cliente **my MEO**, disponível em <https://my.meo.pt>, cujas Condições de Utilização se encontram disponíveis em <https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Utilizacao/condicoes-area-cliente.pdf>;
 - **UZO:** Área de Cliente **my UZO**, disponível em <https://my.uzo.pt>, cujas Condições de Utilização se encontram disponíveis em <https://www.uzo.pt/Documentos/condicoes-utilizacao/condicoes-utilizacao-area-cliente.pdf>.
3. O cumprimento das presentes Condições, das regras de uso ou condições específicas, bem como da legislação aplicável, permite ao Utilizador a livre utilização do *Canal Whatsapp*, para as finalidades que comporta.

III- Regras de Utilização

1. Todos os produtos, serviços, conteúdos e funcionalidades adicionais, disponibilizados através do *Canal Whatsapp* , são para uso exclusivo e pessoal do Utilizador.
2. O Utilizador compromete-se a utilizar o *Canal Whatsapp* e os produtos, serviços, conteúdos e funcionalidades adicionais em conformidade com a lei, com as presentes Condições, com as regras de uso e com as condições particulares aplicáveis. É, expressamente, vedado ao Utilizador, reproduzir, publicar ou divulgar publicamente, distribuir ou, por qualquer outra forma, tornar os produtos, serviços, conteúdos e funcionalidades adicionais acessíveis a terceiros, para fins de comunicação pública ou de comercialização, sendo-lhe ainda vedado proceder a qualquer alteração daqueles.
3. O Utilizador compromete-se a utilizar o *Canal Whatsapp* , de modo que não provoque ou seja suscetível de provocar a interrupção do mesmo ou danos ao seu regular funcionamento, abstendo-se de praticar ou fomentar a prática de atos ilícitos ou ofensivos dos bons costumes.
4. O Utilizador compromete-se a não utilizar o *Canal Whatsapp* para eliminar, copiar, danificar, modificar conteúdos protegidos por direitos de autor ou conexos ou de qualquer forma utilizar, de modo ilícito ou não autorizado, marcas, logótipos, firmas, domínios e outras marcas distintivas da MEO, parceiros ou de terceiros, bem como a não remover qualquer aviso de direitos de autor, marca comercial ou avisos de direitos de propriedade intelectual ou industrial.
5. O Utilizador obriga-se ainda a agir de boa-fé e a fazer uma utilização que não ofenda quaisquer direitos de terceiros e das Marcas, nomeadamente o direito à imagem, o direito ao bom nome, o direito à honra e reserva da vida privada.
6. Não é permitido ao Utilizador atacar a rede ou os sistemas das Marcas ou de terceiros, nem utilizar ilicitamente recursos de sistemas de terceiros, ainda que não provoque quaisquer danos, por meios que incluam, entre outros, mail bombing, hacking, obtenção de acesso de *root*, *tsunami*, *flood bots*, *nuke*, *flash*, *packet sniffers* e *flood pings* ou outros tipos de atividades que possam causar quaisquer danos à MEO ou a terceiros.

IV – Adesão e Direito de Livre Resolução

1. A aquisição de um produto ou serviço através do Canal Whatsapp pressupõe o cumprimento, por parte do Utilizador, das presentes Condições de Utilização, bem como a aceitação, pelo Utilizador, dos termos, condições e documentos contratuais associados à aquisição em causa.
2. A aquisição de produtos e serviços através do Canal Whatsapp corresponde a uma modalidade de contratação à distância, sujeita ao regime previsto no Decreto-Lei n.º 24/2021, de 14 de fevereiro, na sua redação atual.
3. Sem prejuízo do acima indicado e do previsto em cada um dos documentos contratuais associados à aquisição de produtos e serviços através do Canal Whatsapp, estando em causa uma modalidade de contratação à distância, aplicam-se os seguintes pressupostos adicionais:
,,
 - i) Em caso de adesão, o Utilizador poderá contactar a MEO através de comunicação enviada para o seguinte endereço de correio eletrónico: apoio@meo.pt.
 - ii) Ao adquirir um produto ou um serviço, o Utilizador, caso seja consumidor, pode, nos casos expressamente previstos na lei, exercer o direito de livre resolução, sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da

aquisição da posse física do produto ou da data de adesão às condições contratuais, respetivamente.

- iii) O exercício do direito de livre resolução deverá ser concretizado mediante comunicação de resolução, através de declaração inequívoca.
- iv) Para exercer este direito, o Utilizador poderá usar a minuta indicada abaixo, devendo indicar todos os seus dados de identificação, o serviço subscrito/produto adquirido que pretende resolver e a data de subscrição/aquisição. A comunicação deverá ser feita, por carta, através da devolução do produto adquirido, ou por outro meio adequado e suscetível de prova dentro do prazo acima definido.

