

CONDIÇÕES PARTICULARES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MEO By

1. O serviço MEO By (doravante “Serviço”) é uma solução integrada e modular que pode ser composta, de acordo com a escolha do Cliente, por serviço de televisão, voz móvel, voz fixa, banda larga fixa e/ou móvel (módulos ou componentes), todos prestados sobre rede de fibra ótica (“FO”), nas condições de tarifário em vigor, em cada momento, na MEO.
2. A adesão ao Serviço implica sempre a contratação pelo Cliente da componente de acesso à internet em banda larga fixa. Caso o cliente selecione apenas esta componente, ou adicione a componente móvel será também ativa a componente de voz em rede fixa, com um tarifário “pay per use” associado. A adesão está condicionada a uma Solução por cliente.
3. Caso o Cliente contrate apenas os serviços referidos na Condição anterior e, posteriormente, integre o módulo do serviço de televisão e multimédia, a componente de voz em rede fixa será automaticamente excluída do Serviço.
4. A adesão ao Serviço pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do Cliente, do disposto nas presentes Condições Particulares, assim como nas Condições Gerais e Específicas aplicáveis, e das condições comerciais/Ficha de Tarifário.
5. Em caso de contratação à distância, designadamente através do site da MEO ou Site da PT Empresas, a adesão só será válida após realização com sucesso do processo de contratação online, e da entrega de toda a documentação, quando exigida pela MEO.
6. Alguns módulos podem pressupor a ativação de um número máximo de cartões de acesso ao serviço de voz móvel, de acordo com o tarifário em vigor.
7. Nos casos em que, com a adesão ao Serviço, o cliente solicite a portabilidade de números móveis, o procedimento para concretização da portabilidade apenas terá início após a ativação da componente fixa do Serviço. A impossibilidade de concretização da portabilidade dos números para acesso ao serviço de voz móvel indicados pelo cliente por motivos não diretamente imputáveis à MEO implica a subscrição, pelo cliente, de novos números para acesso ao serviço de voz móvel, nos termos previstos no número anterior.
8. O cliente apenas poderá alterar as componentes do serviço, sem penalização, uma vez a cada 30 (trinta) dias, contados a partir da data da instalação ou da última alteração, tendo sempre de manter a componente de acesso à Internet em banda larga fixa. Caso o cliente altere as componentes, manter-se-á obrigado a cumprir com o período de fidelização/contratual mínimo em curso.
9. Com o pagamento da primeira fatura o cliente aceita tacitamente as presentes Condições Particulares de Prestação do Serviço.
10. O cliente declara conhecer os preços aplicáveis ao Serviço, em conformidade com as componentes escolhidas, nos termos disponibilizados no momento da contratação e das condições comerciais/Ficha de Tarifário.
11. Sem prejuízo do exposto no número anterior, os preços a pagar pelo cliente designadamente de instalação, reinstalação, ativação, restabelecimento, mensalidades, comunicações e indemnização por não pagamento atempado de faturas, são os que constam das condições comerciais/Ficha de Tarifário, tendo sido enviada, nesta data, ao cliente uma cópia das mesmas, conforme aplicável, podendo o mesmo obter informações permanentemente atualizadas sobre os preços aplicáveis em meo.pt e ptempresas.pt ou outros canais.
12. Após a ativação da componente de acesso à internet em banda larga fixa serão devidos os preços aplicáveis ao Serviço.
13. A adesão online ao Serviço pressupõe a adesão do cliente à fatura eletrónica, sendo a mesma remetida para o endereço eletrónico facultado pelo Cliente no momento da adesão ao Serviço.
14. A adesão à componente de voz móvel implica a perda de pontos que o cliente tenha acumulado ao abrigo do programa de pontos de pontos de telemóvel.
15. A MEO emitirá uma fatura única relativa ao Serviço, referente a todas as componentes que o integram, de acordo com as opções assinaladas no Formulário de Adesão ao Serviço ou no processo de contratação online.
16. O cliente obriga-se a pagar a fatura emitida respeitante ao Serviço, no prazo indicado na mesma como data limite de pagamento.
17. A adesão ao Serviço pressupõe a aceitação do período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, que naquela data estiver definido no formulário de adesão anexo às presentes Condições Particulares, no formulário de adesão existente para efeitos da adesão online ao Serviço e/ou nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, que fazem parte integrante deste contrato.
18. O presente Contrato renova-se automaticamente no termo do seu período de vigência inicial, por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo denúncia, por qualquer uma das Partes, efetuada com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do período de vigência em curso.
19. No caso de cliente que seja consumidor, em situação de cessação antecipada das presentes Condições Particulares, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de fidelização, a MEO terá direito ao recebimento de quantia relativa aos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, de acordo com a seguinte fórmula: (período de fidelização – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (benefícios e vantagens conferidos) / (período de fidelização).
20. No caso de cliente empresarial, em situação de cessação antecipada das presentes Condições Particulares, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período contratual mínimo, a MEO terá direito ao recebimento de quantia relativa aos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, de acordo com a seguinte fórmula: (período contratual mínimo – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (benefícios e vantagens conferidos) / (período contratual mínimo).
21. O disposto nas Condições Particulares de prestação do Serviço MEO By prevalece, em caso de conflito de interpretação, sobre o disposto nas Condições Gerais e Específicas de prestação de serviços de comunicações eletrónicas da MEO, que fazem parte integrante deste contrato.

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS 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 € 230.000.000,00, número de apoio ao cliente 16200 e 16206, consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente.

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Gerais, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas (“Formulário”) e as condições comerciais constantes/Ficha de Tarifário, visam regular os termos e condições por que se rege a prestação, pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”) ao cliente, dos serviços de comunicações eletrónicas e de serviços específicos [adiante “serviço(s)”) que disponibiliza, a todo o momento, no seu portfolio.

1.2. Cada serviço rege-se, ainda, por Condições Específicas que visam regular os termos e condições exclusivamente aplicáveis à prestação do mesmo que, após subscrição pelo cliente, passam a fazer parte integrante das presentes Condições Gerais.

2. ADESAO

- 2.1. A adesão a um serviço, que poderá ser efetuada presencialmente, ao domicílio ou por qualquer meio à distância (telefone, Internet ou outro), pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do cliente, do disposto nas presentes Condições Gerais, do disposto nas Condições Específicas aplicáveis, bem como das condições comerciais/Ficha de Tarifário.
- 2.2. No caso de contratação presencial ou ao domicílio, a data da adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis ao(s) serviço(s) em causa, corresponde à data de subscrição das mesmas pelo cliente, sem prejuízo do disposto na Condição 2.4..
- 2.3. No caso de contratação à distância, a data de adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis ao(s) serviço(s) em causa, corresponde à data da aceitação pelo cliente das condições contratuais aplicáveis ao serviço, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 2.4. Caso não seja possível à MEO proceder à instalação e/ou ativação de qualquer serviço, por motivo que não lhe seja imputável ou por impossibilidade técnica, a adesão às Condições Específicas cessará após a comunicação de tal facto ao cliente, não sendo devida qualquer indemnização ao mesmo por esse facto.
- 2.5. O pagamento da primeira fatura pelo cliente implica a aceitação tácita das Condições Gerais e das Condições Específicas aplicáveis ao serviço a que a fatura respeita.
- 2.6. O(s) serviço(s) solicitado(s) pelo cliente, mediante pedido válido, posteriormente ao primeiro pedido de adesão, integrarão o âmbito do contrato, o qual se considerará, conseqüentemente, modificado em conformidade.

3. EQUIPAMENTO

- 3.1. O cliente só pode utilizar e ligar às redes de comunicações eletrónicas, equipamentos terminais (“equipamento”) que satisfaçam todos os requisitos legais aplicáveis.
- 3.2. O equipamento pode ser disponibilizado, na modalidade de compra, cedência, aluguer ou comodato, sendo que:
 - a) em caso de compra, o equipamento é propriedade do cliente a partir da data de pagamento da correspondente fatura;
 - b) em caso de cedência, aluguer ou comodato, o equipamento permanecerá propriedade da MEO, devendo o cliente mantê-lo em perfeito estado de conservação, no local em que foi instalado e/ou utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos nas respetivas Condições Específicas, abstenendo-se de o ceder, disponibilizar a terceiros ou introduzir-lhe alterações.
- 3.3. No caso previsto na alínea a) do número anterior, a MEO concede ao cliente uma garantia relativa ao equipamento, nos termos da garantia concedida pelo respetivo fabricante ou dos seus elementos, nos termos legais.
- 3.4. No caso previsto na alínea b) da Condição 3.2., o cliente obriga-se a indemnizar a MEO pelos prejuízos sofridos em caso de extravio, furto ou inutilização do material e equipamentos, bem como de danos não resultantes de utilização normal, salvo por motivo de força maior em que o risco corre por conta da MEO.
- 3.5. O cliente deverá comunicar de imediato à MEO qualquer perda, furto ou desaparecimento por qualquer outra forma do equipamento propriedade da MEO, devendo em caso de furto fazer prova junto da MEO da notificação às autoridades competentes.
- 3.6. O cliente expressamente reconhece e aceita que, em caso de aluguer ou comodato de equipamento, a reparação de avarias pode implicar a substituição do mesmo por outro tecnicamente equivalente.
- 3.7. Tendo em consideração o serviço específico contratado, o cliente obriga-se a, no prazo de 30 (trinta) dias após a extinção do serviço, entregar em qualquer Loja MEO o equipamento cedido em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.
- 3.8. Em caso de incumprimento do disposto no número anterior, a MEO reserva-se o direito de faturar ao cliente uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue.
- 3.9. Sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à substituição de equipamento da propriedade da MEO ou à reparação de equipamento propriedade do cliente, a MEO não se responsabiliza pelos conteúdos que esse equipamento possa porventura armazenar, os quais serão permanentemente eliminados.
- 3.10. A MEO não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao cliente, trabalhos de modificação da instalação ou avaria no equipamento do qual não seja proprietária.

4. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

- 4.1. A prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.
- 4.2. No caso de cliente empresarial, a MEO pode suspender total ou parcialmente a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s), após pré-aviso por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo cliente, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias, sendo o cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para evitar e para o restabelecimento do serviço.
- 4.3. No caso de cliente que seja consumidor, a MEO suspende obrigatoriamente a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s), após pré-aviso por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo cliente, com uma antecedência de 30 (trinta) dias, sendo o cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para evitar e para o restabelecimento do serviço, bem como sobre a resolução automática do Contrato, nos termos da Condição 18.2..
- 4.4. Sem prejuízo do disposto nos números 4.2. e 4.3., em caso de não pagamento de faturas, a MEO pode suspender, de imediato, total ou parcialmente, o acesso a serviços específicos, ou seja, o acesso a serviços não enquadráveis no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas, tais como, serviços de valor acrescentado, conteúdos áudio e vídeo, serviços interativos e outros de idêntica natureza.
- 4.5. A prestação de um serviço de comunicações eletrónicas só pode ser suspensa em caso de falta de pagamento de um outro serviço se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis.
- 4.6. A MEO pode ainda suspender, total ou parcialmente, a prestação de qualquer serviço nos seguintes casos:
 - a) utilização do(s) serviço(s) no âmbito de atividades ilícitas;
 - b) violação culposa e grave das obrigações contratuais;
 - c) situação de fraude;
 - d) sempre que o cliente atinja um limite de consumo estabelecido para comunicações e/ou serviços específicos, nos termos previstos na Condição 9.7. e 9.8., após pré-aviso adequado por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado

à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço.

e) utilização abusiva do serviço, após pré-aviso adequado por carta, correio eletrónico, SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) ou sistema de difusão de mensagens vocais para os contactos disponibilizados pelo cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço.

4.7. Em caso de serviços pré-pagos, a MEO substitui o pré-aviso de suspensão pela prestação de informação prévia ao cliente de que o seu saldo está próximo do "0", sendo o serviço interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da sua conta.

4.8. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Condição e do direito da MEO a cobrar juros de mora nos termos da Condição 13.3. das Condições Gerais, o incumprimento, pelo cliente e por motivos ao mesmo imputáveis, da obrigação de pagamento atempado de faturas, confere à MEO o direito a cobrar, por cada ocorrência, uma indemnização de valor até € 5 (cinco euros).

4.9. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Condição, caso os serviços venham a ser suspensos, o restabelecimento de um ou mais serviços subscritos pelo cliente, está sujeito a um preço fixado no tarifário em vigor do respetivo serviço, o qual faz parte integrante das Condições Específicas do respetivo serviço e pode ser consultado, em qualquer momento, em meo.pt ou em ptempresas.pt, consoante seja cliente particular ou empresarial.

5. ACESSO, UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

5.1. Os serviços dispõem de cobertura em todo o território nacional, sendo prestados de forma regular e contínua, salvo disposto em sentido contrário nas Condições Específicas. As zonas de cobertura dos serviços prestados pela MEO são as que constam de informação divulgada em meo.pt e ptempresas.pt.

5.2. Sem prejuízo do disposto no número 1 desta Condição, a MEO assegura os níveis de qualidade de serviço que se encontrem fixados nas respetivas Condições Específicas.

5.3. A MEO compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, com observância dos parâmetros de qualidade dos serviços a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações a definir pela ANACOM.

5.4. Constituem condições de acesso e utilização dos serviços as seguintes:

a) Adesão presencial, ao domicílio ou à distância às presentes Condições Gerais, respetivas Condições Específicas aplicáveis e condições comerciais/Ficha de Tarifário;

b) Cumprimento das normas relativas à instalação das infraestruturas de telecomunicações em edifícios, quando disso for o caso;

c) Prestação de garantia, respetivos reforços e adiantamentos, quando exigíveis, nos termos da Condição 9.;

d) Utilização do(s) serviço(s) em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor;

e) Utilização do(s) serviço(s) para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem utilizado para exploração comercial;

f) Respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos.

g) Comunicar, de imediato, à MEO o extravio, furto ou roubo do cartão de acesso ao serviço, comprometendo-se a MEO a desativar o mesmo, no prazo de 48 horas, a contar da comunicação do cliente, sendo este responsável pelo pagamento de todos valores devidos até à data da receção do pedido de desativação.

5.5. O cliente é responsável pela utilização do(s) serviço(s), a qual, ainda que efetuada por terceiros, com ou sem autorização do cliente, se presume, para todos os efeitos contratuais e legais, efetuada por este.

5.6. A MEO reserva-se o direito de recusar o acesso ou desativar cartões de acesso ao serviço acoplados a um interface, quando considerar que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriora a qualidade do serviço da rede ou o seu funcionamento, ou caso verifique situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem nas redes fixa nacional ou internacional ou, ainda, de tráfego de voz sobre IP em tráfego móvel com destino à rede móvel MEO.

6. BARRAMENTO DE COMUNICAÇÕES

6.1. Com exceção do serviço de voz fixa na modalidade de acesso indireto, a MEO garante ao cliente o barramento do acesso a serviços de valor acrescentado baseados no envio de mais de uma mensagem ou no envio de mensagens de forma periódica ou continuada e a serviços que tenham conteúdo erótico ou sexual, só podendo o mesmo ser ativado, genérica ou seletivamente, mediante opção do cliente assinalada no Formulário ou, posteriormente, após pedido válido.

6.2. A MEO barrará o consumo de comunicações de dados efetuadas em roaming quando o cliente atingir o valor limite mensal de 50€ (sem IVA), em comunicações dentro da União Europeia, ou fora desta, nos termos do "Regulamento (CE) n.º 531/2012, de 13 de junho" ("Regulamento do Roaming"), ou outra legislação que venha a ser aplicável.

Até ao tráfego de dados gerado com recurso à tecnologia WI-FI não será aplicado este limite.

6.3. O cliente pode optar por valor limite diferente do referido no número anterior ou informar a MEO, após receção dos alertas de barramento, que pretende continuar a utilizar os serviços de dados durante esse mês. O cliente poderá, ainda, a qualquer momento, desistir da opção de alertas e barramentos nas referidas comunicações.

6.4. A MEO reserva-se o direito de definir um valor de limite mensal para realização de comunicações em Roaming, por cartão, o qual estará sempre disponível em meo.pt ou ptempresas.pt consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente. A verificação e aplicação deste limite pela MEO pode ser efetuada de acordo com valores aproximados de tráfego real do cliente e não o valor exato das suas comunicações. Caso o cliente atinja o valor de limite, a MEO barrará o serviço de roaming até ao final do mês que estiver em curso.

