

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. Objeto

A MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") está comprometida com a proteção dos dados pessoais que lhe são confiados, assegurando um tratamento adequado e transparente dos mesmos.

A presente política de privacidade ("Política") tem por objeto informar sobre o tratamento dos dados pessoais dos utilizadores ("Utilizador" ou "Utilizadores") no âmbito da ativação, criação e utilização dos perfis de TV ("Perfis TV") e da publicidade apresentada através desta solução, em qualquer equipamento que permita o acesso ao serviço de televisão da MEO ("Equipamento MEO" ou "Equipamentos MEO"). O tratamento de dados pessoais necessário à prestação do serviço de televisão da MEO continua a ser regulado pela documentação contratual e política de privacidade aplicáveis, as quais não são prejudicadas ou afetadas pela presente Política.

Os Perfis TV constituem uma solução multiplataforma que facilita o acesso a opções de personalização, permitindo uma experiência de televisão mais intuitiva nos Equipamentos MEO, bem como a apresentação de publicidade no âmbito dos Perfis TV.

A presente Política complementa as Condições de Utilização dos Perfis TV ("Condições de Utilização"), devendo ambos os documentos ser lidos em conjunto. O Utilizador reconhece que a ativação, criação e utilização dos Perfis TV dependem da aceitação das Condições de Utilização e da tomada de conhecimento do disposto na presente Política.

A presente Política e as Condições de Utilização encontram-se disponíveis para consulta, a qualquer momento, através da área de "Definições" ou área equivalente da interface do serviço de televisão da MEO ("Interface MEO"), em quaisquer Equipamentos MEO, plataformas, aplicações ou versões de software que permitam a ativação dos Perfis TV ("Equipamento MEO Compatível" ou "Equipamentos MEO Compatíveis"), bem como em www.meo.pt/.

Caso os Perfis TV sejam ativados ou criados para ou por outros Utilizadores que não o titular do serviço de televisão da MEO ("Cliente") (por exemplo, membros do agregado familiar), o titular do serviço é responsável pela respetiva ativação, criação e utilização, comprometendo-se a informar esses Utilizadores sobre o disposto na presente Política e nas Condições de Utilização. Os Utilizadores menores de idade apenas poderão criar e utilizar os Perfis TV com a devida autorização dos seus representantes legais.

Caso não concorde com o disposto na presente Política e nas Condições de Utilização, não deverá ativar os Perfis TV. A não ativação dos Perfis TV não prejudica nem afeta a disponibilização do serviço de televisão da MEO ao Utilizador.

2. Responsável pelo tratamento

A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO"), com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 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.

A MEO decide quais os dados pessoais a tratar, para que finalidades são utilizados e de que forma esse tratamento é realizado, nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados ("RGPD") e demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais ("Legislação de Proteção de Dados").

Para efeitos de contacto, o Utilizador pode utilizar os números de apoio ao cliente 961 001 620 e 16200, para clientes particulares, ou 961 001 626 e 16206, para clientes empresariais, ou outros disponíveis em www.meo.pt/.

3. Dados pessoais tratados

No âmbito da ativação, criação e utilização dos Perfis TV, em particular para a apresentação de publicidade no âmbito dos Perfis TV, a MEO trata as seguintes categorias de dados pessoais:

- Dados de utilização – dados sobre a forma como o Utilizador utiliza e interage com os produtos, serviços e plataformas da MEO (ex.: conteúdos visualizados e tempos de utilização), incluindo, quando aplicável, informação técnica associada a essa utilização e ao dispositivo utilizado para aceder aos mesmos;
- Dados de identificação, contacto e relação contratual – dados necessários para identificar o Utilizador e gerir a sua relação com a MEO (nomeadamente, nome, morada, endereço de correio eletrónico, número de telefone, número de Cliente e segmento de Cliente);
- Dados transacionais – dados relacionados com a subscrição e aquisição de produtos e serviços da MEO (nomeadamente, produtos e serviços adquiridos e informação associada à faturação);
- Dados de publicidade – dados técnicos relacionados com a apresentação de anúncios publicitários nos Perfis TV, necessários para entregar, medir e limitar a frequência desses anúncios e, quando aplicável, dados relativos às



interações com esses anúncios (identificadores pseudonimizados associados ao Cliente e informação necessária à entrega do anúncio – ex.: anúncios apresentados, número de visualizações, frequência de apresentação, canal e data/hora de visualização, e eventuais interações com os anúncios);

- Dados de preferências — dados sobre interesses e preferências do Utilizador, inferidos a partir da utilização dos produtos, serviços e plataformas da MEO ou indicados pelo próprio.

Os dados acima indicados podem ser tratados diretamente pela MEO ou através de subcontratantes ou outros parceiros tecnológicos, nos termos da secção 7.

