













<b>CARTÃO 2</b>	Nº acesso	9	SIM	8935106	<input type="checkbox"/>	Fatura Detalhada
	Campanha	_____				
	Marca Equipamento	_____	Modelo	_____		
	IMEI	_____	EAN	_____	Extramensalidade	_____
<b>CARTÃO 3</b>	Nº acesso	9	SIM	8935106	<input type="checkbox"/>	Fatura Detalhada
	Campanha	_____				
	Marca Equipamento	_____	Modelo	_____		
	IMEI	_____	EAN	_____	Extramensalidade	_____
<b>CARTÃO 4</b>	Nº acesso	9	SIM	8935106	<input type="checkbox"/>	Fatura Detalhada
	Campanha	_____				
	Marca Equipamento	_____	Modelo	_____		
	IMEI	_____	EAN	_____	Extramensalidade	_____
<b>CARTÃO 5</b>	Nº acesso	9	SIM	8935106	<input type="checkbox"/>	Fatura Detalhada
	Campanha	_____				
	Marca Equipamento	_____	Modelo	_____		
	IMEI	_____	EAN	_____	Extramensalidade	_____
<b>CARTÃO 6</b>	Nº acesso	9	SIM	8935106	<input type="checkbox"/>	Fatura Detalhada
	Campanha	_____				
	Marca Equipamento	_____	Modelo	_____		
	IMEI	_____	EAN	_____	Extramensalidade	_____
<b>CARTÃO 7</b>	Nº acesso	9	SIM	8935106	<input type="checkbox"/>	Fatura Detalhada
	Campanha	_____				
	Marca Equipamento	_____	Modelo	_____		
	IMEI	_____	EAN	_____	Extramensalidade	_____
<b>CARTÃO 8</b>	Nº acesso	9	SIM	8935106	<input type="checkbox"/>	Fatura Detalhada
	Campanha	_____				
	Marca Equipamento	_____	Modelo	_____		
	IMEI	_____	EAN	_____	Extramensalidade	_____

**6.1. VALOR RESIDUAL** para aquisição de equipamento

Valor Residual Total sem IVA - Internet Móvel \_\_\_\_\_

**7. VOZ E INTERNET MÓVEIS**

<b>CARTÃO 1</b>	Nº acesso	_____	SIM	8935106	8935106	_____	Cartão de partilha de internet	
	<input type="checkbox"/> Portabilidade	<input type="checkbox"/> Fatura detalhada					Extramensalidade	_____
	Tarifário	_____	Campanha	_____			Valor Equip. s/IVA	_____
	Marca Equipamento	_____	Modelo	_____			Valor Adiantam. c/IVA	_____
<b>CARTÃO 2</b>	Nº acesso	_____	SIM	8935106	8935106	_____	Cartão de partilha de internet	
	<input type="checkbox"/> Portabilidade	<input type="checkbox"/> Fatura detalhada					Extramensalidade	_____
	Tarifário	_____	Campanha	_____			Valor Equip. s/IVA	_____
	Marca Equipamento	_____	Modelo	_____			Valor Adiantam. c/IVA	_____
<b>CARTÃO 3</b>	Nº acesso	_____	SIM	8935106	8935106	_____	Cartão de partilha de internet	
	<input type="checkbox"/> Portabilidade	<input type="checkbox"/> Fatura detalhada					Extramensalidade	_____
	Tarifário	_____	Campanha	_____			Valor Equip. s/IVA	_____
	Marca Equipamento	_____	Modelo	_____			Valor Adiantam. c/IVA	_____

Mod.C/1000421 - DUPLICADO - 08.2015  
 NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 230.000.000,00







