

**CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS EM REDE FIXA 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, sítio na Internet meo.pt e ptempresas.pt e número de apoio ao cliente 16 200 e 16 206, 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 portfólio.

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.

1.3. O disposto nas Condições Gerais prevalece, em caso de conflito de interpretação, sobre o disposto nas Condições Específicas de prestação de serviços de comunicações eletrónicas da MEO, que fazem parte integrante deste contrato.

## 2. ADESÃO

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, consequentemente, modificado em conformidade.

## 3. EQUIPAMENTO TERMINAL

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, 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 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 utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos nas respetivas Condições Específicas, abstendo-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. 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.

3.8. 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 a 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 a evitar e para o restabelecimento do serviço, bem como sobre a resolução automática do Contrato, nos termos da Condição 17.2..

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 8.7.;

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 12.3. 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.

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 8.;

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.

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.

## 6. CONSERVAÇÃO, REPARAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

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

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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 equipamentos.

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. Sempre que a MEO realizar uma intervenção no cliente destinada à conservação ou reparação motivada por avaria ou falha no funcionamento do serviço, 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. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

7.1. A MEO assegura ao cliente, para participação de avarias nos serviços, um serviço de atendimento permanente, através dos contactos disponibilizados em meo.pt e ptempresas.pt, consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente.

7.2. Em caso de avaria deve o cliente informar, de imediato, a MEO.

## 8. GARANTIAS E ADIANTAMENTOS

8.1. 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 ofereçam 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.

8.2. 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 ofereçam redes e serviços de comunicações eletrónicas, consoante o caso.

8.3. 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) mensalidade(s) do(s) serviço(s) em causa.

8.4. A MEO pode exigir a clientes consumidores 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.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. 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.

8.10. 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.

## 9. INSCRIÇÃO EM BASE DE DADOS PARTILHADA

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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.

## 10. PREÇO

10.1. Os preços a pagar pelo cliente, nomeadamente e caso aplicável, pelas comunicações, nacionais, internacionais e em Roaming, mensalidade, 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.

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

10.3. No início de cada novo ano civil, aplicar-se-á à mensalidade do(s) serviço(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.

## 11. FATURAÇÃO

11.1. O cliente tem direito a receber faturas não detalhadas, bem como a receber, quando solicitadas, faturas com a informação adicional definida pela ANACOM e/ou, consoante os serviços que contratou, com detalhe de comunicações (com exceção do serviço de Internet em Banda Larga Fixa) e/ou detalhe dos consumos de videoclube.

11.2. 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.

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

## 12. MONTO E PRAZO DE PAGAMENTO

12.1. O cliente tem direito a receber faturas não detalhadas, bem como a receber, quando solicitadas, faturas com a informação adicional definida pela ANACOM e/ou, consoante os serviços que contratou, com detalhe de comunicações (com exceção do serviço de Internet em Banda Larga Fixa) e/ou detalhe dos consumos de videoclube.

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.

## 13. RESPONSABILIDADE

13.1. 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.

13.2. 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.

## 14. DESMONTAGEM

14.1. 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.

14.2. 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.

## 15. COMUNICAÇÕES E CITAÇÕES/NOTIFICAÇÕES JUDICIAIS

15.1. 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.

15.2. Caso o cliente pretenda contactar a MEO, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados em meo.pt e ptempresas.pt, consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente.

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

## 16. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

### 16.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; ser cedidos a terceiros para efeito de 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 inexistência 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.

#### 16.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 de 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, ser cedidos a terceiros para efeitos de 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.

#### 17. RESOLUÇÃO

17.1. Com exceção do caso previsto no número seguinte e sem prejuízo do disposto na Condição 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.

17.2. 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 Condição 4.3. das Condições Gerais, o Contrato considera-se automaticamente resolvido.

17.3. 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.

17.3.1. 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.

17.3.2. 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

#### 18. VIGÊNCIA, OPOSIÇÃO À RENOVACÃO E CESSAÇÃO ANTECIPADA

18.1. As presentes Condições Gerais produzem efeitos na data da adesão ou, para os Serviços que impliquem instalação, na data de instalação respetiva, consoante o que se verificar em último lugar, e vigoram pelo período de vigência inicial ou pelo período de fidelização ou período contratual mínimo, consoante se trate 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.

18.2. As presentes Condições renovam-se automaticamente, após o decurso do período de vigência inicial, por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo se alguma das Partes se opuser à respetiva renovação, nos termos do número seguinte.

18.3. Cada uma das Partes poderá opor-se à renovação do contrato, mediante comunicação enviada à outra parte, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo da vigência ou renovação em curso.

18.4. A inobservância da antecedência mínima indicada no número anterior implicará a renovação, automática, dos Serviços, pelo período de 1 (um) mês, durante o qual os Serviços continuarão a ser prestados e faturados, deixando os Serviços de ser prestados no final desse período.

18.5. No caso de cliente que seja consumidor, em situação de cessação antecipada das



presentes Condições, antes de decorrido o período de fidelização, e salvo em situações de justa causa, 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).