Atualmente, a MEO não utiliza cookies nem outras tecnologias similares no âmbito dos Perfis TV, não tratando dados pessoais através destas tecnologias.

4. Finalidades e fundamentos do tratamento

No contexto dos Perfis TV (incluindo as modalidades de perfil casa e perfil individual), os dados pessoais são tratados para as seguintes finalidades:

- I. Ativação e gestão dos Perfis TV – o tratamento de dados pessoais (conta de Cliente e nome do perfil, caso aplicável) é necessário para permitir a ativação, criação, configuração e gestão dos Perfis TV, com base na execução do contrato (artigo 6.º, n.º 1, alínea b), do RGPD);
- II. Personalização da experiência de utilização do serviço de televisão da MEO – o tratamento de dados pessoais (conteúdos visualizados e dados de preferências) é efetuado com vista à adaptação de conteúdos, opções associadas e navegação no serviço de televisão da MEO, consoante o perfil casa ou perfis individuais criados, com base nos interesses legítimos da MEO em melhorar a organização e apresentação de conteúdos no serviço de televisão da MEO, tornando a experiência de navegação mais relevante e intuitiva para os Utilizadores (artigo 6.º, n.º 1, alínea f), do RGPD);
- III. Apresentação de publicidade no âmbito dos Perfis TV – o tratamento dos dados pessoais identificados na secção 3 é efetuado para a apresentação de publicidade no âmbito dos Perfis TV, o que inclui atividades de criação e gestão de audiências, seleção, apresentação, medição e reporte, com base no consentimento do Utilizador (artigo 6.º, n.º 1, alínea a), do RGPD), podendo envolver a partilha de dados pessoais com parceiros tecnológicos utilizados pela MEO, nos termos previstos na secção 7.

No perfil casa, a personalização da experiência tem por base os conteúdos visualizados e os dados de preferências associados à conta de Cliente, recolhidos através da Interface MEO nos diferentes Equipamentos MEO e tratados de forma agregada. Esta personalização pode refletir a utilização do serviço por diferentes Utilizadores associados à mesma conta de Cliente (por exemplo, ao nível do agregado familiar).

No perfil individual, a personalização baseia-se nos conteúdos visualizados e nos dados de preferências associados a esse perfil, recolhidos através da Interface MEO nos diferentes Equipamentos MEO. No momento de criação de um perfil individual, o Utilizador poderá optar por reutilizar a totalidade ou apenas parte do histórico de utilização associado à conta de Cliente (i.e., selecionando conteúdos específicos). Caso opte por reutilizar o histórico, os conteúdos selecionados pelo Utilizador serão associados ao perfil individual criado, para efeitos de personalização da experiência.

O Utilizador pode, a qualquer momento, opor-se ao tratamento baseado em interesse legítimo ou retirar o consentimento prestado para as finalidades que dele dependam, através da área de “Definições” ou área equivalente da Interface MEO, em qualquer Equipamento MEO Compatível, ou dos demais canais referidos na secção 10, sem qualquer impacto na disponibilização ou funcionamento do serviço de televisão da MEO.

A retirada do consentimento não afeta a licitude do tratamento efetuado até essa data.

5. Utilização de Inteligência Artificial

A MEO pode recorrer a ferramentas de inteligência artificial (“IA”) no âmbito dos Perfis TV, nomeadamente para efeitos de personalização da experiência de utilização, apresentação de conteúdos, publicidade e comunicações relevantes para o Utilizador, bem como para construção de segmentos de audiência.

Estas ferramentas podem implicar o tratamento de dados pessoais, sendo esse tratamento realizado em conformidade com a presente Política, o RGPD e a Legislação de Proteção de Dados, bem como a demais legislação aplicável, incluindo em matéria de inteligência artificial.

Sempre que aplicável, o Utilizador será informado sobre a utilização de ferramentas de IA que envolvam o tratamento dos seus dados pessoais, incluindo sobre as principais finalidades desse tratamento e as categorias de dados utilizadas.

Para mais informações sobre a utilização de IA pela MEO, o Utilizador pode consultar a Política de Proteção de Dados do Grupo MEO disponível em www.meo.pt/.

6. Conservação e eliminação de dados pessoais



Os dados pessoais serão conservados apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados, exceto se forem exercidos, dentro dos limites legais, os direitos de oposição, retirada do consentimento e/ou apagamento.

Excecionalmente, os dados poderão ser conservados por períodos mais longos quando tal seja exigido por lei, necessário para o exercício ou defesa de direitos em processo judicial, ou para fins de arquivo de interesse público, aplicando a MEO, em qualquer uma destas situações, as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção dos dados.

Em caso de desativação dos Perfis TV, a MEO deixa, a partir desse momento, de recolher e tratar dados pessoais no âmbito dos Perfis TV, incluindo para efeitos de apresentação de publicidade.