## CONDIÇÕES PARTICULARES APLICÁVEIS À SOLUÇÃO OFFICE BOX

1. O Office Box é uma solução integrada composta por equipamentos e serviços de voz móvel, internet móvel, voz fixa e internet fixa da MEO, disponibilizados em 3 módulos, os quais podem ser subscritos de forma isolada ou conjugada: módulo "Internet Móvel" (serviço de internet móvel para PC ou Tablet), módulo "Voz e Internet Móveis" (serviço de voz e Internet Móvel para Telemóvel) e módulo "Voz e Internet Fixas" (serviço de voz fixa e Internet Banda Larga fixa da MEO).
2. Em cada módulo do Office Box existem opções de serviços que não podem ser subscritas de forma isolada, nomeadamente no módulo Voz e Internet Móveis e no módulo Voz e Internet Fixas.
3. A MEO informa o cliente de que a desativação de um módulo que origine uma combinação de módulos e tarifários não disponível no Office Box, implica a desativação dos utilizadores que não possam subsistir de forma isolada.
4. Pela adesão à Solução Office Box, o cliente pagará um valor mensal, em função da opção/combinação de módulos subscrita e do número de utilizadores contratados de acordo com o tarifário em vigor. No módulo "Internet Móvel", por cada equipamento do tipo Personal Computer e Tablet, ao valor mensal devido pelo respetivo módulo, acresce um valor unitário de adesão conforme tarifário em vigor.
5. O cliente declara conhecer os preços e condições aplicáveis aos serviços que integram cada módulo, constantes do tarifário em vigor, que foi facultado por escrito nesta data, obrigando-se a pagar pontualmente os preços respeitantes aos serviços prestados pela MEO, podendo o cliente obter informações permanentemente atualizadas sobre todos os preços aplicáveis, nos pontos de venda e no site da PT Empresas (ptempresas.pt).
6. A adesão à Solução Office Box pressupõe a adesão, pelo cliente, à fatura eletrónica e ao sistema de pagamento débito direto.
7. A adesão à solução Office Box pressupõe a disponibilização, pela MEO ao cliente, dos equipamentos necessários para a prestação dos serviços de voz móvel, voz fixa, internet móvel e fixa, consoante a combinação de módulos subscritos pelo cliente, que constam no presente Acordo.
8. A solução Office Box disponibiliza a entrega gratuita dos equipamentos que a integra, bem como os serviços de instalação dos equipamentos associados ao módulo Voz e Internet Fixas.
9. Os equipamentos identificados nos campos 6 e 7 deste Acordo são propriedade da MEO e estão bloqueados à rede MEO, sendo cedidos, em regra, ao cliente, durante o período mínimo de permanência associado ao respetivo utilizador, ou seja pelo período de 36 meses, com exceção dos equipamentos identificados no campo 7 deste Acordo, os quais são cedidos, apenas, pelo período de 24 meses. Relativamente aos equipamentos identificados nos campos 6 e 7 deste Acordo o cliente desde já declara a sua intenção de compra no termo daquele prazo, pelo valor de 5 Euros por equipamento.
10. Os equipamentos associados ao módulo Voz e Internet fixas são disponibilizados ao cliente na modalidade de aluguer, durante o período mínimo permanência no módulo, ou seja, pelo período de 36 meses a contar da data de adesão ao mesmo.
11. Durante o período de cedência e de aluguer dos equipamentos, da MEO compromete-se a corrigir, reparar ou substituir os equipamentos ou parte deles quando se revele necessário, se apresentarem erros, falhas, deficiências, avarias ou quaisquer defeitos, nos termos das condições de assistência técnica à Solução Office Box, que constam do Ponto II infra.
12. A MEO emitirá uma fatura única relativa à solução Office Box, pelo valor da respetiva opção/combinação de módulos subscrita pelo cliente.
13. Na primeira fatura a emitir ao abrigo do presente Acordo serão incluídos os seguintes valores:
  - a. valor respeitante ao mês de adesão, sendo este calculado tendo por referência a mensalidade do(s) módulo(s) e o número de dias que ocorreu entre a ativação do(s) mesmos e o final do respetivo mês;
  - b. mensalidade do(s) módulo(s) referente ao mês seguinte.
14. Nas faturas subsequentes, será incluído o valor da mensalidade do mês corrente e as comunicações realizadas no mês imediatamente anterior quando não incluídas nos respetivos plafonds de comunicações.
15. O cliente obriga-se a pagar as faturas emitidas respeitantes à solução Office Box contratada, no prazo indicado na mesma como data limite de pagamento.
16. O não cumprimento por parte do cliente da obrigação de pagamento atempado de faturas confere à MEO o direito à suspensão dos serviços contratados e à rescisão do contrato, mediante pré-aviso, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data da suspensão, com informação ao cliente sobre os motivos da suspensão e dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão ou a rescisão, bem como o direito à cobrança coerciva da(s) quantia(s) devida(s), ficando a MEO constituído no direito de cobrar juros moratórios, a calcular sobre os montantes em dívida, contados por cada dia de atraso, à taxa legal aplicável às operações comerciais, nos termos do art. 102.º § 3 do Código Comercial. O pré-aviso anteriormente referido é realizado pela MEO, considerando-se o cliente notificado para todos os efeitos legais e contratuais, na data da sua receção.
17. A adesão ao serviço Office Box pressupõe a aceitação de um período mínimo de permanência de 36 (trinta e seis) meses, em cada utilizador contratado no âmbito da solução Office Box, o qual se sobrepõe a quaisquer períodos mínimos de permanência que estejam fixados nos contratos de adesão aos serviços de comunicações eletrónicas que a opção/combinação de Office Box subscrita, pelo cliente, integre. O presente Acordo renova-se no seu termo inicial, por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo denúncia, por escrito, dirigida pelo cliente à MEO com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo do período de vigência em curso ou de renovação do Acordo.
18. O disposto no número anterior decorre da existência de custos de investimento na aquisição de equipamento quando o mesmo seja utilizado pelo cliente por ser indispensável à prestação dos serviços, bem como de custos de ativação do serviço e ainda de angariação, podendo o cliente, a todo o momento, através do número de Serviço de Apoio ao cliente (16206), saber quando se conclui o período mínimo de vigência em curso, bem como, qual o valor exato que terá de pagar a título de indemnização por rescisão antecipada do presente Acordo.
19. Em caso de renovação do período de inicial de vigência do presente Acordo, o cliente continua a beneficiar da solução Office Box contratada incluindo do equipamento descrito neste Acordo que se encontre cedido ou alugado, consoante o caso, não se encontrando a MEO obrigada a proceder à sua substituição.
20. A desativação da solução Office Box ou de qualquer utilizador contratado, por iniciativa do cliente ou por iniciativa da MEO por motivo imputável ao cliente, antes de decorrido o período mínimo de 36 (trinta e seis) meses, constitui o MEO no direito de exigir ao cliente o pagamento, a título de indemnização, do valor correspondente às mensalidades acordadas, multiplicadas pelo número de meses em falta para completar esse período, acrescido do valor definido nos campos 6.1 e 7.1 deste acordo, transferindo-se a propriedade dos equipamentos cedidos e identificados nos campos 6 e 7 para o cliente, após pagamento do mencionado valor.
21. No caso previsto no número anterior, caso o cliente tenha subscrito o módulo Voz

