



TERMOS E CONDIÇÕES MEO Priority Pass powered by 5G+

1. O presente documento destina-se a regular os termos e as condições que regem a prestação do Serviço MEO Priority Pass powered by 5G+, adiante designado abreviadamente por “Serviço”.

2. O Serviço será prestado pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia S.A. (“MEO”), com sede na Avenida Fontes Pereira de Melo, nº 40, 1069-300 Lisboa, sob o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva nº 504 615 947, com o capital social de €10.000.000,00, e contactos de apoio ao cliente:

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 centimos 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 centimos 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 centimos 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 centimos 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%.

3. O Serviço consiste na atribuição aos clientes consumidores da MEO, com serviço de comunicações eletrónicas de dados móveis, doravante “Cliente(s)”, de uma configuração e otimização preferencial do respetivo tráfego de dados móveis face ao tráfego dos Clientes que não tenham subscrito o Serviço, em cenários de congestionamento da rede de dados móveis, num determinado momento e local, que possam afetar a qualidade da conectividade.

4. A prestação do Serviço contribuirá, em termos comparativos com os Clientes que não o subscrevam, para mitigar o risco de afetação da qualidade da conectividade, designadamente por degradação, interrupção ou limitação do acesso à

rede de dados móveis, sem prejuízo das demais condições previstas neste documento, designadamente as melhor indicadas no número 10.

5. O Serviço, quando subscrito pelo Cliente, vigorará a partir da data da aceitação expressa dos presentes Termos e Condições e manter-se-á em vigor enquanto o Cliente mantiver, concomitantemente, o Serviço ativo e o serviço de dados móveis contratado, salvo se o Cliente manifestar formalmente, junto da MEO, a sua intenção de cessar antecipadamente o Serviço.

6. Quando a adesão ao serviço for efetuada através de meio de contratação à distância, o Cliente pode exercer o direito de livre resolução, sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data de aceitação dos Termos e Condições. Quando a adesão ao serviço seja efetuada no domicílio do Cliente ou durante uma deslocação organizada pela MEO, ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial, o Cliente poderá exercer o direito de livre resolução no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de aceitação dos Termos e Condições.

O exercício do direito de livre resolução deverá ser concretizado mediante comunicação de resolução, através de declaração inequívoca, dirigida à MEO, podendo o Cliente utilizar a minuta abaixo indicada.

“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 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(és)

- 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.”

Sempre que a prestação do Serviço tenha início, a pedido do Cliente, durante o prazo de exercício do direito de livre resolução, o cliente fica obrigado a pagar à MEO o montante proporcional ao serviço prestado até ao momento da comunicação da resolução.

7. Com exceção do previsto no número anterior, caso o Cliente pretenda cessar antecipadamente o Serviço deverá comunicar essa sua intenção através dos contactos disponibilizados em meo.pt, deixando o Serviço de ser prestado e faturado i) no último dia do mês civil em curso, quando o pedido de cessação do Serviço ocorra com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente àquele dia ou ii) no final do mês civil seguinte ao que se encontrar em curso, quando o pedido de cessação ocorra com uma antecedência

inferior a 15 (quinze) dias relativamente ao termo do mês civil em curso.

8. Pela prestação do Serviço, o Cliente MEO pagará uma mensalidade cujo valor se encontra previsto em meo.pt, a qual será contabilizada na fatura do serviço de comunicações eletrónicas ou deduzido ao saldo dos Clientes pré-pagos. Com a aceitação dos presentes Termos e Condições, o Cliente reconhece, expressamente, que teve conhecimento do valor da mensalidade aplicável.

9. Mediante notificação prévia ao Cliente, com pelo menos 30 dias de antecedência, a MEO poderá alterar a mensalidade do Serviço. Caso o Cliente não concorde com a alteração, poderá proceder à cessação do Serviço, aplicando-se, neste caso, o previsto no número 7.

10. Em complemento do previsto nos anteriores números 3 e 4, consideram-se, ainda, características e pressupostos inerentes ao Serviço, os seguintes:

10.1. A configuração e otimização preferencial do tráfego de dados móveis será concretizada através da utilização de mecanismos de priorização de rede nas tecnologias 4G e 5G, reforçados por funcionalidades adicionais de Network Slicing 5G+ que permitem uma gestão diferenciada dos recursos de rede disponíveis;

10.2. A prestação do Serviço requer equipamento e cartão SIM/eSIM compatíveis com as redes 4G, 5G e 5G+;

10.3. Com a prestação do Serviço não é garantida uma velocidade mínima de internet móvel;

10.4. A adesão ao Serviço não pressupõe a contratação, por parte do Cliente, de uma velocidade de internet superior à contratada;

10.5. A qualidade da ligação à internet não deixará de depender do equipamento e aplicação utilizados no acesso à internet;

10.6. O bom desempenho do Serviço depende do nível de cobertura móvel no local;

10.7. O Serviço não se encontra disponível em roaming;

10.8. O Serviço é automaticamente suspenso no momento em que o serviço de dados móveis se encontrar, independentemente do motivo, totalmente indisponível.

11. O clausulado do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas não é alterado em virtude do Serviço, embora o presente Add-On atribua ao Cliente os benefícios indicados nestes Termos e Condições em cenários de congestionamento da rede de dados móveis.

12. As presentes Condições de Utilização regem-se pela lei portuguesa.

13. 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 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 prestação do Serviço.

14. Para questões emergentes do serviço, 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 www.consumidor.gov.pt.