



ALTERAÇÕES ÀS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA DA MEO - PACOTES SPEED EDITION 10Gbps

Este documento rege os termos e condições de alteração (“Condições de Alteração”) das CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA DA MEO

Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa, inscrita na CRCL sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de €10.000.000,00 e números 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 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%.

1. OBJETO, APLICAÇÃO E REGRAS DE PREVALÊNCIA

1.1. Em complemento das Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas (“Condições Gerais”), das demais Condições Específicas de Prestação de Serviços, do Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas (“Formulário”), do resumo do contrato e as das condições comerciais, as presentes Condições de Alteração visam alterar, de acordo com o previsto na Condição 2. infra, os termos e condições das Condições Específicas de Prestação do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”), no âmbito do serviço contratado pelo cliente.

1.2. O cliente aceita vincular-se às presentes Condições de Alteração no mesmo momento em que se vincula às Condições Gerais e Específicas do Serviço e em que aceita o resumo do contrato, fazendo as presentes Condições de Alteração parte integrante do contrato.

1.3. O disposto nas presentes Condições de Alteração prevalece, em caso de conflito de interpretação, sobre o disposto nas Condições Específicas de Prestação do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga da MEO entregues ao cliente na mesma data.

1.4. Em tudo o que for omissivo ou não for contrário ao previsto nas presentes Condições de Alteração aplica-se integralmente o previsto nas Condições Específicas de Prestação do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga da MEO.

2. ALTERAÇÕES ÀS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA DA MEO

2.1. A Condição 1.4. das Condições Específicas de Prestação do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga da MEO considera-se como não aplicável ao serviço contratado pelo cliente.

2.2. A Condição 2.10. das Condições Específicas de Prestação do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga da MEO passa a ter a seguinte redação:

“2.10. A MEO compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis a contar da data de receção do pedido de ativação do serviço. O prazo máximo para a ativação do serviço previsto na presente Condição não se aplica quando a ativação do serviço não for possível por motivos imputáveis ao cliente”.

2.3. A Condição 2. do Anexo II das Condições Específicas de Prestação do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga da MEO passa a ter a seguinte redação:

“2. As velocidades do acesso local à Internet em acessos com a tecnologia de fibra ótica são as apresentadas na tabela seguinte, desde que cumpridas as recomendações de ligação dos equipamentos locais e de medição de velocidade que constam no documento Condições de Oferta de Serviço, ponto 2.3.3. “Níveis de Qualidade de Serviço”, publicado em meo.pt:

CLASSES DE SERVIÇO	VELOCIDADE MÍNIMA		VELOCIDADE NORMALMENTE DISPONÍVEL (95% do tempo)		VELOCIDADE MÁXIMA		VELOCIDADE ANUNCIADA	
	DL	UL	DL	UL	DL	UL	DL	UL
6/1	6	1	6	1	6	1	6	1
15/1	14	1	14	1	15	1	15	1
30/3	29	3	29	3	30	3	30	3
30/10	29	10	29	10	30	10	30	10
30/30	29	29	29	29	30	30	30	30
100/10	95	10	95	10	100	10	100	10
100/50	95	48	95	48	100	50	100	50

100/100	95	95	95	95	100	100	100	100
200/20	190	19	190	19	200	20	200	20
200/50	190	48	190	48	200	50	200	50
200/100	190	95	190	95	200	100	200	100
200/200	190	190	190	190	200	200	200	200
250/50	238	48	238	48	250	50	250	50
250/100	238	95	238	95	250	100	250	100
400/50	380	48	380	48	400	50	400	50
400/400	380	380	380	380	400	400	400	400
500/100	475	95	475	95	500	100	500	100
1 Gbps /100 (*)	879	95	879	95	925	100	1 Gbps	100
1 Gbps /200 (*)	879	190	879	190	925	200	1 Gbps	200
1 Gbps /400 (*)	879	380	879	380	925	400	1 Gbps	400
10 Gbps /10Gbps (**)	5600	5600	7200	7200	Até 8Gbps	Até 8Gbps	Até 10Gbps	Até 10Gbps

Unidade: Mbps (salvo quando indicado expressamente "Gbps"). DL=download; UL=upload.