e Internet Fixas, compromete-se a entregar à MEO no prazo de 30 dias a contar da data da desativação, o equipamento alugado em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo. Em caso de incumprimento desta obrigação, a MEO reserva-se o direito de faturar ao cliente uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue.

22. A adesão à Solução Office Box permite o acesso ao Portal de Soluções Cloud ("Portal"), que disponibiliza a consulta, gestão, ativação, subscrição e configuração de produtos e serviços Cloud. Os termos de utilização do Portal de Soluções Cloud estão disponíveis em [https://cloud.ptempresas.pt/ContentFiles/Public/pt-PT/GenericDocumentList/Termos\\_utilizacao\\_portal\\_Solucoes\\_Cloud.pdf](https://cloud.ptempresas.pt/ContentFiles/Public/pt-PT/GenericDocumentList/Termos_utilizacao_portal_Solucoes_Cloud.pdf)

23. O acesso ao Portal de Soluções Cloud importa a aceitação dos termos de utilização atrás referidos e é realizado através da inserção no url <https://cloud.ptempresas.pt> das credenciais remetidas pela MEO para os contactos Telemóvel e Email do cliente constantes do campo 9 deste Acordo ("Informação para registo no Portal de Soluções Cloud").

24. Caso o cliente tenha serviços Web Office Box ativos à data de adesão ao presente Acordo, a MEO confere-lhe a possibilidade de migrar alguns serviços para a oferta de serviços web – tarifário pack base – disponível no Portal de Soluções Cloud. Neste caso, as condições de utilização do Portal de Soluções Cloud e as Condições Específicas de Prestação dos serviços web consideram-se tacitamente aceites, pelo cliente, com a primeira utilização dos mencionados serviços.

## CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA AOS EQUIPAMENTOS QUE INTEGRAM A SOLUÇÃO OFFICE BOX

### 1. ÂMBITO DOS SERVIÇOS

1.1. A MEO conservará e manterá em condições de funcionamento, em conformidade com as respetivas especificações técnicas, os equipamentos cedidos ou alugados ("Solução") no âmbito deste Acordo.

1.2. No âmbito do presente Acordo, a MEO apenas poderá ser responsabilizada por danos ou prejuízos que lhe sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando, nomeadamente, por danos causados por culpa do cliente ou de terceiros, ou pela perda de receitas ou lucros ou quaisquer prejuízos extraordinários, indiretos ou incidentais.