Minuta para formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato):

- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional].
- Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) contrato de 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.

- v) Sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do Utilizador, durante o prazo de exercício do direito de livre resolução, o Utilizador fica obrigado a pagar à MEO o montante proporcional ao serviço prestado até ao momento da comunicação da resolução, incluindo o valor da instalação e ativação, se aplicável.
- vi) Não há lugar ao direito de livre resolução sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do Utilizador, durante o prazo de exercício do mesmo e o cliente reconheça a respetiva cessação no momento da instalação e/ou ativação do serviço.
- vii) A compra de conteúdos digitais em suporte que não seja material, designadamente Cartões Presente Digitais/ Códigos Digitais/Chaves Digitais, implica a perda do direito de livre resolução, de 14 (catorze) dias, não sendo possível a sua devolução, reembolso ou troca. Ao aceitar as presentes Condições de Utilização, o Utilizador consente o início imediato da execução do contrato e reconhece a perda do direito à livre resolução do mesmo, nos termos do disposto no Decreto-Lei referido nesta alínea.

V- Propriedade Intelectual e Industrial

1. A MEO é titular de todos e quaisquer direitos de propriedade intelectual e de propriedade industrial relacionados com o *Canal Whatsapp*, bem como relacionados com os produtos, serviços, conteúdos e funcionalidades adicionais existentes no Canal Whatsapp, nomeadamente textos, gráficos, *layout*, imagens, sons e quaisquer outros elementos ou informações.
2. O Utilizador compromete-se a respeitar tais direitos e reconhece, ainda, que qualquer conteúdo que conste na publicidade, destaque, promoção ou menção de qualquer patrocinador ou anunciante está protegido por lei, abstendo-se de praticar quaisquer atos que possam violar os referidos direitos ou a lei, tais como a modificação não autorizada, a reprodução, a comercialização, a transmissão, a distribuição ou a colocação à disposição de tais conteúdos.

VI- Responsabilidade da MEO

1. A MEO não assume qualquer responsabilidade pelo extravio de dados ou quaisquer prejuízos, bem como pela suspensão, interrupção ou qualquer outra anomalia do *Canal Whatsapp* e seus conteúdos que lhe não sejam imputáveis, a título de dolo ou culpa grave, sem prejuízo das responsabilidades que decorram imperativamente da lei.
2. A MEO não é responsável por danos acidentais ou voluntários causados ao Utilizador por terceiros ou resultantes da sua utilização do *Canal Whatsapp*.
3. Devido à natureza da interligação das redes que constituem a Internet e porque está completamente fora do seu âmbito de intervenção, a MEO não pode responder por limitações reais ou aparentes de largura de banda fora da sua rede.
4. O Utilizador reconhece que os dados que circulam na Internet não estão protegidos contra desvios eventuais e que a comunicação de senhas de acesso, *passwords*, códigos confidenciais e de qualquer informação sensível será efetuada sob a sua inteira responsabilidade.

VII- Responsabilidade do Utilizador

1. O Utilizador é responsável pela utilização que fizer do *Canal Whatsapp*, bem como dos produtos, serviços, conteúdos e funcionalidades adicionais nele disponibilizados, incluindo a responsabilidade pela divulgação de quaisquer conteúdos, obrigando-se a respeitar a legislação aplicável, nomeadamente, mas não exclusivamente, a Lei de Proteção de Dados Pessoais, a Lei da Criminalidade Informática e as normas que estabelecem a proteção de direitos da Propriedade Industrial, dos direitos de Autor e dos Direitos Conexos.
2. O Utilizador é o único responsável pelos prejuízos, diretos ou indiretos, causados a si próprio, à MEO ou a quaisquer terceiros, relacionados com a utilização que fizer do *Canal Whatsapp* ou dos serviços e conteúdos nele disponibilizados, comprometendo-se a pagar as indemnizações que forem fixadas, em virtude de qualquer ação, reclamação ou condenação a que dê origem, incluindo quaisquer custos legais e honorários de advogados relacionados com essas ações.
3. A MEO reserva-se o direito de impedir o acesso a qualquer Utilizador que viole qualquer disposição legal ou qualquer disposição destas Condições ou qualquer regra de uso ou condição particular eventualmente aplicável.

VIII – Tratamento de Dados Pessoais

1. Os dados pessoais disponibilizados pelos Utilizadores e os conteúdos das suas conversações através do *Canal Whatsapp* serão tratados pela MEO, na qualidade de Responsável pelo tratamento de dados pessoais (“Responsável pelo tratamento”).