(*) A diferença entre a velocidade anunciada e a velocidade máxima obtida deve-se às limitações a 1 Gbps das portas do equipamento ONT e router. Velocidade máxima nas condições ideais da tecnologia, sem incluir encapsulamento de dados.

(**) Pressupõe utilização de placa de rede de 10Gbps. A diferença entre a velocidade anunciada e a velocidade máxima obtida deve-se ao overhead introduzido pelo mecanismo de correção de erros associados à tecnologia de transmissão em XGS-PON. Velocidade máxima nas condições ideais da tecnologia, sem incluir encapsulamento de dados.

2.4. A Condição 8. do Anexo II das Condições Específicas de Prestação do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga da MEO passa a ter a seguinte redação:

"8. Para efeitos do previsto no presente Anexo II, deverão considerar-se as seguintes definições para os serviços de internet prestados sobre a rede de fibra:

- Velocidade Normalmente Disponível: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço em 95% do tempo de cada período de 24 horas.
- Velocidade Mínima: Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados IP (download e upload) garantido contratualmente pela MEO no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet. A velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.
- Velocidade Máxima: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço pelo menos uma vez por dia (período de 24 horas).
- Velocidade Anunciada: de 6, 15, 30, 100, 200, 250, 400, 500 (em Mbps), 1 Gbps e até 10Gbps de download e de 1, 3, 10, 20, 30, 50, 100, 200, 400 (em Mbps) e até 10Gbps de upload, nas situações ideais da tecnologia (i.e. sem restrições devidas a equipamentos terminais). Estas velocidades não incluem encapsulamento de dados, nem o overhead de

correção de erros da tecnologia de transmissão em XGS-PON.

2.5. A Condição 10. do Anexo II das Condições Específicas de Prestação do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga da MEO passa a ter a seguinte redação:

"10. Alguns dos serviços disponibilizados pela MEO (IPTV, MEO Go, etc...) poderão interferir na velocidade de acesso Internet, dado que poderão ocupar largura de banda em simultâneo com o acesso.

Tecnologia ADSL:

- Serviço TV: No caso de ser disponibilizado o serviço TV (IPTV), cada canal de TV visualizado ou gravado terá impacto na velocidade máxima disponibilizada no acesso à Internet em função do nível de definição dos canais:

(i) Canais em definição simples (SD): até 2,5 Mbps – 2,9 Mbps

(ii) Canais em Alta definição (HD): até 7,5 Mbps – 7,8 Mbps

Tecnologia Wireless:

Sem impactos. O serviço de TV quando existe é fornecido via Satélite e a Voz Fixa via rede móvel.

Tecnologia Fibra Ótica:

- Serviço TV: Para serviços em que a velocidade de download seja equivalente ao débito permitido pelas portas Ethernet do equipamento e no caso de ser disponibilizado serviço TV (IPTV), cada canal de TV visualizado ou gravado terá impacto na velocidade máxima disponibilizada no acesso à Internet em função do nível de definição dos canais:

(i) Canais em definição simples (SD): até 2,5 Mbps – 2,9 Mbps

(ii) Canais em Alta definição (HD): até 7,5 Mbps – 7,8 Mbps

(iii) Canais 4K IPTV: até 20 Mbps

Com fibra ótica, a distribuição dos canais TV em RF não causa qualquer impacto na velocidade máxima do acesso à Internet fixa.

- Serviço Voz: Para serviços em que a velocidade de download seja equivalente ao débito permitido pelas portas Ethernet do equipamento e no caso de ser disponibilizado serviço Voz por IP, as chamadas de voz terão um impacto na velocidade máxima disponibilizada no acesso à Internet que poderá atingir 1 Mbps.

Com MEO Satélite, a distribuição dos canais TV não causa qualquer impacto na velocidade máxima do acesso à Internet fixa.

O serviço MEO Go ocupa uma largura de banda adaptativa entre um mínimo de 250 Kbps e um máximo de 2,1 Mbps (SD) ou 3 Mbps (HD)".