6.5. Para efeitos do presente Contrato, entende-se como serviço de roaming o serviço que permite ao cliente a utilização dos equipamentos terminais no estrangeiro, para realizar ou receber chamadas de voz, enviar ou receber dados (incluindo SMS, MMS e acesso à internet) ou ter acesso a outras funcionalidades associadas ao serviço, conforme condições constantes do Anexo VI.

6.6. A MEO reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos, em caso de situação de fraude.

7. CONSERVAÇÃO, REPARAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

7.1. A MEO assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do(s) serviço(s).

7.2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a MEO pode utilizar os equipamentos de sua propriedade associados à prestação do(s) serviço(s) para acesso, por terceiros, à Internet, assegurando a continuidade da qualidade da prestação do serviço contratado pelo cliente.

7.3. O cliente pode opor-se à utilização dos mencionados equipamentos para acesso, por terceiros, à Internet, mediante comunicação, por meio adequado, dirigida à MEO, caso em que a MEO lhe vedará o acesso a equipamentos que disponibilizem essa funcionalidade.

7.4. Sempre que, para efeitos do disposto no número 1, seja indispensável aceder ao local de instalação, a MEO acordará com o cliente a data e período de tempo em que procederá ao ato de conservação ou reparação.

7.5. O cliente, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da MEO, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e ou equipamentos.

7.6. Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a MEO poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

7.7. A MEO não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao cliente, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

8. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

Em caso de avaria deve o cliente informar, de imediato, a MEO, a qual assegura ao cliente, para participação de avarias nos serviços, um serviço de atendimento permanente, através dos contactos disponibilizados em telecom.pt.

9. GARANTIAS E ADIANTAMENTOS

9.1. A MEO pode exigir a clientes empresariais a prestação de garantias ou seu reforço, nos termos da lei, nas seguintes situações:

a) Para salvaguarda do cumprimento das obrigações contratuais do cliente, designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, sempre que tal se mostre necessário;

b) Quando se verifique incumprimento, pelo cliente, no âmbito do contrato ou de outros anteriormente celebrados com a MEO ou com outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, motivado por mora no pagamento do serviço;

c) Quando o serviço seja prestado por um período de tempo limitado, em virtude da realização de um evento específico;

d) Sempre que o local de instalação do serviço, indicado pelo cliente, não integre o conceito legal de bem imóvel;

e) Sempre que o cliente não disponha de título legítimo, do direito de ocupação, do local de instalação do serviço.

9.2. O valor da garantia a que se refere a alínea b) do número 1. desta Condição corresponderá a 100% (cem por cento) do valor da dívida à MEO ou a 50% (cinquenta por cento) do valor da dívida a outras empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, consoante o caso.

9.3. O valor da garantia nos casos previstos nas alíneas a) e c) a e), do número 1. desta Condição corresponderá ao valor do equipamento e de 2 (duas) mensalidades do(s) serviço(s) em causa.

9.4. A MEO pode exigir a clientes particulares a prestação de garantias ou seu reforço nas situações de restabelecimento do serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente, no valor que vier a ser fixado pela ANACOM.

9.5. Não será exigida a prestação da garantia referida no número 4, desta Condição se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, o cliente optar pelo sistema de débito direto ("SDD") como forma de pagamento do serviço.

9.6. As garantias previstas nesta Condição, bem como os respetivos reforços, podem ser prestados em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução. No prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de extinção do serviço, a MEO restituirá ao cliente o valor da garantia prestada, deduzido dos montantes eventualmente em dívida.

9.7. A MEO poderá, em alternativa ou cumulativamente com o disposto nos números anteriores, definir limites de consumo genéricos ou específicos às comunicações a realizar pelo cliente ou no âmbito da utilização de serviços específicos, que lhe são comunicados no momento da adesão ou no decurso do contrato, através de um dos meios previstos na Condição 16, caso em que é aplicável o disposto na Condição 20.. Os mencionados limites podem ser consultados em meo.pt e ptempresas.pt.

9.8. Caso o cliente atinja o seu limite de consumo, a MEO reserva-se o direito de lhe exigir:

a) o pagamento antecipado do valor correspondente aos consumos já efetuados; e/ou

b) a adesão à modalidade de pagamento por SDD; e/ou

c) o pagamento de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável ao serviço, em função do valor médio mensal dos consumos efetuados pelo cliente ou, quando não exista, em função do valor previsto de consumo apresentado pelo cliente, acrescido do investimento realizado pela MEO na celebração do Contrato com o cliente, designadamente em equipamento(s).

9.9. Caso o cliente não adira ao SDD, nos termos da alínea b) do número anterior, a MEO reserva-se o direito de suspender, mediante pré-aviso adequado, o acesso às comunicações ou aos serviços específicos em causa.

9.10. Em caso de suspensão nos termos do número 9.9. anterior, o restabelecimento do acesso às comunicações ou aos serviços específicos em causa ocorre no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de adesão, pelo cliente, ao SDD ou após o pagamento integral dos valores correspondentes aos consumos efetuados, consoante o caso.

10. INSCRIÇÃO EM BASE DE DADOS PARTILHADA

10.1. Em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de faturas relativas à prestação de serviços, a MEO informa o cliente de que:

a) os seus dados pessoais podem ser incluídos em base de dados partilhada, criada nos termos da lei, que permite identificar os clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação;

b) a inscrição dos seus dados pessoais na mencionada base de dados só é admissível no caso do valor em dívida ser igual ou superior a 20% do salário mínimo nacional;

c) querendo, pode sanar o incumprimento contratual, mediante pagamento do valor em dívida através dos meios disponibilizados pela MEO ou demonstração da inexigibilidade ou inexistência da dívida, obrigando-se a MEO a notificar o cliente dessa possibilidade com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data de inclusão na base de dados partilhada.

10.2. Ocorrendo a inclusão dos dados na base de dados partilhada, tal inclusão será comunicada ao cliente no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da sua efetivação.

10.3. No caso previsto no número anterior, a MEO garante ao cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados, bem como a sua eliminação imediata da referida base de dados, após o pagamento das dívidas em causa.

11. PREÇO

11.1. Os preços a pagar pelo cliente, nomeadamente, e caso aplicável, pelas comunicações, nacionais, internacionais e em Roaming, mensalidades, cedência ou venda de equipamento e restabelecimento do serviço, correspondem ao que estiver fixado nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, as quais são disponibilizadas ao cliente no momento da adesão e que fazem parte integrante das Condições Específicas

do respetivo serviço.

11.2. O cliente poderá obter informações atualizadas sobre o preço aplicável ao(s) serviço(s), através dos locais e contactos indicados nas Condições Específicas aplicáveis.

11.3. No início de cada novo ano civil, aplicar-se-á à mensalidade do(s) serviço(s) e/ou tarifário(s) contratado(s), uma atualização calculada com base no Índice de Preços do Consumidor, conforme publicado em cada ano pelo INE, no valor mínimo de 50 cêntimos, com IVA incluído.

12. FATURAÇÃO

12.1. O cliente tem direito a receber faturas não detalhadas, bem como a receber faturas detalhadas quando solicitadas.

12.2. A MEO obriga-se a emitir a fatura(s) relativa(s) ao(s) serviço(s) prestado(s), de acordo com o pedido especificado pelo cliente.

12.3. O cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte dos serviços constantes da fatura, exceto se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

12.4. O preço da mensalidade, quando aplicável, é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorre o início da prestação do Serviço, o preço da mensalidade, quando aplicável, corresponderá ao valor total da mensalidade do Serviço.

13. MODO E PRAZO DE PAGAMENTO

13.1. O cliente obriga-se a proceder à liquidação das faturas no prazo e de acordo com as modalidades nelas indicadas.

13.2. O preço da instalação ou ativação do(s) serviço(s) ou de compra de equipamento, quando devido, será em regra incluído na primeira fatura a enviar ao cliente relativa ao serviço em causa.

13.3. Sobre os valores em débito não liquidados pontualmente incidem juros de mora à taxa legal em vigor, nos termos do art. 102º §3 do Código Comercial.

14. RESPONSABILIDADE

14.1. A MEO não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais quando tal não lhe seja imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por:

(i) danos causados por culpa do cliente, de outros utilizadores do serviço ou de quaisquer terceiros que não estejam ao serviço da MEO, ou

(ii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas, ou

(iii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas e que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações contratuais.

14.2. A MEO garante que as redes de comunicações eletrónicas utilizadas para a prestação dos serviços cumprem os requisitos necessários e adequados à segurança da prestação dos mesmos e da própria rede, não podendo, no entanto, garantir a sua inviolabilidade por terceiros não autorizados. Caso a MEO conceba soluções técnicas que se destinem a evitar o risco de inviolabilidade, dará disso conhecimento ao cliente, informando-o igualmente dos custos prováveis das mesmas.

15. DESMONTAGEM

15.1. No prazo de 30 (trinta) dias após a extinção do serviço o cliente obriga-se a entregar em qualquer loja da MEO o equipamento da propriedade da MEO em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.

15.2. Em caso de incumprimento do disposto no número anterior a MEO reserva-se o direito de faturar ao cliente uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue ou danificado.

16. COMUNICAÇÕES E CITAÇÕES/NOTIFICAÇÕES JUDICIAIS

16.1. Todas as comunicações da MEO ao cliente poderão ser efetuadas por qualquer meio ou contacto facultado por este à MEO, tais como, endereço postal, endereço de correio eletrónico, sistema automático de difusão de mensagens vocais e SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), e, complementarmente e quando aplicável, através do ecrã do equipamento utilizado pelo cliente.

16.2. Caso o cliente pretenda contactar a MEO, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados em telecom.pt e através do meo.pt caso seja um utilizador registado.

16.3. As citações e notificações judiciais ao cliente, serão realizadas para o domicílio convencionado, para o efeito, no Formulário, obrigando-se o cliente a comunicar, por escrito, à MEO, a alteração do mesmo.

17. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

17.A. Aplicável a clientes singulares - consumidores

1. Os dados pessoais identificados no Formulário como sendo de fornecimento obrigatório, são indispensáveis à prestação dos serviços pela MEO. Nos termos previstos no referido Formulário, os dados pessoais constantes do mesmo ou fornecidos posteriormente pelo Cliente, em conformidade com o disposto na legislação aplicável, serão processados e armazenados informaticamente, destinando-se a serem tratados pela MEO no âmbito da relação contratual com o Cliente e, ainda, em caso de autorização do Cliente, nos termos previstos em 4, para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO e de entidades do Grupo Altice Portugal.

2. Os dados do Cliente serão tratados pela MEO em conformidade com a legislação aplicável, sempre que se revelem necessários para uma determinada prestação de serviços. Para efeito da comunicação e faturação, os dados de tráfego serão tratados pelo prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data do seu registo. Os dados de localização geográfica, perfil e/ou consumo do Cliente serão tratados na medida em que sejam essenciais para a prestação dos serviços contratualizados e pelo tempo que durar a prestação, possibilitando o acesso, nomeadamente, a funcionalidades específicas dos serviços, a sugestões de conteúdos, a serviços informativos de proximidade, podendo ficar sujeito à existência de decisões automatizadas.

3. Por dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo do Cliente entende-se:

3.1. Dados de tráfego: quaisquer dados tratados para efeito do envio de uma comunicação através de uma rede de comunicações eletrónicas ou para efeito da faturação da mesma, como sejam o número ou identificação, endereço e tipo de posto do assinante; número total de unidades a cobrar para o período de contagem, bem como o tipo, hora de início e duração de comunicações ou o volume de dados transmitidos; data da comunicação ou serviço e número chamado; outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados, pagamentos a prestações, cortes de ligação e avisos;

3.2. Dados de localização: quaisquer dados tratados numa rede de comunicações eletrónicas ou no âmbito de um serviço de comunicações eletrónicas que indiquem a posição geográfica do equipamento terminal de um utilizador de um serviço de

comunicações eletrónicas acessível ao público;

3.3. Dados de consumo ou perfil: dados decorrentes da adesão e utilização dos serviços, através das funcionalidades que integram os mesmos, como sejam a visualização de canais de televisão e utilização de serviços adicionais e de outros serviços lúdicos ou informativos.

4. Em caso de autorização do Cliente à MEO, concedida no presente contrato ou em momento futuro:

4.1. Os dados de tráfego, localização geográfica, perfil ou consumo do Cliente, serão também tratados para efeito de comunicações de marketing e comercialização de produtos e serviços, incluindo ofertas comerciais personalizadas;

4.2. Os dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo do Cliente, serão também disponibilizados às empresas do Grupo Altice Portugal, para a comercialização de produtos e serviços.

5. Em caso de autorização do Cliente à MEO, nos termos indicados no Formulário, os dados pessoais do Cliente poderão ser tratados pela MEO para prestação de serviços informativos e listas; ser cedidos a terceiros para efeito de listas e prestação de serviços informativos e/ou ser tratados pela MEO para prestação de serviços de audiotexto, por esse tratamento de dados ser necessário à prestação dos referidos serviços.

6. Nos termos da respetiva autorização legal:

6.1. A MEO conservará a gravação das chamadas telefónicas durante todo o período de vigência acordado, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade, para efeito de prova de transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual.

6.2. A MEO poderá gravar comunicações realizadas para o Serviço de Apoio ao Cliente, para efeito de monitorização da qualidade do atendimento, cuja gravação será mantida pelo período legalmente previsto.

7. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente, a qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos seus dados pessoais (salvo quanto aos dados que são indispensáveis à prestação dos serviços pela MEO ou ao cumprimento de obrigações legais a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito), o direito a retirar o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado, com base no consentimento previamente dado, o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela MEO, bem como o direito à portabilidade dos dados, o que poderá fazer, mediante pedido por escrito, através da Área de Cliente, nas lojas MEO ou outros meios e contactos disponibilizados pela entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais, a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300, Lisboa ou junto do encarregado da proteção de dados do Grupo Altice Portugal, através do endereço de e-mail: [DPOAlticePortugal@telecom.pt].

8. A omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.

9. Sem prejuízo das disposições que regulam a validade, a formação ou os efeitos de um contrato em relação a uma criança, no que respeita à oferta direta de serviços da sociedade da informação, o tratamento só é lícito se e na medida em que o consentimento seja dado ou autorizado pelos titulares das responsabilidades parentais das crianças, quando menores de 16 anos, exceto se outra idade vier a ser estabelecida em legislação nacional.

10. O Cliente pode submeter reclamações à autoridade de controlo, atualmente a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).

11. A MEO poderá comunicar os dados pessoais do Cliente, com a finalidade do cumprimento de obrigações legais nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras.

12. As entidades terceiras que, no âmbito de prestações de serviços, procedam ao tratamento de dados pessoais do Cliente em nome e por conta da MEO, estão obrigadas, por escrito, a executar medidas técnicas e de segurança adequadas que, em cada momento, satisfaçam os requisitos previstos na legislação em vigor e assegurem a defesa dos direitos do titular dos dados (nomeadamente, a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos Clientes).

13. O Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a MEO, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores dos serviços, que prestou aos referidos utilizadores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula. De igual modo, o Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a MEO, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores dos serviços necessários para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO e de qualquer entidade do Grupo Altice Portugal, que obteve previamente junto dos mesmos os necessários consentimentos para efeito do previsto na presente cláusula, bem como que prestou aos referidos utilizadores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula.

14. O disposto no número anterior será, de igual modo, aplicável, sempre que, em sede de execução do presente contrato, existam outros utilizadores com acesso aos serviços.

15. A PT PORTUGAL, SGPS, S.A. dispõe de uma Política de Proteção de Dados Pessoais publicada em <https://www.telecom.pt/pt-pt/paginas/politica-privacidade.aspx>, na qual consta a informação relativa à proteção de dados pessoais e a identificação das medidas destinadas à proteção e segurança adequadas contra riscos associados.

16. Caso a MEO decida adotar, em conformidade com o previsto na lei, políticas de gestão de tráfego com o objetivo de, por questões de qualidade técnica, otimizar a utilização dos seus serviços, estas não irão interferir com a proteção dos dados pessoais do Cliente.

17.B. Aplicável a clientes empresariais

1. A utilização dos serviços implica o conhecimento e, caso aplicável, a aceitação da Política de Proteção de Dados Pessoais da PT Portugal, SGPS, S.A., em vigor em cada momento, e que se encontra publicada, na presente data, em <https://www.telecom.pt/pt-pt/paginas/politica-privacidade.aspx>.

2. A MEO obriga-se a cumprir o disposto na legislação de proteção de dados pessoais em vigor em cada momento, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 ("RGPD").