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

-Através da Área de Cliente;

-Em qualquer loja MEO;

-Através de comunicação escrita dirigida ao responsável pelo tratamento, para a Av. Fontes Pereira de Melo, nº 40, 1069-300 Lisboa

2. A MEO compromete-se a respeitar integralmente toda a legislação sobre Proteção de Dados Pessoais, designadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho,

de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (“RGPD”) e demais legislação comunitária e nacional aplicável, designadamente a Lei nº 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do RGPD.

3. As finalidades do tratamento dos dados pessoais dos Utilizadores são (i) a gestão e resolução dos seus pedidos dirigidos à MEO relativos a produtos, serviços, conteúdos e funcionalidades adicionais, incluindo a adesão a produtos e serviços disponibilizados pelas Marcas (ii) análise de reclamações e sugestões e (iii) a avaliação da qualidade do serviço de atendimento da MEO.
4. Os fundamentos de licitude do tratamento dos dados são (i) a execução de um contrato no qual o titular dos dados é parte, ou diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados e (ii) os interesses legítimos prosseguidos pelo Responsável pelo tratamento, nos termos das alíneas b) e f), do nº 1, do art. 6º, do RGPD, respetivamente.
5. No âmbito e para efeitos das presentes Condições de Utilização são recolhidos os seguintes dados pessoais do Utilizador: nome, número de telemóvel, número de cliente/serviço e endereço de e-mail.
6. A MEO assegura a confidencialidade e privacidade dos dados pessoais e respeita as melhores práticas no domínio da segurança e da proteção dos dados, tendo para o efeito adotado as medidas técnicas e organizativas necessárias por forma a cumprir a legislação de proteção de dados pessoais e garantir que o tratamento dos dados é lícito, leal, transparente e limitado às finalidades autorizadas.
7. Os dados pessoais dos Utilizadores do serviço poderão ser disponibilizados pela MEO aos Parceiros/Prestadores de Serviços que contrate no âmbito deste serviço, não havendo transferência de dados pessoais para fora de Portugal.
8. Os titulares dos dados pessoais, caso pretendam, podem endereçar uma comunicação ao Encarregado da Proteção de Dados da MEO, relativamente a assuntos relacionados com o tratamento dos seus dados pessoais, utilizando o seguinte endereço de correio eletrónico: dpo@meo.pt.
9. Os titulares de dados pessoais dispõem do direito de solicitar ao Responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, caso aplicável.
10. Os titulares dos dados pessoais têm o direito de apresentar reclamação à Autoridade de Controlo, CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados.
11. Para informações adicionais em matéria de dados pessoais e privacidade pode ser consultada a Política de Privacidade da MEO disponível em [Política de privacidade | MEO Institucional](#)
12. O Whatsapp é uma entidade alheia à MEO e que aplica políticas de privacidade independentes da MEO. Ao utilizar este canal, está igualmente a concordar com os termos de utilização do Whatsapp, disponíveis em https://www.whatsapp.com/legal/updates/terms-of-service/?lang=pt_pt.
13. A MEO não se responsabiliza pelo tratamento de dados pessoais que seja realizado pela plataforma WhatsApp.

IX- Lei Aplicável e Resolução de Litígios

1. As presentes Condições regem-se pela 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 Utilizador 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 às presentes Condições.

3. Para questões emergentes das presentes Condições, quando aceites por 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>), Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (<https://arbitragem.autonoma.pt>), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (<https://consumoalgarve.pt/index.php/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>) e cujos contactos podem ser consultados em meo.pt ou em <http://www.consumidor.gov.pt/>.
4. A reclamação a apresentar pelo Utilizador deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Utilizador, 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.

X- Disposições Finais

1. A conduta do Utilizador, que seja suscetível de integrar a violação de qualquer Condição, diretamente verificável, pela MEO, confere a esta o direito de suspender, bloquear ou extinguir o acesso ao *Canal Whatsapp*, sem que para o Utilizador advenha qualquer compensação.
2. A MEO reserva-se o direito de tomar todas as providências que entenda necessárias para salvaguarda dos seus direitos, em caso de tentativa ou ação que viole estas Condições e no caso de conduta do Utilizador, que lhe seja reportada por terceiras entidades, titulares de interesses legítimos tutelados legalmente, dando conhecimento ao Utilizador da reclamação apresentada, e concedendo-lhe um prazo para se pronunciar sobre o seu teor, reservando-se o direito de suspender, bloquear ou extinguir o acesso ao *Canal Whatsapp*, na ausência de resposta.