



cessação de serviço

Mod.C/1001313

A preencher pelos nossos serviços

Tratado na loja Por tratar N.º cliente

N.º Solicitação Canal

N.º Requisição

1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE preenchimento obrigatório

Nome

C. Cidadão/BI/ Passaporte Contribuinte

Morada Localidade

Cód. postal -

N.º cliente N.º Conta

Exclusivo clientes empresariais CAE Código acesso Cert. Permanente - -

2. INFORMAÇÃO DE CONTACTO preenchimento obrigatório

Nome

Telemóvel contacto Email

3. SERVIÇO(S) A CESSAR preenchimento obrigatório

<input type="checkbox"/> N.º Telefone fixo <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Username Internet Fixa <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> N.º Serviço TV <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> N.º Internet Móvel <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> N.º Telemóvel 1 <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> N.º Telemóvel 2 <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> N.º Telemóvel 3 <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> N.º Telemóvel 4 <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> N.º Telemóvel 5 <input type="text"/>	

Motivo da cessação

<input type="checkbox"/> Sem necessidade / Pouca utilização	<input type="checkbox"/> Ausência/incapacidade comprovada	<input type="checkbox"/> Fator Preço
<input type="checkbox"/> Desemprego Comprovado	<input type="checkbox"/> Ausência sem comprovativo	<input type="checkbox"/> Falecimento
<input type="checkbox"/> Cessação de atividade	<input type="checkbox"/> Mudança de casa sem nova instalação	<input type="checkbox"/> Insatisfação técnica
<input type="checkbox"/> Insatisfação com serviços (comercial/atendimento)		
<input type="checkbox"/> Mudança outro operador (indique qual) _____		
<input type="checkbox"/> Outro (indique qual) _____		

4. DATA PRETENDIDA DE CESSAÇÃO (preenchimento facultativo)

Data pretendida de cessação / /

De acordo com as condições do seu contrato, a data de cancelamento do serviço tem por base o dia de início do contrato, nunca podendo ocorrer num prazo inferior a 15 dias após a receção do pedido de desligamento. Caso pretenda que o serviço seja desligado numa data concreta **após a data contratualmente prevista para a ocorrência do cancelamento**, deverá indicá-lo neste espaço.

5. OBSERVAÇÕES

6. ASSINATURA DO CLIENTE

Data: / /

Assinatura do Cliente conforme CC / BI / Passaporte



instruções e notas de preenchimento

DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais recolhidos através do presente documento são indispensáveis e de fornecimento obrigatório e serão processados e armazenados automaticamente para os fins indicados no presente documento, e conservados pelo período de tempo necessário aos referidos fins. A omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade. Os dados pessoais serão tratados pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, SA, com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, 40, 1069-300 Lisboa, na qualidade de responsável pelo tratamento, nos termos da legislação aplicável, nomeadamente do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD) e da Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto. Os dados pessoais poderão ser transmitidos a entidades parceiras, exclusivamente para efeitos de operacionalização e prestação de serviços e salvaguardando as medidas de proteção adequadas previstas na lei. Nos termos da legislação aplicável, são garantidos ao titular dos dados pessoais os direitos de acesso, retificação, atualização, limitação, portabilidade e apagamento dos seus dados (salvo quanto aos dados indispensáveis ou ao cumprimento de obrigações legais), bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais e à retirada do consentimento. Para mais informações consultar a Política de Proteção de Dados Pessoais da Altice Portugal.

DOCUMENTOS A ANEXAR AO PEDIDO

Devem ser anexadas a este formulário as cópias dos seguintes documentos:

CLIENTES PARTICULARES

- Documento Identificação Pessoal (Bilhete de identidade, Cartão de Cidadão/Passaporte)
- Em caso de representação, deverá ainda ser apresentado documento necessário para a confirmação dos poderes do representante

CLIENTES EMPRESARIAIS

- Certidão de registo comercial ou código de acesso à certidão permanente online ou documento equivalente
- Documento Identificação Pessoal de quem obriga a Sociedade (Bilhete de identidade, Cartão de Cidadão)

ENCARGOS DO CLIENTE

FIDELIZAÇÃO / PERÍODO CONTRATUAL MÍNIMO

1. No caso de cliente consumidor, em situação de cessação antecipada do contrato por iniciativa deste, antes de decorrido o período de fidelização, e salvo em situações de justa causa, o mesmo fica obrigado, a suportar os encargos calculados de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Total de encargos devidos} = \text{N}^\circ \text{ de meses em falta} \times \frac{\text{Total de ofertas/descontos associados à fidelização}}{\text{Período fidelização}}$$

2. No caso de cliente empresarial, em situação de cessação antecipada do contrato, antes de decorrido o período contratual mínimo, e salvo em situações de justa causa, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada de acordo com uma das seguintes fórmulas, consoante o previsto no contrato ou no resumo do contrato (que faz parte integrante da relação contratual):

(período contratual mínimo – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade)

ou
$$\text{Total de encargos devidos} = \text{Número de meses em falta} \times \frac{\text{Total das vantagens}}{\text{Total de meses do contrato}}$$

3. O valor devido pela cessação antecipada será faturado na última fatura a enviar ao CLIENTE.

EQUIPAMENTOS

O CLIENTE pode optar:

- a) Pela recolha do equipamento propriedade da MEO.
- b) Pela entrega do equipamento propriedade da MEO, em qualquer loja MEO, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a cessação do serviço.

Em qualquer das situações, o equipamento deverá estar em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.



Conheça em lojas.meo.pt qual a loja com Assistência Técnica mais próxima de si ou ligue 16 200, caso seja cliente particular, ou 16 206, caso seja cliente empresarial.

Se os equipamentos não forem devolvidos, vamos faturar uma indemnização por incumprimento contratual para ressarcir os nossos serviços pela não devolução dos equipamentos, de acordo com os seguintes valores:

		s/IVA	c/IVA			s/IVA	c/IVA
equipamentos ADSL e Fibra	MEOBox			MEOBox			
	DVR Full HD	€89,43	€110	DVR Full HD	€121,95	€150	
	MEOBox Full HD	€89,43	€110	MEOBox Full HD	€65,04	€80	
	HomeGateway	€65,04	€80				
	ONT (fibra)	€121,95	€150				
FiberGateway	€186,99	€230					
		s/IVA	c/IVA			s/IVA	c/IVA
equipamentos MEO sem fios	Telefone	€32,52	€40	equipamentos Voice Office Business Office	Base sem fios	€43,42	
	Router	€65,04	€80		Telefone sem fios	€52,03	
			Telefone com fios		€45,63		
			Telefone com fios				
			Executivo		€87,00		
				Switch	€21,50		

Os valores com IVA destinam-se a clientes particulares e incluem IVA à taxa de 23%. Os valores sem IVA apresentados são válidos para clientes empresariais e a esses montantes deve ser acrescentado IVA à taxa legal em vigor. A emissão da fatura implica a transmissão da propriedade dos equipamentos.

CONTACTOS

Mais esclarecimentos poderão ser obtidos em qualquer uma das nossas lojas e através dos seguintes contactos:

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.

Os dados identificados neste formulário como sendo de preenchimento obrigatório, são indispensáveis ao tratamento do seu pedido.