3. A MEO declara que assegura a confidencialidade, bem como a privacidade dos dados e da informação.

4. O Cliente, no que respeita especificamente a dados pessoais relativos ao(s) seu(s) representante(s) (entre os quais, gerentes, procuradores, Administradores de Conta ou outros, abreviadamente designados como "Representantes") como sejam o nome, endereço de e-mail e contacto telefónico, necessários à celebração e gestão do presente contrato, declara que, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a MEO, relativamente aos dados pessoais dos Representantes, obteve previamente junto dos mesmos os necessários consentimentos para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO e de qualquer entidade do Grupo Altice Portugal, bem como que prestou aos Representantes toda a informação necessária e constante do número 7 da presente cláusula.

5. O Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a

MEO, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores dos serviços, que prestou aos referidos utilizadores toda a informação necessária e indicada na presente cláusula. De igual modo, o Cliente, e caso aplicável, enquanto único titular do presente contrato celebrado com a MEO, declara, relativamente a eventuais dados pessoais de utilizadores dos serviços necessários para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens, independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO e de qualquer entidade do Grupo Altice Portugal, que obteve previamente junto dos mesmos os necessários consentimentos para efeito do previsto na presente cláusula, bem como que prestou aos referidos utilizadores toda a informação necessária e constante da no número 7 da presente cláusula.

6. O disposto no número anterior será, de igual modo, aplicável, sempre que, em sede de execução do presente contrato, existam outros utilizadores com acesso aos serviços.

7. No âmbito do referido nos números 4, 5 e 6 da presente cláusula, a informação a ser prestada, inclui, designadamente:

a) Que, quando aplicável, os dados pessoais dos utilizadores/Representantes são indispensáveis à prestação dos serviços pela MEO, sendo, em conformidade com o disposto na legislação aplicável, processados e armazenados informaticamente, destinando-se a serem tratados pela MEO no âmbito da relação contratual e, ainda, em caso de autorização, para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e/ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO e de qualquer entidade do Grupo Altice Portugal;

b) Os dados dos utilizadores/Representantes serão tratados pela MEO em conformidade com a legislação aplicável, sempre que se revelem necessários para uma determinada prestação de serviços. Para efeito da comunicação e faturação, os dados de tráfego serão tratados pelo prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data do seu registo. Os dados de localização geográfica, perfil e/ou consumo dos utilizadores/Representantes serão tratados na medida em que sejam essenciais para a prestação dos serviços contratualizados e pelo tempo que durar a prestação, possibilitando o acesso, nomeadamente, a funcionalidades específicas dos serviços, a sugestões de conteúdos, a serviços informativos de proximidade, podendo ficar sujeitos à existência de decisões automatizadas;

c) Por dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo entende-se:

c.1. Dados de tráfego: quaisquer dados tratados para efeito do envio de uma comunicação através de uma rede de comunicações eletrónicas ou para efeito da faturação da mesma, como sejam o número ou identificação, endereço e tipo de posto do assinante; número total de unidades a cobrar para o período de contagem, bem como o tipo, hora de início e duração de comunicações ou o volume de dados transmitidos; data da comunicação ou serviço e número chamado; outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados, pagamentos a prestações, cortes de ligação e avisos;

c.2. Dados de localização: quaisquer dados tratados numa rede de comunicações eletrónicas ou no âmbito de um serviço de comunicações eletrónicas que indiquem a posição geográfica do equipamento terminal de um utilizador de um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público;

c.3. Dados de consumo ou perfil: dados decorrentes da adesão e utilização dos serviços, através das funcionalidades que integram os mesmos, como sejam a visualização de canais de televisão e utilização de serviços adicionais e de outros serviços lúdicos ou informativos;

d) Em caso de autorização, concedida no presente contrato ou em momento futuro:

d.1. Os dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo dos utilizadores/Representantes serão também tratados para efeito de comunicações de marketing e comercialização de produtos e serviços, incluindo ofertas comerciais personalizadas;

d.2. Os dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo dos utilizadores/Representantes, serão também disponibilizados às empresas do Grupo Altice Portugal, para a comercialização de produtos e serviços.

e) Em caso de autorização, nos termos indicados no Formulário, os dados pessoais dos utilizadores/Representantes poderão ser tratados pela MEO para prestação de serviços informativos e listas, ser cedidos a terceiros para efeitos de listas e prestação de serviços informativos e/ou ser tratados pela MEO para prestação de serviços de audiotexto, por esse tratamento de dados ser necessário à prestação dos referidos serviços.

f) Nos termos da respetiva autorização legal, quando aplicável:

f.1. A MEO conservará a gravação das chamadas telefónicas durante todo o período de vigência acordado, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade, para efeitos de prova de transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual.

f.2. A MEO poderá gravar comunicações realizadas para o Serviço de Apoio ao Cliente, para efeitos de monitorização da qualidade do atendimento, cuja gravação será mantida pelo período legalmente previsto.

g) Nos termos da legislação aplicável, é garantido aos utilizadores/Representantes, a qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos seus dados pessoais (salvo quanto aos dados que são indispensáveis à prestação dos serviços pela MEO ou ao cumprimento de obrigações legais a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito), o direito a retirar o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado, com base no consentimento previamente dado, o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela MEO, bem como o direito à portabilidade dos dados, o que poderá ser feito em qualquer loja MEO ou por escrito fazendo prova da sua identificação.

h) Os utilizadores/Representantes podem submeter reclamações à autoridade de controlo, atualmente a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD);

i) A MEO poderá comunicar os dados pessoais dos utilizadores/Representantes, com a finalidade do cumprimento de obrigações legais nomeadamente a entidades policiais, judiciais, fiscais e reguladoras;

j) Que as entidades terceiras que, no âmbito de prestações de serviços, procedam ao tratamento de dados pessoais dos utilizadores/Representantes em nome e por conta da MEO, estão obrigadas, por escrito, a executar medidas técnicas e de segurança adequadas que, em cada momento, satisfaçam os requisitos previstos na legislação em vigor e assegurem a defesa dos direitos do titular dos dados (nomeadamente, a proteção da privacidade e dos dados pessoais).

8. Caso a MEO decida adotar, em conformidade com o previsto na lei, políticas de gestão de tráfego com o objetivo de, por questões de qualidade técnica, otimizar a utilização dos seus serviços, estas não irão interferir com a proteção dos dados pessoais.

9. A omissão ou inexistência dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo Cliente são da sua inteira responsabilidade.

18. RESOLUÇÃO

18.1. Com exceção do caso previsto no número seguinte e sem prejuízo do disposto na Condção 4.2. das Condições Gerais, em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, confere a qualquer uma das Partes o direito à resolução do Contrato, após pré-aviso adequado de 8 (oito) dias, sem prejuízo da penalização a que o referido incumprimento possa dar lugar.

19.2. Caso o cliente, no caso de ser consumidor, não proceda à regularização dos valores

em dívida, decorridos 30 (trinta) dias sobre a data de suspensão do serviço nos termos da Condção 4.3. das Condições Gerais, o Contrato considera-se automaticamente resolvido.

18.3. Quando a adesão ao serviço não for efetuada em lojas, o cliente, caso seja consumidor, 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 adesão às condições contratuais, mediante comunicação de resolução, através de declaração inequívoca, dirigida à MEO, podendo utilizar a minuta abaixo indicada.

18.3.1. 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, incluindo o valor da instalação e ativação, se aplicável.

18.3.2. Não há lugar ao direito de livre resolução sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do cliente, durante o prazo de exercício do mesmo e o cliente reconheça a respetiva cessação no momento da instalação e/ou ativação do serviço.

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

19. VIGÊNCIA

As presentes Condições Gerais produzem efeitos na data da adesão, pelo cliente, ao(s) primeiro(s) serviço(s), nos termos das respetivas Condições Específicas e vigoram por período indeterminado, caducando na data de cessação de prestação do(s) último(s) serviço(s) contratado(s) pelo cliente à MEO.

20. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS E CESSAÇÃO DA OFERTA

20.1. A MEO poderá alterar as presentes Condições Gerais, bem como as Condições Específicas aplicáveis a cada serviço.

20.2. No caso previsto no número anterior desta Condção, o cliente será notificado, através dos meios previstos na Condção 16., com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre a data de entrada em vigor das novas condições contratuais. Caso delas discorde, o cliente dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias para, por escrito, rescindir a relação contratual em causa, sem qualquer penalidade associada. A referida rescisão produzirá efeitos à data da entrada em vigor das alterações contratuais.

20.3. Sempre que uma alteração contratual constitua uma vantagem objetiva para o cliente não é aplicável o disposto no número 20.2. desta Condção.

20.4. O direito de rescindir o contrato sem encargos associados não se aplica nos casos de atualização anual da mensalidade do(s) serviço(s) e/ou tarifário(s) contratado(s), calculada com base no Índice de Preços do Consumidor, conforme publicado em cada ano pelo INE, no valor mínimo de 50 cêntimos, conforme previsto na Condção 11 das presentes Condições Gerais.

20.5. Em caso de cessação da oferta de qualquer serviço, a MEO compromete-se a notificar o cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data da sua verificação.

21. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

21.1. 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.

21.2. Para questões emergentes do presente contrato, quando celebrado com 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 (www.arbitragemdeconsumo.org), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (www.consumidoronline.pt), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (www.triave.pt), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt), CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (www.ciab.pt), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (www.srrh.gov-madeira.pt/cacc) - e cujos contactos podem ser consultados em meo.pt ou em www.consumidor.pt

21.3. A reclamação a apresentar pelo cliente deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente, 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.

21.4. As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO.

22. DEPÓSITO

Nos termos legais, as presentes Condições Gerais e Específicas de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas foram depositadas junto da ANACOM e da Direção-Geral do Consumidor.

ANEXO I CONDIÇÕES ADMINISTRADOR DE CONTA

1. A adesão aos Serviços da MEO constantes do presente Contrato, por parte de clientes empresariais, implica obrigatoriamente a indicação, no Formulário, da(s) pessoa(s) que será(ão) o(s) representante(s) do cliente, adiante designada(s) por Administrador(es) de Conta.

2. O Administrador de Conta será, para todos os efeitos legais e contratuais, o representante do cliente junto da MEO, com todos os poderes legalmente exigidos para vincular o cliente em todas as operações, ações e procedimentos e em qualquer pedido relacionado com os Serviços contratados no âmbito do presente Contrato, durante todo o período de vigência inicial e de quaisquer renovações, bem como no âmbito de outro(s) contrato(s) de comunicações eletrónicas com a MEO, incluindo poderes para a respetiva celebração, excluindo pedidos de PORTABILIDADE.

3. Para efeitos do disposto no número anterior, o Administrador de Conta poderá proceder à celebração e à alteração de contrato(s) com a MEO, mediante a assinatura do(s) respetivo(s) contrato(s), estando igualmente habilitado para aceitar condições

contratuais e comerciais, através de email remetido para a MEO.

4. O cliente conhece e aceita que a indicação de um ou vários Administrador(es) de Conta implica que este(s) terá(ão), desde a data de indicação e até à data em que, caso aplicável, o cliente comunique à MEO a eliminação ou alteração dos Administrador(es) de Conta indicado(s):

a) o poder de representação e vinculação do cliente no âmbito do presente Contrato, bem como na celebração de quaisquer contratos de comunicações eletrónicas com a MEO, excluindo pedidos de PORTABILIDADE

b) o acesso à Área de Cliente, com informação confidencial;

c) a gestão agregada e a execução contratual dos vários Serviços contratados à MEO, independentemente do Contrato em que foram indicados pelo cliente.

5. O cliente poderá aditar, eliminar ou alterar, mediante pedido escrito dirigido à MEO, um ou mais Administrador(es) de Conta, sendo da sua única e exclusiva responsabilidade comunicar atempadamente perante a MEO a alteração e/ou a eliminação de Administrador(es) de Conta anteriormente indicados.

6. O cliente é o único responsável pelos atos do(s) Administrador(es) de Conta indicado(s), não podendo arguir a invalidade de qualquer negócio jurídico pelo(s) mesmo(s) praticado(s), nomeadamente a aceitação de condições nos termos indicados no n.º 3, nem imputar responsabilidade por acesso indevido à Área de Cliente, pela circunstância de a MEO ter aceite solicitações de Administrador(es) de Conta indicado(s) pelo cliente.

7. Sem prejuízo do previsto nas Condições de Utilização da Área de Cliente, o cliente e a MEO acordam em que a MEO atribua um perfil de acesso ao(s) Administrador(es) de Conta indicado(s) pelo cliente para registo e login na sua Área de Cliente, disponibilizada em www.ptempresas.pt/cliente, cujas condições se encontram disponíveis em <https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Utilizacao/condicoes-area-cliente.pdf>. Para esse efeito, a MEO utilizará os dados do(s) Administrador(es) de Conta, indicados no Formulário a que se refere o ponto 1 das presentes condições.

ANEXO II

PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO / PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS E DESBLOQUEIOS

I. PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO/PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS

1.1. Os serviços disponibilizados pela MEO que pressuponham a assunção pelo cliente de um período de fidelização/período contratual mínimo de vigência, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, resultam, designadamente e nos termos da lei:

a) como contrapartida de atribuição de condições promocionais;

b) como contrapartida de subsídio de equipamento;

1.2. Os períodos de fidelização/períodos contratuais mínimos, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, dos serviços são os assinalados, pelo cliente, no Formulário, sendo aplicáveis as condições de rescisão antecipada previstas nas respetivas Condições Específicas dos serviços.

II. DESBLOQUEIOS

2.1. Caso o cliente seja um cliente particular e tenha adquirido um telemóvel (doravante “equipamento”), conforme assinalado no Formulário e pretenda durante o período de fidelização, o desbloqueamento do equipamento ou a resolução do contrato, a MEO cobrará o valor correspondente à diferença entre o preço do equipamento e o valor pago pelo cliente, nos termos a seguir indicados:

i. 100% do valor do equipamento no decurso dos primeiros 6 (seis) meses de vinculação;

ii. 80% do valor do equipamento após os primeiros 6 (seis) meses do período de vinculação;

iii. 50% do valor do equipamento, no último ano do período de vinculação.

2.2. Se se tratar de um cliente particular e não existir período de fidelização, pelo serviço de desbloqueamento do telemóvel não pode ser cobrada uma quantia superior à diferença entre o valor do equipamento à data da sua aquisição e o valor já pago pelo cliente.

2.3. No caso de clientes empresariais os serviços contratados são prestados de acordo com o estabelecido nas presentes condições gerais e, se disso for o caso, nas condições específicas especialmente contratadas com o cliente, as quais, em caso de conflito de interpretação, prevalecerão.

ANEXO III

CONDIÇÕES DE DISPONIBILIZAÇÃO DA FATURA ELETRÓNICA E EXTRATO ON-LINE

I. FATURA ELETRÓNICA

1. OBJETO

1.1. O serviço de Fatura Eletrónica (“FE”) consiste na disponibilização gratuita, pela MEO ao cliente, de uma fatura emitida em formato eletrónico relativamente aos serviços MEO em cada momento contratados pelo cliente, de acordo com os presentes termos e condições.

1.2. A FE tem o mesmo valor que a fatura emitida em papel, pois contém todas as menções obrigatórias previstas na Lei. Adicionalmente, contendo a FE uma assinatura eletrónica, o documento emitido pela MEO satisfaz as condições exigidas na Lei para garantir a autenticidade da sua origem e a integridade do seu conteúdo.

1.3. Caso o Cliente não adira à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de faturação, reservando-se a MEO o direito de cobrar pelas despesas administrativas, de acordo com o preço em vigor em cada momento, que se encontra disponível para consulta em meo.pt e ptempresas.pt ou através de contacto com o número de apoio ao cliente.

2. ADESÃO

2.1. A adesão à FE produz efeitos relativamente à fatura a emitir posteriormente à data da adesão, pelo que o cliente deixará de receber a fatura em papel. Pode, no entanto, suceder que o cliente receba uma fatura em papel, se a adesão à FE for feita em data próxima à da emissão da fatura.

2.2. A adesão à FE considera-se efetuada após aceitação das “Condições do Serviço Fatura Eletrónica”.

2.3. A adesão à FE no âmbito da utilização de um serviço prestado pela MEO pressupõe a adesão à FE em relação a todos os serviços prestados pela MEO abrangidos pela mesma conta de faturação.

3. SERVIÇO DE FE

3.1. No âmbito do serviço de FE, a MEO disponibiliza ao cliente a FE através de:

(i) Envio da FE para o endereço de e-mail indicado pelo cliente (próprio ou de terceiro autorizado para o efeito); e (ii) Consulta, na Área de cliente, da FE, bastando para tal o cliente introduzir os seus dados de acesso à Área de cliente, caso esteja registado na mesma, disponível em meo.pt.