1.3. A MEO não será responsável por quaisquer danos ou prejuízos que o cliente ou terceiros possam vir a sofrer, nomeadamente na segurança dos sistemas, redes e/ou recursos informáticos que utilize, em virtude de informações ou quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através da Internet, de ataques ilícitos de intrusão de Denial of Service ou congestão do sistema informático e/ou rede, independentemente da tecnologia utilizada pelo cliente, bem como em virtude de erros ("bugs") nos sistemas informáticos do cliente e/ou da necessidade de instalação de desenvolvimentos ("up-grades") nos sistemas informáticos que utiliza.

1.4. Os serviços de assistência técnica consistirão em intervenções a pedido do cliente quando ocorram avarias decorrentes do normal uso ou funcionamento da Solução, podendo assumir as seguintes formas:

1.4.1. Assistência técnica telefónica;

1.4.2. Assistência técnica no local à Solução nos casos em que não seja possível a resolução do problema via telefone.

1.5. Os serviços referidos no ponto anterior incluem:

1.5.1. Deslocações de pessoal da MEO ou seus subcontratados, mão-de-obra e material de consumo necessário à prestação dos serviços de assistência técnica.

1.5.2. Reparação e substituição de materiais e componentes que façam parte da Solução. Caso esta não seja possível, a MEO poderá optar pela substituição por outro equipamento com antiguidade igual ou inferior ao equipamento substituído.

1.6. Os serviços de assistência técnica não incluem:

1.6.1. A revisão, substituição e expansão do equipamento;

1.6.2. Suporte de equipamentos e programas não fornecidos no âmbito da Solução;

1.6.3. Reparação de estragos ocorridos nos circuitos de alimentação elétrica do equipamento;

1.6.4. A ligação de outro equipamento não fornecido no âmbito desta Solução;

1.6.5. Fornecimento de materiais de consumo que sejam necessários ao normal funcionamento do Equipamento;

1.6.6. Fornecimento de energia elétrica;

1.6.7. Intervenções tornadas necessárias por, sabotagens, condições ambientais impróprias, reparações executadas por pessoal estranho à MEO ou a outra entidade nomeada pela MEO, emprego de peças sobressalentes não apropriadas, ou atuação de terceiros;

1.6.8. Execução de trabalhos extraordinários, nomeadamente modificações e/ou novas ligações que o cliente entenda necessárias para melhor utilização do equipamento;

1.6.9. Resolução de avarias ou deficiências de funcionamento, provocadas por:

1.6.9.1. Utilização indevida do equipamento, nomeadamente, a sua utilização com objetivo diferente do normal ou o não cumprimento das instruções da MEO para o seu correto uso e manutenção;

1.6.9.2. Instalação ou utilização do equipamento, em inobservância dos padrões técnicos e de segurança em vigor;

1.6.9.3. Instalação incorreta ou imprópria de Software no equipamento;

1.6.9.4. Reparações efetuadas por terceiros não autorizados pela MEO ou efetuadas pelo cliente.

1.6.10. A colocação de equipamento de substituição durante o período de reparação do equipamento alugado ou cedido.

### 2. LOCAL, TEMPO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Os serviços de assistência técnica serão prestados nas modalidades, prazos e horários de funcionamento definidos no ponto 3

2.2. A MEO não poderá ser responsabilizada pelo facto de os serviços referidos acarretarem interrupção na utilização do equipamento e perturbações nos serviços prestados através do mesmo.

2.3. Caso seja necessário proceder à instalação de peças ou componentes na Solução, quer as peças ou componentes substituídas, quer as que são objeto de substituição permanecerão propriedade da MEO.

### 3. NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

3.1. A assistência técnica será prestada de acordo com os seguintes horários de funcionamento:

3.1.1. Assistência telefónica (808 20 50 20), dias úteis das 9h às 18h;

3.1.2. Assistência técnica no local: dias úteis das 9h e às 18h (a deslocação será sempre agendada com o cliente)

3.2. Os serviços de assistência técnica pressupõem uma política de utilização regular na qual a MEO se compromete a um número máximo de 3 (três) intervenções no local de instalação da Solução durante o período mínimo de permanência da Solução (36 meses). Todos custos inerentes aos serviços de assistência técnica no local (peças, equipamentos e software) são da responsabilidade da MEO.

3.3. Sempre que sejam esgotadas as 3 (três) intervenções técnicas no local e após

validação pela assistência telefónica, se revele necessário uma deslocação às instalações do cliente, o custo dessa deslocação será suportado pelo cliente e será no valor de 40,00€ (acresce IVA à taxa legal em vigor).