Os dados recolhidos no âmbito dos perfis individuais serão conservados por um período máximo de 6 (seis) meses após a desativação, permitindo ao Utilizador reativar os perfis individuais e recuperar o histórico associado durante esse período. Decorrido esse prazo sem reativação, os dados associados aos perfis individuais criados, bem como os próprios perfis, serão eliminados pela MEO.

Caso o Utilizador opte, em vez da desativação, pela remoção direta de um ou mais perfis individuais, os dados e o respetivo histórico de utilização associados a esses perfis serão eliminados de forma definitiva pela MEO, sem possibilidade de recuperação.

A desativação ou remoção dos Perfis TV não afeta a recolha e o tratamento de dados pessoais no âmbito do serviço de televisão da MEO, os quais continuam a ser efetuados nos termos previstos na documentação contratual e política de privacidade aplicáveis, em particular nas “Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO”. Em especial, os dados utilizados para a personalização associada ao perfil casa continuam a ser recolhidos e tratados nesse âmbito, podendo o perfil casa ser reativado a qualquer momento. Para mais informações sobre os prazos de conservação aplicáveis e sobre a desativação, reativação ou remoção dos Perfis TV, o Utilizador pode contactar a MEO através dos meios indicados na secção 11 (“Contactar a MEO”).

7. Partilha de dados pessoais

Em determinados casos, os dados pessoais podem ser transmitidos às seguintes categorias de destinatários:

I. Subcontratantes – entidades que tratam os dados pessoais por conta e de acordo com as instruções da MEO, tais como prestadores de serviços de tecnologias de informação ou de manutenção de plataformas, que adotam medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar a proteção dos dados pessoais;

II. Parceiros tecnológicos – a MEO pode recorrer a parceiros tecnológicos, tais como prestadores de serviços publicitários (adserver), que tratarão os dados na qualidade de responsáveis pelo tratamento, para fins de apresentação de publicidade no âmbito dos Perfis TV. O Utilizador poderá, a todo o momento, consultar a lista completa e atualizada dos parceiros tecnológicos utilizados na Interface MEO, clicando no botão “Parceiros Tecnológicos” disponibilizado na presente Política, ou em www.meo.pt/;

III. Outros terceiros – a MEO pode ainda comunicar os dados pessoais a terceiros quando tal comunicação seja realizada no âmbito do cumprimento de uma obrigação legal, de uma ordem judicial, de uma deliberação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou de outra autoridade de controlo competente, ou para responder a solicitações de autoridades públicas ou governamentais.

No âmbito da categoria (ii), serão apenas partilhados com os parceiros tecnológicos identificadores pseudonimizados associados ao Cliente, bem como o canal, a data e hora da visualização, a categoria e subcategoria do conteúdo visualizado, a segmentação da audiência e a morada de faturação do Cliente, sendo adotadas pela MEO, em cada momento, as medidas técnicas e organizativas adequadas, nos termos da secção 9.

8. Transferências de dados para países terceiros

A MEO privilegia o tratamento dos dados pessoais em servidores localizados no Espaço Económico Europeu (“EEE”).

No entanto, o tratamento dos dados para as finalidades acima indicadas poderá implicar a sua transferência para entidades estabelecidas em países terceiros fora do EEE, designadamente parceiros tecnológicos.

Os dados pessoais dos Utilizadores apenas serão transferidos quando exista uma decisão de adequação da Comissão Europeia relativamente ao país de destino ou quando sejam implementadas as salvaguardas adequadas previstas no RGPD, incluindo, nomeadamente, a celebração de cláusulas contratuais-tipo de proteção de dados adotadas pela Comissão Europeia e, quando necessário, a adoção de medidas complementares destinadas a assegurar que os dados pessoais beneficiam de um nível de proteção essencialmente equivalente ao garantido na União Europeia. Excecionalmente, os dados pessoais poderão ainda ser transferidos com base nas derrogações previstas no artigo 49.º do RGPD, designadamente mediante o consentimento explícito do Utilizador para a transferência.



Para obter mais informações sobre as salvaguardas adotadas nas transferências de dados, o Utilizador poderá contactar a MEO através dos meios indicados na secção 11 (“Contactar a MEO”).

9. Segurança dos dados pessoais

A MEO observa as melhores práticas em matéria de segurança e proteção dos dados pessoais, tendo adotado para o efeito as medidas técnicas e organizativas necessárias ao cumprimento da Legislação de Proteção de Dados a todo o momento.

A MEO envida os seus melhores esforços para proteger os dados pessoais dos Utilizadores contra acessos não autorizados. Para o efeito, utiliza sistemas de segurança, regras e procedimentos destinados a garantir a proteção dos dados pessoais e a prevenir o acesso não autorizado, bem como a sua utilização indevida, divulgação, perda ou destruição.