3.2. Através do serviço de FE, o cliente poderá ainda imprimir ou guardar (em formato PDF)

no seu computador as faturas eletrónicas. Para imprimir e ou guardar as faturas, o cliente necessita de ter instalada a aplicação Adobe Acrobat Reader (versão 6.0 ou superior).

3.3. O cliente registado na Área de cliente, poderá consultar as 12 (doze) últimas faturas eletrónicas emitidas. Para consultar faturas emitidas há mais de 12 (doze) meses, o cliente poderá contactar a MEO através dos contactos indicados no menu Serviço ao cliente > Contactos da Área de cliente (meo.pt).

3.4. Na data de envio da FE, a MEO envia para o número de contacto telefónico indicado pelo cliente e sem qualquer custo, uma notificação informando da emissão da FE. Para este efeito, o cliente deverá manter os respetivos contactos atualizados, sendo ainda responsável por assegurar espaço disponível para a receção das faturas na sua caixa de correio eletrónico, bem como comunicar à MEO a alteração do endereço de correio eletrónico.

3.5. Cumprindo a MEO as obrigações referidas nos números 3.1. e 3.4. acima, o cliente é responsável pelo pagamento das faturas emitidas e enviadas pela MEO.

4. DURAÇÃO, SUSPENSÃO E TERMO DO SERVIÇO

4.1. A prestação do serviço FE é por período indeterminado, podendo a MEO ou o cliente pôr fim à sua prestação em qualquer momento.

4.2. Caso o cliente pretenda pôr fim à prestação do serviço de FE, deverá enviar uma carta dirigida à MEO (Apartado 1108, EC Pedro Hispano, 4106-005 Porto).

4.3. A cessação do serviço FE produz efeitos relativamente à fatura a emitir posteriormente ao pedido de cessação. Pode, no entanto, suceder que o cliente receba a fatura subsequente em formato eletrónico, se a cessação for feita em data próxima à da emissão da fatura.

4.4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a MEO poderá a todo o momento suspender ou fazer cessar o acesso à FE, nomeadamente nos casos de impossibilidade de entrega da FE na caixa de correio eletrónico indicada pelo cliente.

4.5. Cessando o serviço FE, o cliente passa a receber a fatura em formato papel na morada de faturação que este indique à MEO.

II. EXTRATO ON-LINE

1. O extrato On-Line consiste num ficheiro informático disponibilizado pela MEO via Internet, contendo o(s) extrato(s) do(s) cartão(ões) de acesso ao serviço de voz móvel contratados pelo cliente à MEO.

2. Para acesso ao serviço, a MEO poderá fornecer ao cliente um código pessoal de acesso, o qual constitui um elemento de identificação do cliente e, como tal, tem caráter pessoal e intransmissível.

3. O código pessoal de acesso ao extrato On-line é para conhecimento e uso exclusivo do cliente, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade do mesmo, nomeadamente, não o revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia.

4. A MEO não será responsável por acesso indevido de terceiros ou eliminação, destruição, danificação, supressão, modificação de dados ou extravio quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas do código referido nos números anteriores que lhe não sejam direta ou indiretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

5. A eventual utilização do(s) serviço(s) por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO ao cliente, com ou sem autorização deste último, considera-se realizada pelo cliente, salvo prova em contrário.

ANEXO IV

CONDIÇÕES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE TELEMÓVEIS E PLACAS

1. Sem prejuízo do regime legal aplicável à garantia de equipamento terminal (“equipamento”) comercializado pela MEO, em caso de avaria e esta não deva ser reparada ao abrigo da respetiva garantia legal de equipamento, a MEO assegura um serviço de pós-venda, exceto se:

a) as características técnicas do equipamento não forem compatíveis com as existentes nos países da Comunidade Europeia;

b) não existirem relações comerciais entre a MEO e o fabricante/representante desse equipamento;

c) um ou mais componentes necessários para a reparação tenham deixado de ser fabricados pelo fornecedor;

d) a avaria do equipamento estiver relacionada com a utilização fora das condições previstas pelo fabricante;

e) o cliente não possa fazer prova da legítima propriedade do equipamento;

f) o equipamento se encontrar bloqueado à rede de outro operador ou tiver sido desbloqueado de forma ilícita.

2. A MEO providenciará apenas a reparação da avaria identificada pelo cliente aquando do pedido de assistência técnica, procedendo à elaboração de um orçamento prévio, sujeito à aprovação do cliente, caso aplicável.

3. O valor do orçamento prévio (valor médio estimado da reparação) aceite pelo cliente poderá sofrer alterações, caso a avaria identificada não coincida com a inicialmente descrita no pedido de assistência técnica. Nesses casos, a MEO compromete-se a comunicar novo orçamento ao cliente, se o valor apresentado for maior que o inicialmente apresentado, o qual fica sujeito à aprovação do cliente.

4. Os orçamentos apresentados pela MEO têm uma validade de 5 dias úteis após a comunicação ao cliente. Findo este prazo, se o cliente nada disser, o equipamento não reparado será devolvido ao cliente, considerando-se que o orçamento não foi aceite pelo mesmo.

5. É da responsabilidade do cliente o pagamento de todas as despesas inerentes à reparação do equipamento.

6. É da exclusiva responsabilidade do cliente proceder ao “backup” dos conteúdos e sua eliminação caso não pretenda que haja qualquer tipo de acesso aos mesmos conteúdos por terceiros.

7. A MEO não se responsabiliza pela perda de quaisquer parametrizações, nem pelo acesso e utilização por parte de terceiros dos conteúdos existentes no equipamento entregue para reparação (designadamente, números de telefone, fotografias, MMS, SMS, vídeos, informações pessoais ou outros) caso o cliente não proceda à eliminação dos citados conteúdos/ficheiros. A MEO também não é responsável por qualquer tipo de acesso aos referidos conteúdos, em caso de substituição de equipamento por outro equipamento tecnicamente novo.

8. A MEO não assume quaisquer responsabilidades pelos cartões SIM esquecidos inadvertidamente nos equipamentos alvo de assistência técnica.

9. Para levantamento do equipamento, o cliente terá que apresentar o pedido de assistência técnica, proceder ao pagamento do valor da reparação, se aplicável, e, ainda devolver equipamento e/ou acessórios que porventura lhe tenham sido disponibilizados a título de empréstimo.

10. A data prevista de entrega do equipamento que consta do pedido de assistência técnica é meramente indicativa.

11. A MEO contactará o cliente logo que o equipamento esteja reparado. Decorridos 30 dias após este contacto ou tentativa de contacto sem sucesso, se não for obtida a informação pretendida, a MEO procederá à devolução do equipamento para a morada que consta do pedido de assistência técnica, acompanhado de uma fatura que deverá ser liquidada pelo cliente no prazo máximo de 30 dias.

12. Decorridos 90 dias a contar da data da comunicação da MEO prevista no número anterior, se o cliente não proceder ao respetivo levantamento do equipamento, a MEO reserva-se o direito de compensar o valor devido pela reparação do equipamento com eventual crédito em saldo de conta de cartão de acesso ao serviço de voz móvel ou lançar esse débito na fatura relativa à prestação do serviço de voz móvel na modalidade de pós-pagamento.

13. A MEO confere um prazo de garantia de reparação dos equipamentos o qual varia consoante a marca do equipamento e a respetiva definição pelo fabricante.

14. A garantia de reparação não pode ser acionada, nos seguintes casos:

- o sintoma de avaria não seja igual ao manifestado na reparação anterior;
- o equipamento tiver, entretanto, sido sujeito a intervenção técnica por pessoal não autorizado;
- a integridade física interna ou externa do equipamento estiver adulterada por causa exterior ao mesmo;
- a reparação anterior tiver sido efetuada sob responsabilidade do cliente.

15. O período de reparação do equipamento não prejudica o cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas pelo cliente, nomeadamente o pagamento atempado das faturas emitidas pela MEO.

ANEXO V CONDIÇÕES SERVIÇO CARTÃO DE PARTILHA DE INTERNET

1. O Serviço cartão de partilha de internet (doravante “Serviço” ou “cartão de partilha de internet”) permite atribuir a um cliente dois cartões distintos com o mesmo número de acesso.

2. O cliente pode efetuar comunicações a partir de ambos os cartões, em simultâneo. No entanto, caso o cliente opte pela utilização dos cartões em dois telemóveis, apenas o cartão que for definido pelo cliente irá receber comunicações de Voz (incluindo SMS, MMS e Videochamada).

3. É da responsabilidade do cliente selecionar o cartão para o qual pretende receber as comunicações referidas no número anterior, devendo para o efeito marcar o código *131# seguido da tecla de chamada, a partir do telemóvel que tiver o cartão que pretende selecionar. Este procedimento deve ser realizado sempre que o cliente pretender alterar o cartão que recebe as referidas comunicações. A MEO confirmará a nova configuração através do envio de uma mensagem para esse telemóvel.

4. Caso o cartão selecionado para receber as comunicações não se encontre disponível essas mesmas comunicações não são redirecionadas para o segundo cartão.

5. A mensalidade e tarifário associado ao Serviço encontram-se publicados em meo.pt e ptempresas.pt, e serão faturados na primeira fatura do mês seguinte ao da adesão.

6. Caso o cliente opte por receber fatura detalhada, o detalhe incluirá o tráfego efetuado pelos dois cartões, sem qualquer distinção, como se o tráfego tivesse sido realizado apenas por um cartão.

ANEXO VI ROAMING

1. Para efeitos do presente Contrato, entende-se como serviço de roaming o serviço que permite ao cliente a utilização dos equipamentos terminais no estrangeiro, para realizar ou receber chamadas de voz, enviar ou receber dados (incluindo SMS, MMS e acesso à internet) ou ter acesso a outras funcionalidades associadas ao serviço.

2. O roaming está, por defeito, ativo, nos cartões de acesso ao serviço de voz móvel e de dados, podendo o cliente efetuar comunicações no país estrangeiro visitado e para Portugal. A MEO pode autorizar o cliente a efetuar comunicações internacionais para outros destinos que não Portugal, mediante pedido expresso deste.

3. Em cumprimento do Regulamento de Execução (UE) 2016/2286, de 15 de dezembro, a MEO deve prestar aos clientes com residência habitual ou laços estáveis ao território nacional, o serviço de roaming na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia, ao preço das tarifas domésticas.

4. As comunicações abrangidas e a utilização dos plafonds associados a cada tarifário estão previstas nas Condições Comerciais/Ficha de Tarifário específicas e poderão ser consultadas em meo.pt ou em ptempresas.pt, caso se trate de cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, ou ainda contactando o número 12083 (chamada grátis).

5. Tendo como objetivo impedir a utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, a MEO adota Políticas de Utilização Responsável (PUR) do, sendo aplicáveis, constam das Condições Comerciais/Ficha de tarifário e que fazem parte integrante das Condições Específicas do serviço contratado pelo cliente, podendo ser consultadas em meo.pt ou ptempresas.pt, caso se trate de cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, ou ainda contactando o número 12083 (chamada grátis).

6. A não observância das PUR, e conforme previsto no referido Regulamento, reserva à MEO o direito de cobrar uma sobretarifa pelo tráfego efetuado em roaming na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia, sempre que:

- não existam evidências de que o cliente reside em território português ou que possui laços estáveis a Portugal;
- existam evidências de risco de consumo abusivo ou anómalo, de acordo com

mecanismos de controlo justos e indicadores objetivos, conforme descrito no número 8; c) no caso de tarifários que incluam plafond de dados ou tráfego de dados ilimitado, for ultrapassado o limite de consumo de tráfego de dados ao preço das tarifas domésticas (associado ao plano tarifário do cliente), quando aplicável, e sem prejuízo dos limites de volume aplicáveis ao tráfego doméstico.

7. Para aferir a utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, designadamente em sequência da verificação de determinados padrões de consumo que não cumpram os critérios previstos no referido Regulamento, a MEO poderá solicitar ao cliente documentação que comprove a residência habitual ou a existência de laços estáveis ao território nacional. Para o efeito, a MEO poderá solicitar elementos de prova, designadamente:

- no caso de se tratar de cliente consumidor, (i) indicação do endereço postal ou endereço de faturação para outros serviços prestados em território nacional (apresentação de fatura de serviço essencial público), (ii) declaração de um estabelecimento de ensino superior a comprovar a matrícula em cursos a tempo inteiro, (iii) comprovativo de liquidação/pagamento de impostos locais ou de capitação, (iv) evidência de destacamento do cliente em Portugal, (v) provas adicionais (no caso de trabalhadores transfronteiriços) de emprego em território nacional ou (vi) contrato de arrendamento.
- no caso de se tratar de cliente empresarial, documentação relativa ao local de (i) constituição ou estabelecimento da sociedade, (ii) de exercício efetivo da sua atividade económica principal ou ao estabelecimento principal em que os trabalhadores identificados como utilizadores de um determinado cartão SIM exercem as suas funções.

8. No âmbito da alínea b. do número 6, a MEO poderá controlar o consumo efetuado em roaming verificando, num período mínimo de quatro (4) meses, se o tráfego consumido em roaming na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia prevalece sobre o tráfego consumido em Portugal e em outros países (> 50%) e se a presença na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia prevalece sobre a presença em Portugal e noutros países (> 50%). Se tal acontecer, a MEO notificará o cliente para, num prazo mínimo de duas (2) semanas alterar o seu padrão de consumo, nomeadamente através da presença ou tráfego consumido efetivos no território nacional.

9. A MEO deixará de aplicar a sobretarifa assim que a utilização do serviço em roaming deixe de indicar o risco de utilização abusiva ou anómala.

10. Para efeitos do número 8, entende-se por tráfego consumido/presença em Portugal, nomeadamente, cada dia que o cliente de roaming se ligar à rede da MEO ou efetuar consumos através da mesma e também o tráfego consumido/presença fora da União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia.

11. Caso o cliente não altere o padrão de consumo descrito no número 8 ou não cumpra os requisitos constantes do número 7, decorrido o período mínimo de duas (2) semanas, a MEO reserva-se o direito de cobrar uma sobretarifa pelo tráfego efetuado em roaming na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ EM REDE FIXA DA MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, os Anexos I e II, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas (“Formulário”) e as condições comerciais/Ficha de Tarifário visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”) ao cliente, do serviço de voz (“serviço”).

1.2. O serviço permite ao cliente fazer e receber, em local fixo, chamadas nacionais e internacionais e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

1.3. O cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfólio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.

1.4. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO (“Condições Gerais”).

2. ACESSO

2.1. O serviço, quando prestado sobre par de fios de cobre, dispõe de cobertura em todo o território nacional, sendo prestado de forma regular e contínua e de acordo com os indicadores de qualidade e objetivos de desempenho específicos fixados e publicados pela ANACOM.

2.2. O serviço, quando prestado com recurso ao protocolo IP (“Internet Protocol”), apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede, que poderão ser consultadas nas lojas MEO, através do número de apoio ao cliente e em meo.pt e pode ser prestado com atribuição de numeração não-geográfica (“VoIP Nómada”), caso em que é possibilitado o acesso ao serviço a partir de diferentes localizações geográficas, ou com atribuição de numeração geográfica (“VoIP Fixo”), caso em que o acesso ao serviço só poderá ser efetuado a partir de um único local fixo e suportado num acesso IP da MEO, podendo aquele ser prestado apenas enquanto este último serviço se mantiver ativo.

2.3. Sem prejuízo do regime legal em vigor, a MEO pode disponibilizar o serviço com recurso ao protocolo IP (“VoIP”) na condição do cliente subscrever um ou mais serviços de comunicações eletrónicas da MEO que assegurem a conectividade Internet entre a morada de instalação do serviço e a central telefónica da MEO, sendo neste caso aplicáveis à prestação do serviço, cumulativamente com as presentes Condições Específicas, as condições particulares constantes do Anexo I.

2.4. Sempre que prestado sobre IP, a prestação do serviço pressupõe:

a) que o cliente disponha de equipamento compatível com a rede IP disponibilizado pela MEO na modalidade de aluguer, comodato ou compra;

b) sempre que prestado com recurso a numeração nómada, a ativação do serviço pelo cliente on-line, na área reservada de cliente na Internet, após o cumprimento de todos os procedimentos para a instalação do software necessário para a utilização do serviço.

2.5. O serviço, sempre que prestado sobre IP, poderá ser incompatível com equipamentos que não observem as normas de ligação IP, designadamente fiscalizadores.