**18.6.** No caso de ser cliente empresarial, em situação de cessação antecipada das presentes Condições, antes de decorrido o período contratual mínimo, e salvo em situações de justa causa, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada de acordo com a seguinte fórmula, e sem prejuízo de outra informação que constar da Ficha de Tarifário que faz parte integrante do contrato:

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

**18.7.** Em caso de cessação antecipada, os Serviços serão desligados pela MEO, deixando de ser prestados e faturados: (i) no último dia do ciclo mensal em curso, quando o pedido de cessação ocorra com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente a esse dia ou, (ii) no último dia do ciclo mensal seguinte ao ciclo mensal em curso, quando este pedido ocorra com uma antecedência inferior a 15 (quinze) dias relativamente ao último dia do ciclo mensal em curso, período durante o qual, em qualquer dos casos, os Serviços continuarão a ser prestados e faturados. Para efeito do presente número, por ciclo mensal entende-se cada período de 1 (um) mês que decorra durante o período de vigência inicial ou durante o período de fidelização ou período contratual mínimo, o qual terá por referência a data da adesão ou a data de instalação respetiva, consoante o que se verificar em último lugar.

## 19. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS E CESSAÇÃO DA OFERTA

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

**19.2.** No caso de a MEO, por sua exclusiva iniciativa, proceder à alteração das condições mencionadas no número anterior que incidam sobre as matérias elencadas no n.º 1 do art.º 48.º da lei das comunicações eletrónicas, o cliente será notificado, através dos meios previstos na Condição 15., 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.

**19.3.** Sempre que uma alteração contratual constitua uma vantagem objetiva para o cliente não é aplicável o disposto no número 19.2. desta Condição.

**19.4.** O direito de rescindir o contrato sem encargos associados não se aplica nos casos de atualização anual da mensalidade do(s) serviço(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 Condição 10 das presentes Condições Gerais.

**19.5.** 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.

## 20. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

**20.1.** 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.

**20.2.** 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](http://www.arbitragemdeconsumo.org)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve ([www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave ([www.triave.pt](http://www.triave.pt)), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)), CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo ([www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra ([www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira ([www.srrh.gov-madeira.pt/cacc](http://www.srrh.gov-madeira.pt/cacc)) - e cujos contactos podem ser consultados em [www.meo.pt](http://www.meo.pt) ou em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

**20.3.** 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.

**20.4.** 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.

## 21. DEPÓSITO

Nos termos legais, as 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](http://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 CONDIÇÕES DE DISPONIBILIZAÇÃO DA 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 instalação ou em outra indicada pelo 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](http://meo.pt) e [ptempresas.pt](http://ptempresas.pt), consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente.

**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.

**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 1423, 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.

### 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 disponibilizada 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 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. DETALHE DE COMUNICAÇÕES

O cliente poderá optar pela disponibilização da fatura com um dos seguintes tipos de detalhe de comunicações:

a) **Detalhe simples:** inclui o detalhe das diversas categorias de tráfego, indicando, por ordem cronológica, cada chamada, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma;

b) **Detalhe completo:** inclui 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:** inclui o previsto na alínea b) supra, com a supressão dos últimos quatro dígitos dos números chamados.

## 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 caráter 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 imputáveis. Considera-se realizada pelo cliente a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO, salvo prova em contrário.

1.4. 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 encaminçamento 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. DETALHE DE COMUNICAÇÕES

4.1. Para o Serviço Número Verde (800) e para o Serviço Número Azul (808), o cliente só pode optar pela disponibilização da fatura com um dos seguintes tipos de detalhe de comunicações:

- a) **Detalhe simples:** inclui o detalhe dos totais de comunicações e valores por categorias de comunicação das chamadas recebidas;
- b) **Detalhe parcial:** inclui a discriminação, por ordem cronológica de todas as comunicações recebidas, incluindo os números chamadores com supressão dos últimos quatro dígitos, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma.

## 5. VIGÊNCIA

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 acessos 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 imputáveis. Considera-se realizada pelo cliente a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO, salvo prova em contrário.

3.4. 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. Quaisquer 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 encaminhamento 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 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

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, disponibilizados 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.

## 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 II) 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.

### 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 (RJ-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 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 Produto / Velocidade (DL/UL)	VELOCIDADE MÍNIMA		VELOCIDADE NORMALMENTE DISPONÍVEL		VELOCIDADE MÁXIMA (*)		VELOCIDADE ANUNCIADA	
	DL	UL	DL	UL	DL	UL	DL	UL
6/1	6	1	6	1	6	1	6	1
15/1	14	1	14	1	15	1	15	1
30/3	29	3	29	3	30	3	30	3
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. ADEÇÃO 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 a 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 vigilância, 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:
  - a) o cliente deverá verificar se dispõe de equipamento e acesso à Internet com as características mínimas que se encontram publicadas em meo.pt.
  - b) a MEO reserva-se o direito de limitar o número de computadores pessoais/equipamentos compatíveis, através dos quais é realizado o acesso ao serviço.
  - c) 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.
  - d) 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:
  - (i) Inexistência de cobertura, nos termos referidos no número 2.4;
  - (ii) Inexistência de acesso que serve de suporte ao serviço entre as instalações do cliente e a central da MEO;
  - (iii) 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;
  - (iv) 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;
  - (v) 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:

(i) 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;

(ii) o cabo será instalado de vista, salvo se o local já dispuser de infraestruturas de passagem (sendo as soluções especiais de instalação a pedido do cliente objeto de orçamentação);

(iii) 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

(iv) 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 ou 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. Considera-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.** 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 PT, 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 DETALHE DAS COMUNICAÇÕES

**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 a disponibilização da fatura com um dos seguintes tipos de detalhe:

a) detalhada: inclui o detalhe de aluguer de vídeos (data, hora e título do aluguer);

b) detalhada com supressão dos conteúdos para adultos: inclui os elementos descritos na alínea a) supra com a supressão dos conteúdos para “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.