#### 4. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

O cliente deve assegurar que:

- 4.1. A Solução seja posta à disposição do técnico da MEO, a fim de se efetuar a manutenção necessária;
- 4.2. O técnico de manutenção possa dispor de todos os dados respeitantes à utilização da Solução, que sejam do conhecimento do cliente e importantes para o técnico de manutenção;
- 4.3. As instalações onde se encontra a Solução são adequadas e reúnem as condições apropriadas;
- 4.4. Proporcionará, a expensas próprias, os dispositivos e facilidades de comunicações requeridas pelo técnico de manutenção para realização de diagnósticos e testes (telediagnóstico e telessuporte) a fim de detetar falhas ou de verificar o equipamento;
- 4.5. Autorizar e/ou proporcionar a desconexão temporária de qualquer equipamento não fornecido pela MEO se, na opinião da mesma ele constituir a causa provável do problema;
- 4.6. O cliente é responsável por salvaguardar os dados armazenados nos equipamentos não sendo a MEO responsável por quaisquer danos resultantes da eventual perda de informação.

#### 5. EXCLUSÕES

Não se encontram abrangidos no âmbito do presente Acordo:

- a) quaisquer serviços acessórios não expressamente incluídos no presente Acordo, ainda que se tenham tornado necessários na sequência de qualquer circunstância imprevisível ou evento de Força Maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas);
- b) qualquer alteração ou adição de serviços essenciais, acessórios, autónomos ou complementares relativos designadamente a serviços de configurações e de manutenção não expressamente previstos na Solução subscrita.

**CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS DA MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa, inscrita na CRCL sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de 230.000.000,00 €, número de apoio ao cliente 16200 e 16206, consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente.**

#### 1. OBJETO

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

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

#### 2. ADESAO

2.1. A adesão a um serviço, que poderá ser efetuada presencialmente, ao domicílio ou por qualquer meio à distância (telefone, Internet ou outro), pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do cliente, do disposto nas presentes Condições Gerais, bem como do disposto nas Condições Específicas aplicáveis.

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

3.1. O cliente só pode utilizar e ligar às redes de comunicações eletrónicas, equipamentos terminais ("equipamento") que satisfaçam todos os requisitos legais aplicáveis.

3.2. O equipamento pode ser disponibilizado, na modalidade de compra, cedência, aluguer ou comodato, sendo que:

- a) em caso de compra, o equipamento é propriedade do cliente a partir da data de pagamento da correspondente fatura;
- b) em caso de cedência, aluguer ou comodato, o equipamento permanecerá propriedade da MEO, devendo o cliente mantê-lo em perfeito estado de conservação, no local em que foi instalado e/ou utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos nas respetivas Condições Específicas, 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 extraviu, furto ou inutilização do material e equipamentos, bem como de danos não resultantes de utilização normal, salvo por motivo de força maior em que o risco corre por conta da MEO.

3.5. O cliente deverá comunicar de imediato à MEO qualquer perda, furto ou desaparecimento por qualquer outra forma do equipamento propriedade da MEO, devendo em caso de furto fazer prova junto da MEO da notificação às autoridades competentes.

3.6. O cliente expressamente reconhece e aceita que, em caso de aluguer ou comodato de equipamento, a reparação de avarias pode implicar a substituição do mesmo por outro tecnicamente equivalente.

3.7. Tendo em consideração o serviço específico contratado, o cliente obriga-se a, no prazo de 30 (trinta) dias após a extinção do serviço, entregar em qualquer Loja MEO

o equipamento cedido em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.

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

3.9. Sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à substituição de equipamento da propriedade da MEO ou à reparação de equipamento propriedade do cliente, a MEO não se responsabiliza pelos conteúdos que esse equipamento possa porventura armazenar, os quais serão permanentemente eliminados.

3.10. A MEO não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao cliente, trabalhos de modificação da instalação ou avaria no equipamento do qual não seja proprietária.

#### 4. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

4.1. A prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

4.2. No caso de cliente empresarial, a MEO pode suspender total ou parcialmente a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s), após pré-aviso por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo cliente, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias, sendo o cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para evitar e para o restabelecimento do serviço.

4.3. No caso de cliente que seja consumidor, a MEO suspende obrigatoriamente a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s), após pré-aviso por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo cliente, com uma antecedência de 30 (trinta) dias, sendo o cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para evitar e para o restabelecimento do serviço, bem como sobre a resolução automática do Contrato, nos termos da Condição 18.2..