3. NÍVEIS DE QUALIDADE, UTILIZAÇÃO, RESTRIÇÕES E SEGURANÇA DO SERVIÇO

3.1. A MEO compromete-se a assegurar os seguintes níveis de qualidade de serviço:

a) tempo máximo para ligação inicial do serviço: 30 (trinta) dias úteis;

b) tempo máximo de reposição do serviço: 15 (quinze) dias úteis.

3.2. O tempo máximo previsto na alínea a) do número anterior desta Condição não será aplicável nas situações em que, atendendo ao local de instalação do serviço, se revele necessário a realização de trabalhos especiais, caso em que a data de instalação do serviço será a acordada, casuisticamente, pelas Partes.

3.3. A contagem do prazo previsto na alínea b) do número 1 desta Condição inicia-se no

momento em que o cliente comunica a avaria nos termos da Condição 6 das presentes Condições Específicas.

3.4. Caso a MEO verifique que a reposição do serviço não ocorrerá no prazo fixado na alínea b) número 1 desta Condição, compromete-se a contactar o cliente, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação da avaria.

3.5. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, é garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.

3.6. Sempre que o serviço é prestado com recurso ao protocolo IP, a MEO desde já informa o cliente que qualquer falha no fornecimento de energia elétrica poderá implicar a interrupção do serviço, até ao restabelecimento daquele.

3.7. A MEO poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

3.8. No caso de o serviço ser prestado com recurso ao protocolo IP e com atribuição de numeração não geográfica, não é assegurada a localização da origem das chamadas para acesso aos serviços de emergência.

3.9. A MEO reserva-se o direito de recusar o acesso e efetuar a desativação do serviço quando considere que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriore a qualidade do serviço, da rede ou do seu funcionamento, bem como nas situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem em redes de outros operadores e destino às redes fixas nacionais, em tráfego com origem na rede MEO e destino à rede fixa nacional.

3.10. A MEO reserva-se o direito de definir uma política de utilização responsável para a utilização do serviço, podendo faturar consumos que excedam mensalmente o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

3.11. A MEO reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos, em caso de situação de fraude.

4. REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES

4.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na alínea a) da Condição 3.1. por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir a redução do montante correspondente ao preço de instalação em 50% (cinquenta por cento).

4.2. Sempre que a instalação não possa ser efetuada por facto imputável ao cliente, poderá a MEO exigir uma sobretaxa correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor do preço de instalação.

4.3. A indisponibilidade do serviço, com exceção dos casos previstos na Condição 4 das Condições Gerais, em incumprimento do disposto na Condição 3.1, alínea b), por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, dará lugar ao desconto do valor que, com base no preço da assinatura mensal de linha analógica constante do tarifário em vigor, corresponder à duração da indisponibilidade.

4.4. Caso a indisponibilidade do serviço ultrapasse o dobro do prazo estipulado na alínea b) da Condição 3.1., o cliente poderá exigir à MEO o pagamento de uma penalização de valor equivalente ao desconto concedido, nos termos da Condição 4.3..

5. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

Durante a suspensão do serviço e até à sua extinção é garantido ao cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu –112.

6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

Caso o cliente detete qualquer avaria ou falha no funcionamento do serviço, deve contactar a MEO através dos contactos disponibilizados em telecom.pt ou através do número de apoio ao cliente, que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia.

7. PREÇO

7.1. O preço a pagar pelo cliente pela instalação, restabelecimento, assinatura mensal, comunicações e aluguer ou venda de equipamento, corresponde ao que estiver fixado nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, disponíveis e detalhados em meo.pt ou outros canais, as quais são disponibilizadas ao cliente no momento da adesão ao serviço e que fazem parte integrante das presentes Condições Específicas.

7.2. Para obtenção de informações atualizadas sobre o preço aplicável ao serviço, o cliente poderá consultar em meo.pt e ptempresas.pt ou ligar para o número de apoio ao cliente.

7.3. O preço da assinatura, quando aplicável, é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o preço da assinatura corresponderá a 1/30 do valor da assinatura mensal por cada dia em que o serviço estiver ativo.

7.4. Para verificação e controlo dos encargos associados ao serviço, a MEO disponibiliza ao cliente, para além de outros mecanismos, o barramento seletivo e gratuito de chamadas de saída de tipos e para tipos definidos de números, de acordo com o que vier a ser definido pela ANACOM nos termos da Lei, sistemas de pré-pagamento do acesso da ligação à rede telefónica pública e da utilização do serviço, bem como pagamento escalonado do preço da ligação à rede telefónica pública, em todos os casos mediante pedido do cliente.

8. FATURAÇÃO

O cliente poderá optar pelo fornecimento de um dos seguintes tipos de detalhe da fatura:

a) Detalhe simples: que contém o detalhe das diversas categorias de tráfego, indicando cada chamada, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma;

b) Detalhe completo: que contém a discriminação, por ordem cronológica, de todas as comunicações efetuadas, incluindo os números chamados, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma;

c) Detalhe parcial: que corresponde ao detalhe completo, mas contendo a supressão dos últimos quatro dígitos dos números chamados.

9. VIGÉNCIA

9.1. As presentes Condições Específicas produzem efeitos na data da adesão ao serviço e vigoram pelo período de um mês, automaticamente renovável por iguais períodos, salvo denúncia por qualquer uma das Partes, mediante comunicação válida, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo da vigência ou renovação.

9.2. Para efeitos de renovação, as presentes Condições Específicas consideram-se como tendo tido início no primeiro dia do mês respetivo.

ANEXO I CONDIÇÕES PARTICULARES APLICÁVEIS AO SERVIÇO PRESTADO SOBRE IP (“VoIP”)

1. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

1.1. O acesso ao serviço apenas é possível após a ativação do mesmo pelo cliente, mediante a escolha e introdução do número VoIP (“Número VoIP”) e do código de acesso (“Código de Acesso/Password”) que constituem os elementos de identificação do cliente.

1.2. Os Códigos de Acesso/Passwords têm carácter pessoal e intransmissível, são para conhecimento e uso exclusivo do cliente, devendo este assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia.

1.3. A MEO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que não lhe sejam direta ou indiretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

1.4. A eventual utilização do serviço por terceiros com recurso aos Códigos de Acesso/Passwords associados ao mesmo, com ou sem autorização do cliente, considera-se realizada pelo mesmo, salvo prova em contrário.

1.5. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos ao serviço em simultâneo, com o mesmo número e código de acesso.

2. TIPOS DE CHAMADAS

2.1. O serviço permite a realização do seguinte tipo de chamadas:

(i) Chamada PC-a-telefone – o computador pessoal (PC) de origem necessita de ter instalado um softphone que permita iniciar a chamada VoIP;

(ii) Chamada telefone-a-PC – o PC deve ter instalado um programa através do qual seja possível terminar a chamada originada no telefone;

(iii) Chamada telefone-a-telefone – o estabelecimento da chamada realiza-se através de um telefone ligado a um router com portas FXS.

3. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. O cliente compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos, devendo ainda respeitar as presentes Regras de Utilização do Serviço.

3.2. É igualmente vedada ao cliente a utilização do serviço para prestação de serviços de telemarketing (sondagens, prospeção telefónica e televenda), em Cybercafés, locutórios, para envio massivo de faxes ou afins.

3.3. O cliente expressamente reconhece e aceita que a Rede IP constitui uma rede de comunicações públicas suscetível de utilização por vários utilizadores e, como tal, sujeita a sobrecargas informáticas, pelo que a MEO não garante nestes casos a prestação do serviço sem interrupções, perda de informação ou atrasos, não sendo igualmente possível à MEO garantir a qualidade da interligação da Rede IP à RTPC (Rede Telefónica Pública Comutada).

3.4. Não é permitido ao utilizador:

a) interceptar, monitorar, danificar ou modificar qualquer comunicação da qual não seja remetente ou destinatário;

b) selecionar ou usar um Nome de Utilizador de outra pessoa com a intenção de fazer passar-se por essa pessoa (Caller Id Spoofing);

c) enviar comunicações comerciais não permitidas por lei, tais como mensagens não solicitadas (SPIT – SPAM over Internet Telephony);

d) interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes, designadamente ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).

3.5. Ao utilizador não é permitido utilizar equipamentos com ligação à rede Internet para fins de encaminhamento de tráfego.

ANEXO II CONDIÇÕES PARTICULARES APLICÁVEIS AO SERVIÇO NÚMERO VERDE (800), NÚMERO AZUL (808) E NÚMERO ÚNICO (707)

1. OBJETO

1.1. A prestação do Serviço Número Verde (800), Número Azul (808), Número Único (707) (adiante “Serviço”), pela MEO ao cliente, rege-se pelas condições gerais de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, pelas condições específicas de prestação do serviço de voz e pelas presentes condições particulares e encontra-se caracterizado no(s) respetivo(s) Formulário(s) de adesão ao Serviço, que das presentes condições particulares faz(em) parte integrante.

1.2. O Número Verde (800) consiste num Serviço pelo qual a MEO disponibiliza ao cliente um número do tipo 800 xxx xxx, para efeitos de receção, pelo cliente, de chamadas telefónicas sem custos para o chamador, os quais são suportados na sua totalidade pelo cliente titular do Número Verde (800).

1.3. O Número Azul (808) consiste num Serviço pelo qual a MEO disponibiliza ao cliente um número do tipo 808 xxx xxx, para efeitos de receção, pelo cliente, de chamadas telefónicas, cujos custos são partilhados entre o chamador e o cliente titular do Número Azul (808).

1.4. O Número Único (707) consiste num Serviço pelo qual a MEO disponibiliza ao cliente um número do tipo 707 xxx xxx, para efeitos de receção, pelo cliente, de chamadas telefónicas, sendo os custos suportados na sua totalidade pelo chamador.

2. LIGAÇÃO INICIAL DO SERVIÇO

A MEO assegurará a ligação inicial do Serviço no prazo a acordar com o cliente.

3. PREÇO

O preço a pagar pelo cliente, pela prestação do Serviço, pelo restabelecimento e pela divulgação nos serviços informativos da MEO, corresponde ao que estiver fixado no tarifário em vigor, tendo sido entregue ao cliente, na data da celebração do Contrato, cópia do mesmo, que daquele faz parte integrante.

4. FATURAÇÃO

4.1. Para o Serviço Número Verde (800) e para o Serviço Número Azul (808), o cliente só pode optar pelo fornecimento, de um dos seguintes tipos de fatura:

a) fatura Nível 1, a qual contém o detalhe dos totais de comunicações e valores por categorias de comunicações das chamadas rececionadas;

b) fatura Nível 4, a qual contém a discriminação, por ordem cronológica de todas as comunicações rececionadas, incluindo os números chamadores com supressão dos últimos quatro dígitos, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma.

5. VIGÉNCIA

5.1. O contrato produz efeitos na data de subscrição pelo cliente do(s) respetivo(s) Formulário(s) de adesão ao Serviço e vigorará pelo prazo de um mês, salvo acordo em sentido contrário das Partes, e renova-se automaticamente por iguais períodos, salvo se for denunciado por qualquer uma das Partes, mediante comunicação válida remetida à outra Parte com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias, relativamente ao termo do período de vigência inicial do Contrato ou de qualquer uma das suas renovações.

5.2. Para efeitos de renovação, os contratos mensais consideram-se como tendo início no primeiro dia do mês respetivo.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA DA MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, os Anexos I e II, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário") e as condições comerciais/Ficha de Tarifário visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") ao cliente, do serviço de acesso à Internet em Banda Larga, o qual inclui, nomeadamente, a disponibilização de serviços de correio eletrónico e páginas pessoais (adiante "serviço").

1.2. O cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfólio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.

1.3. O cliente poderá também contratar a prestação do serviço de instalação dos equipamentos utilizados para acesso e utilização do serviço, desde que os mesmos observem os requisitos técnicos e recomendações da MEO em meo.pt.

1.4. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO ("Condições Gerais").

2. ADEÇÃO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Antes de proceder à ativação do serviço, o cliente deverá assegurar que se encontram preenchidos os requisitos mínimos previstos no Anexo I e acessíveis em meo.pt.

2.2. O pedido de ativação do serviço efetuado pelo cliente implica o conhecimento e aceitação pelo mesmo do disposto nas presentes Condições Específicas, que se encontram nas embalagens de comercialização do serviço e estão disponíveis para consulta em meo.pt.

2.3. O serviço pode ser prestado i) com recurso à tecnologia ADSL, através dos protocolos TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), via rede telefónica analógica ou RDIS (ou ii) com recurso à rede de fibra ótica ("FO"), estando disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede que poderão ser consultadas nas lojas MEO, através do número 16200 e em meo.pt.

2.4. Quando prestado com recurso à tecnologia ADSL, o serviço é disponibilizado com serviço telefónico fixo associado, caso em que a prestação do serviço de acesso à Internet em Banda Larga pressupõe a existência de contrato de prestação do serviço telefónico fixo em vigor e, consequentemente, de uma linha telefónica ativa.

2.5. Quando prestado com recurso a rede de FO, o serviço é disponibilizado na condição de o cliente subscrever um ou mais serviços de comunicações eletrónicas da MEO, sempre que o fornecimento conjunto dos serviços se justifique, por razões de ordem técnica ou comercial.

2.6. A MEO pode recusar a ativação do serviço após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:

a) inexistência de cobertura ADSL, ou seja, quando o par de fios que serve de suporte à Linha Telefónica disponibilizada não esteja diretamente ligado entre as instalações do cliente e a central telefónica da MEO na qual se encontra instalado o equipamento agregador de centros locais com tecnologia ADSL;

b) a infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local da Linha Telefónica;

c) a Linha Telefónica afeta à prestação do serviço venha a ser utilizada para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, nomeadamente sistemas de alarme, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco), ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;

d) o cliente proceda à alteração da Linha Telefónica de analógico para RDIS ou vice-versa, solicite uma mudança exterior da Linha Telefónica ou uma alteração de número da Linha Telefónica;

e) inexistência de cobertura em determinada localização geográfica.

2.7. A recusa de ativação do serviço prevista no número 2.6. deve ser comunicada ao cliente no prazo máximo de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação ou conhecimento por parte da MEO, dispondo o cliente, no caso das alíneas (a), (b) e (e) desse número, de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comunicação, para solicitar o reembolso dos montantes relativos à adesão ao serviço.

2.8. Caso a MEO recuse a ativação do serviço com fundamento na verificação de alguma das situações previstas no número 2.6. alíneas c) e d), o cliente poderá efetuar novo pedido de ativação do serviço à MEO, desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da ativação do serviço.

2.9. Sempre que o serviço seja prestado com recurso à tecnologia ADSL, a MEO não será responsável pela configuração da conectividade ADSL, nem pela prestação do serviço, caso a Linha Telefónica não reúna as condições técnicas necessárias, nomeadamente caso esta não suporte a conectividade ADSL.

2.10. A MEO compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) 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.

2.11. A ativação dos serviços adicionais será efetuada de acordo com as respetivas condições particulares.

3. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

3.1. Para o acesso ao serviço e aos serviços adicionais, a MEO fornece ao cliente um código de identificação pessoal ("Nome de Utilizador"/"Username"), um código de entrada na Rede Internet ("Código de Acesso"/"Password") e um código para a configuração do serviço e solicitação dos serviços adicionais ("Códigos de Administração"), bem como um Nome de Utilizador e um Código de Acesso para o acesso a cada serviço adicional contratado ("Códigos dos Serviços"), os quais constituem os elementos de identificação do cliente e, como tal, têm caráter pessoal e intransmissível.

3.2. Os Códigos de Acesso/Password são para conhecimento e uso exclusivo do cliente, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente, não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia. Após a ativação do(s) serviço(s), o cliente pode alterar o(s) Código(s) de Acesso/Password(s) inicialmente disponibilizado(s) pela MEO.

3.3. A MEO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que lhe não sejam direta ou indiretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

3.4. A eventual utilização do(s) serviço(s) por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO ao cliente, com ou sem autorização deste último, considera-se realizada pelo cliente, salvo prova em contrário.

3.5. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos à Internet em simultâneo, com o mesmo Nome de Utilizador e Código de Acesso.

4. UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

4.1. Sempre que o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, o cliente compromete-se a utilizar o serviço sempre na Linha Telefónica indicada à MEO no Pedido de Ativação do Serviço ou no Formulário para o acesso ADSL à Internet, não podendo o cliente utilizar a Linha Telefónica afeta à prestação do serviço para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, designadamente as referidas nas alíneas c) e d) da Condição 2.6.