Neste contexto, as comunicações e sessões são encriptadas e os dados pessoais são armazenados de forma segura nos sistemas da MEO, os quais se encontram alojados em datacenter da MEO, sujeito a medidas de segurança consideradas indispensáveis à proteção dos dados pessoais.

Não obstante as medidas de segurança adotadas, a MEO informa que não é possível eliminar totalmente o risco de acesso ou utilização não autorizados. O Utilizador deverá, por isso, adotar medidas de segurança adequadas aquando da utilização dos Perfis TV, designadamente assegurando que utiliza dispositivos e software atualizados, com os respetivos patches de segurança aplicados, e devidamente configurados e protegidos. Na ausência dessas medidas, o risco de os dados pessoais serem acedidos por terceiros não autorizados aumenta.

Caso detete qualquer defeito, bug ou anomalia nos Perfis TV, o Utilizador deverá comunicá-lo de imediato à MEO e abster-se de procurar aceder a informação ou a dados pessoais de outros Utilizadores, alterar as características dos Perfis TV ou, de qualquer outra forma, explorar o defeito, bug ou anomalia para utilizar a solução de modo irregular, ilícito ou distinto daquele para que foi concebida ou autorizada pela MEO.

10. Direitos dos titulares

O titular dos dados poderá exercer, nos termos da lei, os direitos abaixo elencados. Para o efeito, poderá aceder à área de “Definições” ou área equivalente da Interface MEO, em qualquer Equipamento MEO Compatível, à sua Área de Cliente em www.meo.pt/, ou contactar a MEO através dos dados indicados na secção 11 (“Contactar a MEO”).

DIREITOS DO TITULAR

Direito de acesso

Obter a confirmação de que dados pessoais são tratados a seu respeito, pedir acesso aos mesmos, obter informações sobre o tratamento, bem como obter uma cópia dos dados pessoais em fase de tratamento. Neste caso, a MEO reserva-se o direito de aplicar uma taxa razoável tendo em consideração os custos administrativos envolvidos.

Direito de retificação ou atualização

Solicitar a retificação ou atualização dos seus dados pessoais que se encontrem inexatos ou que se tenham alterado desde o momento da sua recolha, ou solicitar que os dados pessoais incompletos sejam completados.

Direito ao apagamento

Obter o apagamento dos seus dados pessoais, incluindo quaisquer ligações, cópias ou reproduções de tais dados, designadamente, se os seus dados pessoais deixarem de ser necessários para a finalidade que motivou a sua recolha ou tratamento, ou se se opuser ao tratamento e não existirem interesses legítimos prevalecentes que o justifiquem, e desde que não se verifiquem fundamentos válidos para a sua conservação.

Direito à limitação do tratamento

Solicitar a limitação do tratamento dos seus dados pessoais, em determinados casos, nomeadamente, se o tratamento for ilícito e se se opuser ao apagamento dos dados, solicitando a suspensão do tratamento ou a limitação do âmbito do tratamento a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.

Direito à portabilidade

Receber os dados que nos forneceu em formato digital de uso corrente e de leitura automática ou solicitar a transmissão direta dos seus dados para outra entidade que passe a ser o novo responsável pelo tratamento, se o tratamento dos seus dados for realizado por meios automatizados e tiver por base o seu consentimento ou a execução de um contrato.

Direito de oposição

Opor-se, a qualquer momento, (i) e por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento dos seus dados com base na prossecução de interesses legítimos do responsável pelo tratamento ou na



compatibilidade do tratamento inicial com o tratamento posterior desses dados, incluindo a definição de perfis; e (ii) ao tratamento dos seus dados para fins de marketing direto, incluindo a definição de perfis para esse efeito.

Direito de retirada de consentimento

Retirar o seu consentimento para o tratamento dos dados legitimado por este fundamento. A retirada do consentimento não invalida o tratamento efetuado até essa data com base no consentimento previamente dado. Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, o titular dos dados tem ainda o direito a apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados ou a outra autoridade de controlo competente nos termos da lei, caso considere que o tratamento dos seus dados viola o disposto na lei em vigor.

11. Contactar a MEO

O Grupo MEO designou um Encarregado de Proteção de Dados (DPO).

Para mais informações sobre o tratamento dos seus dados pessoais, bem como para colocar questões ou apresentar sugestões relacionadas com a presente Política, poderá contactar-nos através dos seguintes meios:

- Endereço Postal: Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa;
- Endereço de Correio Eletrónico: dpo@meo.pt.

12. Alterações a esta Política

A MEO poderá, a todo o momento, proceder a ajustes ou alterações à presente Política, sendo essas alterações devidamente divulgadas pelos meios que a MEO considere adequados, sempre que tal se justifique.

Data da última atualização: 20 de agosto de 2026.