4.4. Sem prejuízo do disposto nos números 4.2. e 4.3., em caso de não pagamento de faturas, a MEO pode suspender, de imediato, total ou parcialmente, o acesso a serviços específicos, ou seja, o acesso a serviços não enquadáveis no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas, tais como, serviços de valor acrescentado, conteúdos áudio e vídeo, serviços interativos e outros de idêntica natureza.

4.5. A prestação de um serviço de comunicações eletrónicas só pode ser suspensa em caso de falta de pagamento de um outro serviço se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis.

4.6. A MEO pode ainda suspender, total ou parcialmente, a prestação de qualquer serviço nos seguintes casos:

- a) utilização do(s) serviço(s) no âmbito de atividades ilícitas;
- b) violação culposa e grave das obrigações contratuais;
- c) situação de fraude;
- d) sempre que o cliente atinja um limite de consumo estabelecido para comunicações e/ou serviços específicos, nos termos previstos na Condição 9.7. e 9.8., após pré-aviso adequado por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para evitar e para o restabelecimento do serviço.
- e) utilização abusiva do serviço, ou seja, excedendo o perfil de utilização responsável da base de clientes MEO, de acordo com a informação publicada em meo.pt, 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 evitar e para o restabelecimento do serviço.

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

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

#### 5. ACESSO, UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

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

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

5.3. A MEO compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, com observância dos parâmetros de qualidade dos serviços a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações a definir pelo ICP-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 e respetivas Condições Específicas aplicáveis;
- b) cumprimento das normas relativas à instalação das infraestruturas de telecomunicações em edifícios, quando disso for o caso;
- c) prestação de garantia, respetivos reforços e adiantamentos, quando exigíveis, nos termos da Condição 9.;
- d) utilização do(s) serviço(s) em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor;
- e) utilização do(s) serviço(s) para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem utilizado para exploração comercial;
- f) respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos.
- g) comunicar, de imediato, à MEO o extraviu, furto ou roubo do cartão de acesso ao serviço, comprometendo-se a MEO a desativar o mesmo, no prazo de 48 horas, a contar da comunicação do cliente, sendo este responsável pelo pagamento de todos valores devidos até à data da receção do pedido de desativação.

5.5. Em cumprimento das regras decorrentes do Regulamento do Roaming (Regulamento (UE) 531/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012), a MEO possibilita ao cliente, em qualquer momento, contratar o acesso a serviços regulamentados de voz, mensagens escritas (SMS) e dados em roaming a outra empresa de comunicações eletrónicas que disponibilize tais serviços (prestador alternativo), sem qualquer custo associado a esta mudança.

Para contratar os serviços de roaming a um prestador alternativo, o cliente deverá previamente contactar a MEO através do serviço de apoio ao cliente 1696 ou dirigir-se a

uma Loja MEO, indicando esta sua pretensão, para que lhe seja disponibilizado um código de segurança com período de validade associado, que deverá ser transmitido pelo cliente ao prestador alternativo selecionado. O contrato será celebrado diretamente entre o cliente e o prestador alternativo pelo período definido nesse contrato.

Caso o cliente opte por outro prestador de serviços móveis em Portugal, este não terá a obrigação de garantir o suporte aos serviços de roaming contratados pelo cliente junto do prestador alternativo.

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

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

## 6. BARRAMENTO DE COMUNICAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

## 7. CONSERVAÇÃO, REPARAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

## 8. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

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

## 9. GARANTIAS E ADIANTAMENTOS

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

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

**b)** quando se verifique incumprimento, pelo cliente, no âmbito do contrato ou de outros anteriormente celebrados com a MEO ou com outras empresas que 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**9.10.** Em caso de suspensão nos termos do número 8.9. anterior, o restabelecimento do acesso às comunicações ou aos serviços específicos em causa ocorre no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de adesão, pelo cliente, ao SDD ou após o pagamento integral dos valores correspondentes aos consumos efetuados, consoante o caso.

## 10. INSCRIÇÃO EM BASE DE DADOS PARTILHADA

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

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

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

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

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

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

## 11. PREÇO

**11.1.** Os preços a pagar pelo cliente pela prestação dos(s) serviço(s), pelas comunicações, mensalidades, caso aplicável, cedência ou venda de equipamento e reativação do serviço, correspondem ao que estiver fixado no tarifário em vigor, o qual é disponibilizado ao cliente no momento da adesão e que faz parte integrante das Condições Específicas do respetivo serviço.11.2. O cliente poderá obter informações atualizadas sobre o preço aplicável ao(s) serviço(s), através dos locais e contactos indicados nas Condições Específicas aplicáveis.