4.2. O cliente compromete-se ainda a identificar-se sempre através do Username que lhe tenha sido atribuído pela MEO no acesso ao serviço.

4.3. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto nos casos previstos na Condição 7.1. das presentes Condições Específicas, e bem assim quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a MEO não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

4.4. Não é permitida ao cliente a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:

4.4.1. Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade);

4.4.2. Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços (Scan);

4.4.3. Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).

4.5. Não é permitido ao cliente interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:

4.5.1. Ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).

4.5.2. Envio em massa de pacotes (Flooding).

4.5.3. Qualquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes.

4.5.4. Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.

4.5.5. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os recetores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem caráter exaustivo/entre outros: alteração de endereços IP (IP Spoofing) e/ou alteração da identificação de mensagens de Correio Eletrónico ou News.

4.6. Ao cliente não é permitido utilizar computadores remotos como "proxies" para fins de encaminha de tráfego.

4.7. O critério utilizado para distinguir o tráfego, ou seja, para determinar se o tráfego é nacional ou internacional tendo em vista apurar a tarifa a aplicar, é a existência de um acordo de interligação entre a MEO e o Prestador de Serviços (ou Sistemas Autónomos). A lista de Prestadores de Serviços (ou Sistemas Autónomos), pode ser consultada em meo.pt.

5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

Caso o cliente detete qualquer avaria ou falha no funcionamento do serviço, deve contactar a MEO através do contacto disponibilizado em telecom.pt, que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia.

6. PREÇO E FATURAÇÃO

6.1. Os preços devidos pelo cliente à MEO pelo(s) serviço(s), pela instalação, ativação, downgrade, desmontagem, restabelecimento e reinstalação, correspondem aos que estiverem fixados nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, disponíveis e detalhados em meo.pt e ptempresas.pt ou outros canais, disponibilizadas ao cliente no momento de adesão ao serviço e que das presentes Condições Específicas fazem parte integrante.

6.2. O cliente pode obter informações atualizadas sobre os serviços adicionais disponibilizados pela MEO em meo.pt.

6.3. O valor da mensalidade do serviço é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o valor da mensalidade corresponderá a 1/30 da mensalidade por cada dia em que o serviço estiver ativo.

6.4. O cliente pode visualizar o detalhe da fatura em meo.pt, que inclui o valor da conectividade, de acordo com a modalidade de tarifário escolhida pelo cliente, serviços adicionais subscritos e ainda consumos adicionais de conectividade ou de serviço, caso existam.

7. SUSPENSÃO E DESATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Sem prejuízo do disposto na Condição 4. das Condições Gerais, a MEO pode proceder à suspensão dos serviços quando se verifique qualquer uma das situações previstas na Condição 2.6. alíneas c) e d), das presentes Condições Específicas, comprometendo-se a MEO a comunicar tal suspensão ao cliente com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias sobre a data da sua verificação, não se responsabilizando pela qualidade de serviço até à suspensão.

7.2. Sempre que o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, qualquer alteração da Linha Telefónica afeta à prestação do serviço imputável ao cliente, para além de poder resultar na impossibilidade de o cliente utilizar o serviço, implica o pagamento de uma nova ativação, de acordo com o tarifário em vigor na data da alteração.

8. POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RESPONSÁVEL

8.1. Para garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço aos seus clientes a MEO adotou uma política de utilização responsável.

8.2. As velocidades de Internet associadas a cada tarifário são as indicadas nas presentes Condições (Anexo III) e podem ser consultadas em meo.pt ou através dos contactos referidos nestas Condições. As velocidades de download e de upload poderão variar em função das características do acesso físico, do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que em cada momento o cliente execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder. Para garantir uma elevada qualidade do serviço a todos os clientes, sempre que a MEO verifique a ocorrência de situações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede poderá: i) proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 4. das Condições Gerais ou ii) faturar consumos que excedam, mensalmente, o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

9. REEMBOLSO

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na Condição 2.10. para ativação do serviço por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço.

10. VIGÊNCIA

10.1. As presentes Condições Específicas entram em vigor na data de adesão e vigoram pelo período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, que, naquela data, estiver definido

nas condições comerciais/Ficha de Tarifário e no Formulário anexos ao presente contrato.
10.2. No caso de clientes que sejam consumidores, a MEO poderá, mediante acordo do cliente e em caso de atribuição de benefícios/vantagens ou nos demais casos previstos na lei, relacionadas com o serviço, prorrogar o período de fidelização fixado nos termos do número anterior desta Condição, até perfazer um período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

10.3. As presentes Condições Específicas renovam-se automaticamente, seja após o decurso do período de vigência inicial, por períodos iguais e sucessivos de 1 (um) mês, salvo denúncia por qualquer uma das Partes nos termos dos números seguintes.

10.4. Cada uma das Partes poderá, fora do período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, das presentes Condições Específicas, proceder à sua denúncia em qualquer momento, mediante comunicação válida com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do mês civil.

10.5. No caso de cliente que seja consumidor, em situação de cessação antecipada das presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de fidelização, a MEO terá direito ao recebimento de quantia relativa aos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, de acordo com a seguinte fórmula: (período de fidelização – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (benefícios e vantagens conferidos) / (período de fidelização).

10.6. No caso de ser cliente empresarial, em situação de cessação antecipada das presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período contratual mínimo, e salvo se consequência diversa resultar da Ficha de Tarifário que faz parte integrante do contrato, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada de acordo com a seguinte fórmula: (período contratual mínimo – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade).

10.7. Para efeitos do disposto na Condição anterior, o valor a tomar em consideração será o valor da mensalidade de tarifário pós-pago mais baixa que esteja em vigor à data de rescisão.

10.8. O cliente pode, a todo o momento, através do número de apoio ao cliente, saber quando se conclui o período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, em curso, bem como qual o valor que terá de pagar pela cessação antecipada das presentes Condições Específicas.

Anexo I REQUISITOS MÍNIMOS

- Software → Windows XP/Vista ou Macintosh9.x/10.x
- Hardware:
 - Processador Pentium, equivalente ou superior
 - Leitor de CD-ROM
 - Memória: 64 MB
 - 50 MB de espaço livre em disco
- Tomadas telefónicas do tipo RITA (RU-11)
- Software que permita o acesso ao serviço com a segurança adequada
- Porta USB (para tarifário pré-pago) ou Ethernet (para tarifário pós-pago) disponíveis

Anexo II CONDIÇÕES PARTICULARES DO TARIFÁRIO FREE

1. CONTA DE ACESSO

1.1. Sem prejuízo das Condições Específicas aplicáveis à prestação do serviço, caso o cliente adira ao tarifário Free, a utilização do serviço implica o aprovisionamento da conta de acesso ao serviço ("Conta de Acesso"), que será efetuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta da embalagem do referido produto, em meo.pt e nos locais de venda de produtos MEO.

1.2. Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respetiva dedução no saldo da Conta de Acesso do cliente, sendo este responsável por manter um saldo da Conta de Acesso que tenha um valor suficiente para o pagamento dos diversos serviços a que tenha aderido e que pretenda utilizar.

1.3. Para efeitos do disposto no número 1.1., será atribuído ao cliente, com a adesão ao serviço, um número de conta, cujo valor do saldo pode ser aumentado por carregamento efetuado através do Multibanco.

2. DESATIVAÇÃO DO SERVIÇO

Caso o cliente não efetue qualquer login de acesso à Internet com os dados da sua Conta de Acesso num período continuado de 180 (cento e oitenta dias), os créditos de que disponha serão automaticamente perdidos a favor da MEO. Após o referido período, caso o cliente pretenda aceder à Internet através do serviço pré-pago, deverá aprovisionar a sua Conta de Acesso.

3. DENÚNCIA

A denúncia do Contrato nos termos da Cláusula 10. das Condições Específicas não implica o direito a qualquer indemnização ou outra compensação a pagar pela MEO e importa a perda de todos os montantes que constem do saldo da Conta de Acesso, na data em que a mesma produza efeitos, nos termos da Cláusula 10.4. das Condições Específicas.

Anexo III VELOCIDADES DO ACESSO À INTERNET

1. As velocidades do acesso à internet (download e upload) dependem da tecnologia a instalar (Fibra Ótica ou ADSL), do serviço contratado, do equipamento (computador, tablet, smartphone, entre outros) e dos interfaces de rede local que sejam utilizados. Em cada momento, esta velocidade dependerá ainda de outros fatores de congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder.

2. As velocidades do acesso local à Internet (em Mbps) 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:

Tabela de velocidades Internet em Fibra (DL: download; UL: upload) em Mbps	VELOCIDADE MÍNIMA		VELOCIDADE NORMALMENTE DISPONÍVEL		VELOCIDADE MÁXIMA (*)		VELOCIDADE ANUNCIADA	
	DL	UL	DL	UL	DL	UL	DL	UL
	Produto / Velocidade (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
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
400/50	380	48	380	48	400	50	400	50
400/100	380	95	380	95	400	100	400	100
1 Gbps/100 (*)	879	95	879	95	925	100	1Gbps	100
1 Gbps/200 (*)	879	190	879	190	925	200	1Gbps	200

(*) 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.

3. Em situações de migração para uma velocidade superior à inicialmente contratada em acessos com a tecnologia de fibra ótica, a MEO disponibilizará ao cliente os equipamentos necessários, caso o equipamento inicial não cumpra os requisitos técnicos mínimos para a garantia da nova velocidade contratada, sem prejuízo de poder cobrar o custo de deslocação e instalação, quando tal instalação for efetuada por um técnico.

4. As velocidades do acesso local à Internet (em Mbps) em acessos com a tecnologia ADSL para (download e upload) corresponde à velocidade à qual o equipamento sincroniza com a rede e depende ainda de outros fatores, tais como a distância até à central (download) e o tipo de par de cobre instalado. Para situações em que a velocidade do acesso não cumpra o mínimo estabelecido, o cliente terá o direito à livre resolução do contrato, sem prejuízo da apresentação de ofertas alternativas pela MEO, nomeadamente através de tecnologia wireless (3G/4G). As velocidades do acesso ADSL (em Mbps) 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:

Tabela de velocidades internet em ADSL (DL: download; UL: upload) em Mbps/Produto	Velocidade mínima		Velocidade normalmente disponível		Velocidade Máxima (*)		Velocidade Anunciada (*)		
	DL	UL	DL	UL	DL	UL	DL	UL	
M50; M40; Total 24 TV em IPTV	6,8	0,256	11,7	0,8	Até 24	Até 1	Até 24	Até 1	
M50; M40; Total 24 TV em DTH	0,256	0,256	5,0	0,7	Até 24	Até 1	Até 24	Até 1	
Net+Telefone	24 Mbps	0,256	0,256	9,9	0,8	Até 24	Até 1	Até 24	Até 1
	12 Mbps	0,256	0,256	8,0	0,8	Até 12	Até 1	Até 12	Até 1

(*) nas condições ideais da tecnologia, distância à central, secção do par de cobre e níveis de interferência, inclui encapsulamento de dados.

5. A MEO adotará medidas de restrição da velocidade de acesso à Internet, sempre que necessite de assegurar os níveis mínimos de qualidade de utilização, garantir a segurança e integridade da rede e de evitar o esgotamento da sua capacidade.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEVISÃO E MULTIMÉDIA DA MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário") e as condições comerciais/Ficha de Tarifário destinam-se a regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") ao cliente, do serviço de distribuição de televisão e, quando aplicável, a colocação à disposição de conteúdos áudio e vídeo e disponibilização de serviços interativos e outros relacionados ("serviço").
1.2. São igualmente regulados os termos e condições aplicáveis à disponibilização, pela MEO ao cliente, das infraestruturas e equipamento(s) de suporte ao serviço, identificados nestas Condições Específicas ("equipamento").

1.3. O cliente poderá, também, contratar a prestação do serviço de instalação do equipamento utilizado para acesso e utilização do serviço, desde que o mesmo observe os requisitos técnicos e recomendações da MEO em meo.pt.

1.4. O cliente poderá, ainda, aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfólio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.
1.5. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO ("Condições Gerais").

2. ADESAO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. O cliente é responsável por fazer cessar, antes da data de adesão ao serviço, eventuais contratos referentes a serviços que se mostrem incompatíveis com a prestação do serviço, tais como:

(i) distribuição do serviço de televisão com recurso à rede coaxial do cliente, sempre que o serviço prestado pela MEO seja também prestado com recurso a essa rede;
 (ii) serviço de acesso à Internet através de ADSL, de prestador de serviço que não a MEO;
 (iii) sistemas de alarme, serviços de televigilância, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos.

2.2. O cliente autoriza a MEO a realizar todas as intervenções nas redes do cliente, que se revelem necessárias e adequadas à prestação do serviço.

2.3. Para a prestação do serviço via satélite, o cliente terá de dispor de uma antena de satélite e demais acessórios necessários para a prestação do serviço, devendo os mesmos observar os requisitos técnicos e recomendações da MEO em meo.pt.

2.4. O serviço, quando prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de fibra ótica ("FO"), apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura da respetiva

rede, que poderão ser consultadas nas lojas MEO, através do número 16200 e em meo.pt.
2.5. O serviço está, também, acessível em equipamentos com acesso à Internet, com os sistemas operativos indicados em meo.pt e com a aplicação necessária para equipamentos com acesso à Internet. O acesso ao serviço em equipamentos com acesso à Internet só está disponível para clientes residentes em Portugal e o acesso ao serviço tem que ser realizado a partir de território português, estando vedada a sua contratação para fins profissionais e/ou comerciais.

2.6. Quando o serviço é acedido através de equipamentos com acesso à Internet:

- o cliente deverá verificar se dispõe de equipamento e acesso à Internet com as características mínimas que se encontram publicadas em meo.pt.
- a MEO reserva-se o direito de limitar o número de computadores pessoais/equipamentos compatíveis, através dos quais é realizado o acesso ao serviço.
- o cliente é exclusivamente responsável pelos encargos em que incorre ao aceder ao serviço, advenientes da utilização do serviço de acesso à Internet contratado a um Internet Service Provider ("ISP") autorizado.
- o cliente reconhece que a qualidade do serviço pode ser afetada por fatores exteriores, tais como eventuais sobrecargas informáticas e falhas técnicas da responsabilidade, designadamente do ISP contratado.

2.7. Salvo nos casos em que a instalação do serviço seja efetuada pelo cliente, o serviço será instalado e ativado na data acordada entre a MEO e o cliente para o efeito, num prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de adesão ao serviço, salvo impossibilidade técnica ou motivo de força maior.

2.8. A adesão ao serviço implica o conhecimento e aceitação pelo cliente do disposto nas presentes Condições Específicas e Condições Gerais, que se encontram nas embalagens de comercialização do serviço, quando aplicável, e estão disponíveis para consulta em meo.pt.

2.9. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO o equipamento é instalado pela MEO, em data a acordar entre a MEO e o cliente. Quando o serviço é prestado por via satélite o equipamento é instalado pelo cliente, caso este já disponha de antena satélite instalada compatível, ou pela MEO, caso o cliente o solicite. Caso o cliente não tenha antena instalada deverá solicitar à MEO a instalação da antena e do equipamento.

2.10. O cliente, antes de proceder à ativação dos serviços, deverá assegurar que se encontram preenchidos os requisitos referidos na presente Condição e acessíveis em meo.pt.

2.11. Quando o serviço é prestado por via satélite é ativado com a entrega do equipamento, salvo quando adquirido em lojas não MEO, sendo nesses casos ativado mediante contacto telefónico do cliente à MEO. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO, o equipamento é instalado e o serviço é ativado pela MEO.

2.12. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO, a MEO pode recusar a ativação do serviço, após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:

- Inexistência de cobertura, nos termos referidos no número 2.4;
- Inexistência de acesso que serve de suporte ao serviço entre as instalações do cliente e a central da MEO;
- Quando a infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local;
- Quando o acesso afeto à prestação do serviço seja utilizado para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, incluindo sistemas de alarme, serviços de "Data-over-Voice" ("DoV") (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12Khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;
- Quando o cliente não autorize qualquer intervenção nas redes do cliente que se revele necessária ou adequada à prestação do serviço.

2.13. A recusa de ativação do serviço prevista no número 2.12. deve ser comunicada ao cliente no prazo máximo de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação ou conhecimento por parte da MEO, dispondo o cliente, no caso das alíneas (i), (ii) e (iii) desse número, de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comunicação, para solicitar o reembolso dos montantes relativos à adesão ao serviço.

2.14. Caso a MEO recuse a ativação do serviço com fundamento na verificação de alguma das situações previstas nas alíneas (iv) e (v) da Condição 2.12, o cliente poderá efetuar novo pedido à MEO desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da ativação do serviço.

2.15. A adesão ao serviço pode ser condicionada ao pagamento imediato de um valor de ativação ou do pagamento contra entrega do equipamento, de acordo com o tarifário em vigor.

3. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO:

- a instalação inclui o fornecimento e instalação do cabo necessário à rede de cliente e acessórios de instalação (se solicitada instalação com tomada) e respetiva ligação na morada de instalação;
- o cabo será instalado à vista, salvo se o local já dispuser de infraestruturas de passagem (sendo as soluções especiais de instalação a pedido do cliente objeto de orçamentação);
- às tomadas adicionais e outros equipamentos adicionais, além dos previstos nas Condições Específicas, são aplicáveis os preços e as condições de fornecimento específicos em vigor; e
- o cliente é responsável pela obtenção junto de terceiros de autorizações eventualmente necessárias, não podendo a MEO ser responsabilizada pela inexistência das mesmas.

4. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

4.1. O acesso a determinados conteúdos ou componentes do serviço poderá implicar a utilização de um código de identificação e o código de acesso. Os códigos constituem os elementos de identificação do cliente e, como tal, são para conhecimento e uso exclusivo do mesmo e têm caráter pessoal e intransmissível, devendo o cliente assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a sua confidencialidade, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação ou cópia. A MEO reserva-se o direito de limitar o acesso ao serviço em simultâneo com o mesmo código de identificação e de acesso.

4.2. A MEO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que não lhe sejam imputáveis direta ou indiretamente a título de dolo ou culpa grave, considerando-se realizada pelo cliente a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO, salvo prova em contrário.

5. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

5.1. Os vários pacotes de canais disponíveis encontram-se identificados em meo.pt.

5.2. O cliente não pode alterar a composição dos pacotes de canais, podendo, quando disponível, subscrever canais Premium, canais adicionais ou substituir o pacote de canais subscrito por outro.

5.3. Os canais Premium, pacotes de canais temáticos e canais adicionais disponibilizados ao abrigo destas Condições Específicas pressupõem um período mínimo de subscrição, identificado no momento da subscrição no ecrã do equipamento utilizado pelo cliente e disponível em meo.pt.

5.4. A MEO reserva-se o direito de limitar o número de equipamentos compatíveis, através dos quais é visualizado o serviço.

5.5. A MEO poderá adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha de canais disponibilizada no âmbito do serviço, nomeadamente em consequência de alterações da relação contratual com as entidades que lhe disponibilizam tais conteúdos. A MEO obriga-se a notificar, por escrito, estas modificações através do sítio meo.pt ou no ecrã do equipamento utilizado pelo cliente para acesso ao serviço e na fatura com uma antecedência de 30 (trinta) dias relativamente à respetiva data de entrada em vigor, salvo quando a alteração não possa ser prevista com essa antecedência, caso em que a MEO a divulgará assim que for do seu conhecimento.

5.6. Com exceção dos casos em que o serviço é prestado sobre rede de FO e via satélite, a visualização de canais em Alta Definição ("HD") está sujeita a uma avaliação técnica a realizar pela MEO, sendo a visualização destes canais nos primeiros 30 (trinta) dias após a instalação do serviço meramente experimental, podendo estes canais ser removidos da grelha por forma a melhorar a qualidade de serviço, designadamente da emissão televisiva.

5.7. O acesso ao serviço através de equipamento com acesso à Internet quando efetuado através de streaming adaptativo à largura de banda, pressupõe que o cliente disponha no momento do acesso de uma largura de banda mínima de 3,5 Mbps para visualização dos canais e conteúdos.

5.8. A MEO não é responsável pelos conteúdos e programação das transmissões que integram o serviço, nem pelo cumprimento dos respetivos horários de emissão (nomeadamente da ordem e horários das emissões televisivas transmitidas), ou pelo cancelamento, cessação, interrupção ou adiamento dessas transmissões.

5.9. A MEO não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos disponibilizados por terceiros através do serviço, não sendo responsável pelos mesmos.

5.10. Caso o cliente utilize o serviço para fins comerciais nos termos da alínea e) da Condição 5.4. das Condições Gerais, a MEO reserva-se o direito de exigir uma indemnização por quaisquer danos, diretos ou indiretos daí decorrentes.

6. EQUIPAMENTO E INFRAESTRUTURAS

6.1. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia satélite o equipamento será disponibilizado ao cliente nas modalidades de aluguer ou compra e encontra-se configurado para utilização exclusiva nos sistemas em que se suporta o serviço e não pode ser desbloqueado por se tratar de equipamento encriptado e é insuscetível de utilização no âmbito de serviços prestados por terceiros.

6.2. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, sobre rede de FO ou via satélite, a solução de infraestruturas de rede de uso privativo do cliente será definida pela MEO, tendo em consideração as características do local de instalação, e poderá implicar o desligamento dos equipamentos ou infraestrutura que se mostrem incompatíveis com a instalação/ligação do serviço e a passagem de cabos adicionais (incluindo através de divisórias) e ou a colocação de tomadas adicionais.

6.3. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, sobre rede de FO ou via satélite, em caso de cessação da prestação do serviço, a MEO não realiza a reposição das infraestruturas de televisão pré-existentes na morada de instalação do serviço.

6.4. Sem prejuízo do previsto no número anterior desta Condição, caso o cliente contrate com a MEO a prestação do serviço por via satélite, com utilização do seu equipamento DTH (set-top-box), em caso de cessação da prestação do referido serviço, a MEO procederá à reconfiguração do seu equipamento DTH no prazo de 76 (setenta e seis) horas a contar da data em que a cessação da prestação do serviço ocorra.

6.5. Quando o serviço é prestado por via satélite, o acesso ao serviço, a pacotes de canais e canais Premium pressupõe a utilização, para além do equipamento, de um cartão, o qual é sempre propriedade da MEO.

6.6. A MEO reserva-se o direito de exigir ao cliente a devolução do cartão e descodificador em caso de cancelamento da subscrição dos produtos e serviços para os quais o cartão e descodificador foram disponibilizados.

6.7. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre a rede de FO, os materiais e equipamentos fornecidos para a rede de cliente, exceto tomadas adicionais, constituem propriedade da MEO ficando, durante o período de prestação do serviço, à disposição e sob guarda e responsabilidade do cliente, para seu uso exclusivo.

7. CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO

7.1. O cliente não poderá alterar as características e ou funcionalidades do serviço, ativar ou tentar a ativação fora dos procedimentos estabelecidos pela MEO ou, em geral, aceder a serviços não contratados, sendo responsável perante a MEO e terceiros pelos danos causados por tais atos, incluindo quando praticados por outros utilizadores.

7.2. Caso o cliente detete qualquer avaria ou falha no funcionamento do serviço, deve contactar a MEO através do contacto disponibilizado em telecom.pt, que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia.

7.3. Os custos da intervenção, incluindo deslocação(ões), serão suportados pelo cliente quando a avaria lhe seja direta ou indiretamente imputável, ou aos utilizadores do serviço, e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do serviço e ou equipamento. Os custos das intervenções motivadas por avarias do equipamento que seja propriedade do cliente serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do equipamento.

7.4. Sempre que, por motivos de conservação, manutenção e desenvolvimento da rede e sistemas de informação seja necessário suspender o serviço será aplicável o disposto nas Condições 8.2. e 9..

8. QUALIDADE DO SERVIÇO

8.1. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a MEO não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

8.2. A MEO compromete-se, não obstante o estabelecido no número anterior, a repor o serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela MEO da comunicação do cliente, exceto quando seja necessário aceder às instalações do cliente e ou substituir o equipamento, caso em que será acordado entre a MEO e o cliente data e hora para o efeito.

8.3. Quando o pacote de serviços contratado pelo cliente incluir serviço de televisão e o de acesso à Internet, a largura de banda será partilhada entre ambos, podendo ocorrer limitações na utilização do serviço de acesso à internet, nomeadamente na visualização de conteúdos. Adicionalmente, caso o cliente utilize outros serviços exclusivos do MEO, estes partilharão a largura de banda com o acesso à internet, podendo ocorrer limitações na utilização do serviço de acesso à Internet.

9. REEMBOLSOS

9.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na Condição 2.7. para ativação do serviço, por motivos comprovadamente imputáveis à Altice, o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço.

9.2. Em caso de incumprimento do prazo previsto na Condição 8.2., o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante que, com base no valor mensal do serviço contratado, corresponder ao período de indisponibilidade.

10. PREÇO E FATURAÇÃO

10.1. Os preços devidos pelo cliente à MEO pelo(s) serviço(s) e serviços adicionais, pela ativação, downgrade, restabelecimento e reinstalação do serviço, pela instalação e desmontagem, aquisição ou aluguer do equipamento, reembolso do equipamento não entregue ou danificado, pelos serviços de reparação ou manutenção, caso aplicável, são os que resultam dos tarifários em vigor em cada momento, sempre disponíveis, detalhados e atualizados em meo.pt, ou através dos números de telefone constantes do referido sítio, tendo sido entregue ao cliente no momento da adesão ao serviço, juntamente com as presentes Condições Específicas, as condições comerciais/Ficha de Tarifário, e que das presentes Condições Específicas fazem parte integrante.

10.2. O valor da mensalidade do serviço é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o valor da mensalidade corresponderá a 1/30 da mensalidade por cada dia em que o serviço estiver ativo.

10.3. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, pela prestação do serviço o cliente pagará à MEO a mensalidade referida nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, cujas alterações estarão disponíveis em meo.pt/ptempresas.pt ou outros canais, tendo em conta o pacote de canais escolhido pelo cliente.

A mensalidade referida acresce o preço dos serviços ou componentes de serviço não compreendidos no pacote de canais escolhido pelo cliente, o qual será cobrado pela MEO de acordo com os consumos do cliente no mês a que se reporta a fatura e segundo o tarifário disponível em meo.pt/ptempresas.pt.

10.4. O cliente pode solicitar o fornecimento dos seguintes tipos de fatura:

- a)** Não Detalhada: contém o valor da mensalidade de acordo com a modalidade de tarifário escolhida pelo cliente, aluguer/compra de equipamento e os totais relativos a serviços adicionais subscritos, consumos adicionais de conteúdos e ou serviços, caso existam, sem detalhe;
- b)** Detalhada: contém os elementos descritos na fatura Não Detalhada e o detalhe de aluguer de vídeos (data, hora e título do aluguer);
- c)** Detalhada com supressão dos conteúdos para adultos: contém os elementos descritos na fatura Não Detalhada e o detalhe de aluguer de vídeos (data, hora e título do aluguer) com a supressão dos conteúdos "adultos".

11. PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1. O cliente aceita que os conteúdos áudio e vídeo a que acede, ou que lhe são disponibilizados no âmbito do serviço, são exclusivamente para seu uso pessoal e privado e encontram-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização dos mesmos, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respetivos titulares.

11.2. Nos termos legais, depende de autorização dos respetivos titulares a comunicação da obra em qualquer lugar público, por qualquer meio que sirva para difundir sinais, sons ou imagens. Entende-se por lugar público todo aquele a que seja oferecido o acesso, implícita ou explicitamente, mediante remuneração ou sem ela, ainda que com reserva declarada do direito de admissão.

11.3. É da exclusiva responsabilidade do cliente que utiliza o serviço no âmbito da sua atividade comercial, solicitar e pagar, junto da Sociedade Portuguesa de Autores (SPA) e das demais entidades de gestão coletiva que estão registadas junto da Inspeção-Geral das Atividades Culturais, as licenças relativas aos direitos de execução de obras musicais e/ou audiovisuais, transmitidas em locais públicos, de acordo com as tabelas e as avenças/tarifas fixadas pelas mencionadas entidades. É da exclusiva responsabilidade do cliente fazer prova junto das autoridades competentes da regularização dos pagamentos associados à execução pública de obras audiovisuais e/ou musicais.

12. VIGÊNCIA, DENÚNCIA E RESCISÃO

12.1. As presentes Condições Específicas entram em vigor na data de adesão e vigoram pelo período de fidelização ou período contratual mínimo, consoante se trata de cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, que, naquela data, estiver definido nas condições comerciais/Ficha de Tarifário e no Formulário anexos ao presente contrato.

12.2. As presentes Condições Específicas renovam-se automaticamente, após o decurso do período de vigência inicial, por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo se for denunciado por uma das Partes nos termos dos números seguintes.

12.3. Cada uma das Partes poderá, fora do período mínimo de vigência das presentes Condições Específicas, proceder à sua denúncia em qualquer momento, mediante comunicação válida com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do mês civil.

12.4. No caso de cliente que seja consumidor, em situação de cessação antecipada das presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de fidelização, a MEO terá direito ao recebimento de quantia relativa aos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, de acordo com a seguinte fórmula:

(período de fidelização – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (benefícios e vantagens conferidos) / (período de fidelização).

12.5. No caso de ser cliente empresarial, em situação de cessação antecipada das presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período contratual mínimo, e salvo se consequência diversa resultar da Ficha de Tarifário que faz parte integrante do contrato, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada de acordo com a seguinte fórmula:

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

12.6. Para efeitos do disposto no número anterior, o valor a tomar em consideração será o valor da mensalidade aplicável de acordo com a modalidade de produto/tarifário escolhido, pelo cliente, em vigor à data da rescisão.

12.7. O cliente pode, a todo o momento, através do número de apoio ao cliente, saber quando se conclui o período de fidelização ou período contratual mínimo, consoante se tratar de cliente consumidor ou empresarial, respetivamente, em curso, bem como qual o valor que terá de pagar pela cessação antecipada das presentes Condições Específicas.

12.8. Quando o serviço é prestado através de equipamento com acesso à Internet, o cliente pode solicitar, a todo o tempo, o cancelamento da subscrição deste serviço mediante pedido válido dirigido à MEO, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data de produção de efeitos do cancelamento.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ MÓVEL DA MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário") e as condições comerciais/Ficha e Tarifário, visam regular os termos e condições por que se rege a prestação, pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") ao cliente, do serviço de voz móvel ("serviço").

1.2. O serviço permite ao cliente fazer e receber, comunicações nacionais, internacionais e em roaming, e enviar e receber mensagens escritas ("SMS" – short message service) e mensagens multimédia ("MMS" – multimedia message service) e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

1.3. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO ("Condições Gerais").

2. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, é garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.

2.2. A MEO poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

3. QUALIDADE DE SERVIÇO

3.1. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), não se comprometendo, porém, a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

3.2. A ativação do serviço ocorre no momento da adesão ao mesmo.

4. REEMBOLSO

Em caso de incumprimento do tempo fixado na Condição 3.2. por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir reembolso do valor que, com base no preço da mensalidade do serviço ou, na ausência desta, no consumo médio dos últimos 3 meses, corresponder à duração da indisponibilidade.

5. PRÉ-PAGAMENTO

Caso o cliente adira a um tarifário pré-pago serão aplicáveis as condições particulares que constam do Anexo I às presentes Condições Específicas.

6. FATURAÇÃO DETALHADA

A faturação detalhada do serviço integra os seguintes elementos: data, hora, duração das comunicações e número de destino das mesmas.

7. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

Durante a suspensão do serviço e até à sua extinção é garantido ao cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.

8. VIGÊNCIA

8.1. As presentes Condições Específicas produzem efeitos na data da adesão ao serviço e vigoram pelo período de um mês automaticamente renovável por iguais períodos, salvo denúncia por qualquer uma das Partes, mediante comunicação válida, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo da vigência ou renovação.

8.2. Para efeitos de renovação, as presentes Condições Específicas considerar-se-ão como tendo tido início no primeiro dia do mês respetivo.

8.3. A MEO e o cliente poderão acordar na prestação do serviço por um período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, indicado no Formulário. No termo do período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, acordado, as presentes Condições Específicas renovam-se por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo denúncia por qualquer uma das Partes nos termos previstos na Condição 8.1.

8.4. No caso de cliente que seja consumidor, em situação de cessação antecipada das presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de fidelização, a MEO terá direito ao recebimento de quantia relativa aos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, de acordo com a seguinte fórmula:

(período de fidelização – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (benefícios e vantagens conferidos) / (período de fidelização).

8.5. No caso de ser cliente empresarial, em situação de cessação antecipada das presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período contratual mínimo, e salvo se consequência diversa resultar da Ficha de Tarifário que faz parte integrante do contrato, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada de acordo com a seguinte fórmula:

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

8.6. O cliente pode, a todo o momento, através do número de apoio ao cliente, saber quando se conclui o período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial respetivamente, em curso, bem como qual o valor que terá de pagar pela cessação antecipada das presentes Condições Específicas.