## 12. FATURAÇÃO

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

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

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

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

## 13. MODO E PRAZO DE PAGAMENTO

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

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

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

## 14. RESPONSABILIDADE

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

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

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

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

**14.2.** A MEO garante que as redes de comunicações eletrónicas utilizadas para a prestação dos serviços cumprem os requisitos necessários e adequados à segurança da prestação dos mesmos e da própria rede, não podendo, no entanto, garantir a sua inviolabilidade por terceiros não autorizados. Caso a MEO conceba soluções técnicas que se destinem

a evitar o risco de inviolabilidade, dará disso conhecimento ao cliente, informando-o igualmente dos custos prováveis das mesmas.

## 15. DESMONTAGEM

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

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

## 16. COMUNICAÇÕES E CITAÇÕES/NOTIFICAÇÕES JUDICIAIS

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

**16.2.** Caso o cliente pretenda contactar a MEO, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados no em telecom.pt e através do meo.pt caso seja um utilizador registado.

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

## 17. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

**17.1.** 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 e destinam-se a ser utilizados pela MEO no âmbito da relação contratual com o cliente e, ainda, em caso de não oposição do cliente, para a comercialização de serviços e ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários.

**17.2.** Em caso de autorização do cliente, os seus dados de tráfego, localização geográfica, perfil e ou consumo poderão ser utilizados para a prestação de serviços de valor acrescentado.

**17.3.** Em caso de autorização do cliente, os seus dados pessoais poderão ser cedidos a empresas do Grupo PT Portugal ("Grupo PTP") para fins de comercialização de produtos e serviços e para fins de marketing ou ser cedidos a terceiros para efeitos de listas e prestação de serviços informativos.

**17.4.** Em caso de autorização do cliente, os seus dados de tráfego, localização geográfica, perfil e ou consumo poderão ser tratados, pela MEO, em conformidade com a legislação aplicável, pelo prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data do seu registo, para efeitos de:

(i) comercialização de produtos e serviços, incluindo ofertas comerciais personalizadas;

(ii) disponibilização a empresas do Grupo PTP, para a comercialização de produtos e serviços da MEO e para fins de prestação de serviços de valor acrescentado.

**17.5.** Para efeitos de prova de transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual, a MEO poderá gravar comunicações, mediante informação prévia ao cliente e recolha do seu consentimento.

**17.6.** Nos termos da respetiva autorização legal, a MEO poderá gravar comunicações realizadas para o Serviço de Apoio ao cliente, para efeitos de monitorização da qualidade do atendimento.

**17.7.** Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente ou mediante pedido, por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela MEO, devendo para o efeito contactar a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais, MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300, Lisboa.

**17.8.** A omissão ou inexistência dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade.

**17.9.** A MEO dispõe de uma Política de Privacidade relativa ao tratamento de dados pessoais publicada em telecom.pt, na qual identifica as medidas de proteção contra riscos associados, designadamente à segurança pessoal e privacidade dos clientes e utilizadores dos seus serviços.

## 18. RESOLUÇÃO

**18.1.** 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 indemnização a que o referido incumprimento possa dar lugar.

**18.2.** 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.

**18.3.** Quando a adesão ao serviço não for efetuada em lojas, o cliente, caso seja consumidor, pode exercer o direito de livre resolução sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data de adesão às condições contratuais, mediante comunicação de resolução, através de declaração inequívoca, dirigida à MEO, podendo utilizar a minuta abaixo indicada.

**18.3.1.** Sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do cliente, durante o prazo de exercício do direito de livre resolução, o cliente fica obrigado a pagar à MEO o montante proporcional ao serviço prestado até ao momento da comunicação da resolução, incluindo o valor da instalação e ativação, se aplicável.

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

Minuta para formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

— Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

— Pela presente comunico/comunicamos (\*) que resolvo/resolvemos (\*) do meu/nosso (\*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (\*) — Solicitado em (\*)/recebido em (\*) — Nome do(s) consumidor(es) — Endereço do(s) consumidor(es) — Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel).

(\*) Riscar o que não interessa

## 19. VIGÉNCIA

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

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

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

**20.2.** No caso previsto no número anterior desta Condição, o cliente será notificado, através dos meios previstos na Condição 16., com a antecedência mínima de 1 (um) mês sobre a data de entrada em vigor das novas condições contratuais. Caso delas discorde, o cliente dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias para, por escrito, rescindir a relação contratual em causa, sem qualquer penalidade associada. A referida rescisão produzirá efeitos à data da entrada em vigor das alterações contratuais.