ANEXO I CONDIÇÕES PARTICULARES DOS TARIFÁRIOS PRÉ-PAGOS

1.1. Sem prejuízo das Condições Específicas aplicáveis à prestação do serviço, caso o cliente adira a tarifários pré-pagos, a utilização do serviço implica a aquisição de cartões de acesso ao mesmo e o aprovisionamento de conta de acesso que será efetuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta da embalagem do referido produto, em meo.pt e nos locais de venda de produtos MEO.

1.2. Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respetiva dedução no saldo da conta de acesso do cliente, sendo este responsável por manter um saldo que tenha um valor suficiente para o pagamento dos diversos serviços a que tenha aderido e que pretenda utilizar.

1.3. Para efeitos do disposto no número 1.1., será atribuído ao cliente, com a adesão ao serviço, uma referência, que permite ao cliente realizar carregamentos através dos meios disponibilizados, pela MEO, para esse efeito.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE DADOS - INTERNET MÓVEL E ACESSO À INTERNET WI-FI DA MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, os respetivos Anexos I, II e III, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas (“Formulário”) e as condições comerciais/ Ficha de Tarifário, visam regular os termos e as condições por que se rege a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (adiante designada “MEO”) ao cliente, do:

- a) serviço Internet Móvel no Telemóvel, o qual permite efetuar comunicação de dados, de acesso à Internet através de telemóvel (adiante “Internet Móvel no Telemóvel”);
 - b) serviço de Internet Móvel para PC ou Tablet, o qual permite efetuar comunicações de dados, de acesso à Internet e enviar/receber mensagens escritas (SMS) (adiante “Internet Móvel para PC ou Tablet”);
 - c) serviço de acesso à Internet sem fios (Wireless Lan Pública) em zonas de acesso público (Hot Spot) através da tecnologia Wi-Fi (Wireless Fidelity – Wireless Lan), (adiante “Wi-Fi”).
- 1.2.** O cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfólio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.
- 1.3.** Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO (“Condições Gerais”).

2. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

O cliente compromete-se a observar as Regras de Utilização do serviço constantes do Anexo I, sob pena da MEO suspender o serviço, nos termos da Condição 4. das Condições Gerais ou desativá-lo.

3. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

- 3.1.** Para o acesso aos serviços Internet Móvel e Wi-Fi e aos serviços adicionais, a MEO poderá fornecer ao cliente códigos de identificação pessoal (“Nome de Utilizador”/“Username”), e códigos de entrada na Rede Internet (“Código de Acesso”/“Password”), os quais constituem os elementos de identificação do cliente e, como tal, têm caráter pessoal e intransmissível.
- 3.2.** Os Códigos de Acesso/Password são para conhecimento e uso exclusivo do cliente, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente, não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia. Após a ativação do(s) serviço(s), o cliente pode alterar o(s) Código(s) de Acesso/Password(s) inicialmente disponibilizado(s) pela MEO.
- 3.3.** A MEO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que lhe não sejam direta ou indiretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.
- 3.4.** A eventual utilização do(s) serviço(s) por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO ao cliente, com ou sem autorização deste último, considera-se realizada pelo cliente, salvo prova em contrário.
- 3.5.** Por razões de segurança, não serão permitidos acessos à Internet em simultâneo, com o mesmo Nome de Utilizador e Código de Acesso.

4. QUALIDADE DE SERVIÇO

- 4.1.** A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto nos casos previstos na Condição 6. das presentes Condições Específicas ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas).
- 4.2.** A MEO não se compromete a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.
- 4.3.** A ativação do serviço Internet Móvel ocorre no momento da adesão ao mesmo.
- 4.4.** A ativação do serviço Wi-Fi ocorre no prazo máximo de 1 (uma) hora após adesão ao serviço.
- 4.5.** A ativação dos serviços adicionais será efetuada de acordo com as respetivas condições particulares.

5. REEMBOLSO

Em caso de incumprimento dos tempos fixados na Condição 4. para o Serviço Internet Móvel, por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir reembolso do valor que, com base no preço da mensalidade do serviço ou, na ausência desta, no consumo médio dos últimos 3 meses, corresponder à duração da indisponibilidade.

6. PRÉ-PAGAMENTO

Caso o cliente adira a um tarifário pré-pago serão aplicáveis as condições particulares que constam do Anexo II às presentes Condições Específicas.

7. FATURAÇÃO DETALHADA

A faturação detalhada do Serviço Internet Móvel integra os seguintes elementos: data e hora.

8. SUSPENSÃO E DESATIVAÇÃO

A MEO pode suspender o serviço, nos termos da Condição 4. das Condições Gerais, ou desativá-lo, caso o cliente não cumpra as regras estabelecidas no Anexo I às presentes Condições Específicas.

9. VIGÊNCIA

- 9.1.** As presentes Condições Específicas produzem efeitos na data da adesão ao serviço e vigoram pelo período de um mês automaticamente renovável por iguais períodos, salvo denúncia por qualquer uma das Partes, mediante comunicação válida, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo da vigência ou renovação.
- 9.2.** Para efeitos de renovação, as presentes Condições Específicas consideram-se como tendo tido início no primeiro dia do mês respetivo.
- 9.3.** A MEO e o cliente poderão acordar na prestação do serviço por um período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, indicado no Formulário. No termo do período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, acordado, as presentes Condições Específicas renovam-se por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo denúncia por qualquer uma das Partes nos termos previstos na Condição 9.1.
- 9.4.** No caso de cliente que seja consumidor, em situação de cessação antecipada das presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de fidelização, a MEO terá direito ao recebimento de quantia relativa aos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/ Ficha de Tarifário, de acordo com a seguinte fórmula: (período de fidelização – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (benefícios e vantagens conferidos) / (período de fidelização).
- 9.5.** No caso de ser cliente empresarial, em situação de cessação antecipada das

presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período contratual mínimo, e salvo se consequência diversa resultar da Ficha de Tarifário que faz parte integrante do contrato, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada de acordo com a seguinte fórmula: (período contratual mínimo – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade).

9.6. O cliente pode, a todo o momento, através do número de apoio ao cliente, saber quando se conclui o período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, em curso, bem como qual o valor que terá de pagar pela cessação antecipada das presentes Condições Específicas.

**ANEXO I
REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

A. Segurança de Rede e Sistemas

1. Não é permitido ao cliente a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:

- 1.1.** Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade).
- 1.2.** Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços (Scan).
- 1.3.** Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).

2. Não é permitido ao cliente interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:

- 2.1.** Ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).
- 2.2.** Envio em massa de pacotes (Flooding).
- 2.3.** Quaisquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes.

3. Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.

4. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os recetores desses dados.

5. Ao cliente não é permitido utilizar computadores remotos como “proxies” para fins de encaminhamento de tráfego.

B. Correio Eletrónico

1. A utilização abusiva do correio eletrónico pode causar transtornos e prejuízos aos restantes utilizadores da rede, quer diretamente, quer indiretamente, ao pôr em causa o normal funcionamento dos sistemas de suporte ao serviço. Assim sendo, não é permitido:

- 1.1.** O envio de mensagens de correio eletrónico a quem tenha (expressamente) declarado não as desejar receber.

2. News

2.1. A MEO não controla o conteúdo dos vários grupos disponíveis para os seus utilizadores. A responsabilidade do conteúdo de qualquer mensagem enviada é inteira e exclusivamente do respetivo remetente.

2.2. As mensagens enviadas para cada grupo devem estar de acordo com o tema de discussão desse grupo. É da responsabilidade do cliente, averiguar qual é esse tema, o que poderá obter da leitura das “Perguntas Frequentes” (FAQ) do grupo ou perguntando diretamente a outros utilizadores do grupo.

3. SPAM

- 3.1.** Não é permitido o envio indiscriminado e não solicitado de mensagens de natureza publicitária ou para fins de marketing direto (SPAM) para pessoas singulares sem o seu consentimento prévio e expresso.
- 3.2.** O cliente reconhece e compreende que não pode usar o serviço para envio indiscriminado de mensagens para newsgroups.
- 3.3.** Não é permitido:

- a) o envio de mensagens não solicitadas para um ou mais destinatários, sistematizados, indiscriminados ou selecionados, que não tenham previamente e por escrito autorizado ou solicitado a receção dessas mensagens;
- b) disponibilizar, transmitir, enviar qualquer conteúdo não solicitado ou não autorizado, nomeadamente, material promocional, “junk mail”, “SPAM”, “chain letters”, “pyramid schemes” ou qualquer outra forma de solicitação ao recetor de tais conteúdos.

C. Direitos de Propriedade Intelectual

O cliente expressamente reconhece e aceita que os textos, software, música, som, fotografias, vídeo, gráficos ou qualquer outro material a que o cliente tenha acesso através do serviço são protegidos nacional e internacionalmente pelas disposições aplicáveis em matéria de direitos de autor e de propriedade industrial, pelo que qualquer utilização desses materiais só poderá ocorrer no abrigo de autorização expressa dos respetivos titulares.

D. Política de Utilização Responsável

1. Para garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço aos seus clientes, a MEO adotou uma política de utilização responsável.

2. As velocidades de Internet associadas a cada tarifário são as indicadas nas presentes condições (anexo IV) e podem ser consultadas em meo.pt ou através dos contactos referidos nestas condições. As velocidades de download e de upload poderão variar em função das características do acesso, do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que em cada momento o cliente execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como o desempenho e velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder. As referidas variações poderão tornar a experiência de navegação mais lenta ou provocar a interrupção no acesso a conteúdos, aplicações e/ou serviços.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, caso a MEO verifique a realização de ações suscetíveis de criar distorções graves e pontuais ao nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede, informará o cliente desse facto e poderá proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 4. das Condições Gerais.

**ANEXO II
CONDIÇÕES PARTICULARES DE TARIFÁRIOS PRÉ-PAGOS: (DADOS)**

- 1.1.** Sem prejuízo das Condições Específicas aplicáveis à prestação do serviço, caso o

cliente adira a tarifários pré-pagos, a utilização do serviço implica a aquisição de cartões de acesso ao mesmo e o aprovisionamento de conta de acesso que será efetuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta da embalagem do referido produto, em meo.pt e nos locais de venda de produtos MEO.

- 1.2. No caso do serviço Wi-Fi o cartão de acesso tem uma duração limitada;
- 1.3. Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respetiva dedução no saldo da conta de acesso do cliente, sendo este responsável por manter um saldo que tenha um valor suficiente para o pagamento dos diversos serviços a que tenha aderido e que pretenda utilizar.
- 1.4. Para efeitos do disposto no número 1.1., será atribuído ao cliente, com a adesão ao serviço, uma referência, que permite ao cliente realizar carregamentos através dos meios disponibilizados, pela MEO, para esse efeito.

ANEXO III REQUISITOS DE EQUIPAMENTO PARA ACESSO AO SERVIÇO WI-FI

PC portátil, PDA, Smartphones ou outro tipo de equipamento compatível com a tecnologia Wi-Fi.

ANEXO IV VELOCIDADES DO ACESSO À INTERNET

1. Para os serviços de Internet Móvel para Telemóvel e Internet Móvel para PC/Tablet, os principais indicadores de qualidade de serviço estimados são os seguintes:

Rede	Estimativa da Velocidade máxima (Mbps)		Estimativa da velocidade anunciada (Mbps)	
	Download	Upload	Download	Upload
3G	16	5	4	1,5
4G	80	40	30	15

2. As velocidades 4G estão disponíveis mediante a utilização de equipamento 4G e um cartão USIM. Em locais sem cobertura 4G, os equipamentos 4G são compatíveis com a rede 3G, aplicando-se neste caso, as velocidades da rede 3G.

3. A velocidade máxima garantida de Download para o serviço Internet Móvel para Telemóvel é de 5 Mbps.

4. Os valores indicados não constituem níveis mínimos de qualidade de serviço, pois a velocidade efetiva de download e de upload, em cada momento, depende de múltiplos fatores entre os quais: as velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado, a quantidade de tráfego a ser cursado na zona de utilização do serviço, a cobertura nessa zona ou local, a utilização dentro de edifícios, o número de utilizadores simultâneos, o número de aplicações que simultaneamente estejam em execução no equipamento terminal do utilizador (firewall, antivírus, aplicações peer-to-peer, outras sessões ou aplicações concorrentes com a sessão internet, etc), sistema operativo e configuração hardware e software do equipamento terminal do utilizador, as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à internet entre outros fatores alheios à MEO.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ FIXA EM REDE MÓVEL DA MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

1. OBJETO

- 1.1. As presentes Condições Específicas, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário") e as condições comerciais/Ficha e Tarifário, visam regular os termos e condições por que se rege a prestação, pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") ao cliente, do serviço de voz fixa ("serviço").
- 1.2. O serviço permite ao cliente fazer e receber, em local fixo, chamadas nacionais e internacionais e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.
- 1.3. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO ("Condições Gerais").

2. ACESSO

O acesso ao serviço é realizado através da ligação direta à rede de comunicações móveis da MEO.

3. UTILIZAÇÃO E RESTRIÇÕES DO SERVIÇO

- 3.1. A MEO disponibiliza ao cliente um equipamento terminal móvel, o qual apenas poderá ser utilizado para acesso ao serviço na morada indicada pelo mesmo aquando da adesão ao serviço, como morada de instalação. Caso o cliente transporte o equipamento terminal para local que não a morada de instalação do serviço, não poderá realizar, nem receber comunicações.
- 3.2. Nas situações previstas no número anterior, salvo em casos de força maior e eventuais limitações de acessibilidade indoor, a MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura, que são as que constam dos mapas disponibilizados pela MEO em todos os seus pontos de venda e divulgadas em meo.pt. Para obter informações de cobertura em localidade específica, bem como informações atualizadas de cobertura, o cliente poderá contactar o número de apoio ao cliente 16200 e 16206, consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente.
- 3.3. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se limitação de acessibilidade indoor qualquer falha de qualidade e de serviço provocada, designadamente, por falta pontual de cobertura em zonas indoor – em zonas subterrâneas (por ex. garagem ou cave) ou causadas pelas características específicas de alguns edifícios – ou por efeito de congestionamentos característicos das redes móveis, em determinadas alturas ou zonas de pico de tráfego.
- 3.4. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, é garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.
- 3.5. A MEO poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

4. QUALIDADE DE SERVIÇO

- 4.1. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), não se comprometendo, porém, a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.
- 4.2. A MEO compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de adesão ao serviço.

5. FATURAÇÃO DETALHADA

A faturação detalhada do serviço integra os seguintes elementos: data, hora, duração das comunicações e número de destino das mesmas.

6. REEMBOLSOS

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na da Condição 4.2. por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir reembolso do valor que, com base no preço da mensalidade do serviço, corresponder à duração da indisponibilidade.

7. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

Durante a suspensão do serviço e até à sua extinção é garantido ao cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.

8. VIGÊNCIA

- 8.1. As presentes Condições Específicas produzem efeitos na data da adesão ao serviço e vigoram pelo período de um mês automaticamente renovável por iguais períodos, salvo denúncia por qualquer uma das Partes, mediante comunicação válida, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo da vigência ou renovação.
- 8.2. Para efeitos de renovação, as presentes Condições Específicas consideram-se como tendo tido início no primeiro dia do mês respetivo.
- 8.3. A MEO e o cliente poderão acordar na prestação do serviço por um período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, indicado no Formulário. No termo do período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, acordado, as presentes Condições Específicas renovam-se por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo denúncia por qualquer uma das Partes nos termos previstos na Condição 8.1.
- 8.4. No caso de cliente que seja consumidor, em situação de cessação antecipada das presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de fidelização, a MEO terá direito ao recebimento de quantia relativa aos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, de acordo com a seguinte fórmula: (período de fidelização – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (benefícios e vantagens conferidos) / (período de fidelização).
- 8.5. No caso de ser cliente empresarial, em situação de cessação antecipada das presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período contratual mínimo, e salvo se consequência diversa resultar da Ficha de Tarifário que faz parte integrante do contrato, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada de acordo com a seguinte fórmula: (período contratual mínimo – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade).
- 8.6. O cliente pode, a todo o momento, através do número de apoio ao cliente, saber quando se conclui o período de fidelização/período contratual mínimo, consoante seja cliente consumidor ou cliente empresarial, respetivamente, em curso, bem como qual o valor que terá de pagar pela cessação antecipada das presentes Condições Específicas.