**20.3.** Qualquer alteração realizada nos termos dos números anteriores que seja fundamento de rescisão do contrato, não afasta o regime de contrapartidas previsto nas Condições Específicas para rescisão antecipada, caso esteja em curso um período contratual mínimo.

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

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

## 21. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

**21.1.** Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direção-Geral do Consumidor, o cliente pode submeter quaisquer conflitos contratuais aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da MEO de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do serviço.

**21.2.** A reclamação a apresentar pelo cliente deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

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

## 22. DEPÓSITO

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

### ANEXO I ADMINISTRADOR DE CONTA

**1.** A adesão a Serviços MEO por parte de clientes empresariais, implica obrigatoriamente a indicação, no Formulário, da(s) pessoa(s) que será(ão) o(s) representantes(s) do cliente, adiante designada(s) por Administrador de Conta, para qualquer pedido relacionado com os serviços contratados à MEO.

**2.** O cliente poderá indicar, eliminar ou alterar, por escrito, um ou mais Administradores de Conta, o(s) qual(ais) será(ão) para todos os efeitos legais e contratuais, o(s) representante(s) do cliente, ou seja, a(s) pessoa(s) com poderes para atuar, no âmbito da execução contratual, em nome e representação do cliente.

**3.** A MEO adverte o cliente de que o(s) Administrador(es) de Conta por si indicado(s) será(ão), igualmente, o(s) legal(ais) representante(s) do cliente, no relacionamento contratual que tenha ou venha a estabelecer com a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., empresa do Grupo PT Portugal.

### ANEXO II PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS E DESBLOQUEIOS

#### I. PERÍODOS CONTRATUAIS MÍNIMOS

**1.1.** Os serviços disponibilizados pela MEO que pressuponham a assunção pelo cliente de um período contratual mínimo de vigência, resultam:

a) como contrapartida de subsídio de tarifário;

b) como contrapartida de subsídio de equipamento.

**1.2.** Os períodos contratuais mínimos dos serviços são os assinalados, pelo cliente, no Formulário, sendo aplicáveis as condições de rescisão antecipada previstas nas respetivas Condições Específicas dos serviços.

#### II. DESBLOQUEIOS

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

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

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

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

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

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

### ANEXO III CONDIÇÕES DE DISPONIBILIZAÇÃO DA FATURA ELETRÓNICA E EXTRATO ON-LINE

#### I. FATURA ELETRÓNICA

##### 1.1. 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.

## 2. ADESÃO

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

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

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

## 3. SERVIÇO DE FE

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

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

3.2. Através do serviço de FE, o cliente poderá ainda imprimir ou guardar (em formato PDF) no seu computador as faturas eletrónicas. Para imprimir e ou guardar as faturas, o cliente necessita de ter instalada a aplicação Adobe Acrobat Reader (versão 6.0 ou superior).

3.3. O cliente registado na Área de cliente, poderá consultar as 6 (seis) últimas faturas eletrónicas emitidas. Para consultar faturas emitidas há mais de 6 (seis) meses, o cliente poderá contactar a MEO através dos contactos indicados no menu Serviço ao cliente > Contactos da Área de cliente (meo.pt).

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

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

## 4. DURAÇÃO, SUSPENSÃO E TERMO DO SERVIÇO

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

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

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

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

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

## II. EXTRATO ON-LINE

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

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

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

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

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

## ANEXO IV CONDIÇÕES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE TELEMÓVEIS E PLACAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Os orçamentos apresentados pela MEO têm uma validade de 5 dias úteis após a comunicação ao cliente. Findo este prazo, se o cliente nada disser, o equipamento não

reparado será devolvido ao cliente, considerando-se que o orçamento não foi aceite pelo mesmo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) o sintoma de avaria não seja igual ao manifestado na reparação anterior;

b) o equipamento tiver, entretanto, sido sujeito a intervenção técnica por pessoal não autorizado;

c) a integridade física interna ou externa do equipamento estiver adulterada por causa exterior ao mesmo;

d) a reparação anterior tiver sido efetuada sob responsabilidade do cliente.

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

## ANEXO V CONDIÇÕES SERVIÇO CARTÃO DE PARTILHA DE INTERNET

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

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

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

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

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

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

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

### 1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, os Anexos I e II e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas (“Formulário”) visam regular os termos e as condições por que se rege 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 pelo ICP-ANACOM.

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

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

**2.4.** Sempre que prestado sobre IP, a prestação do serviço pressupõe:  
**a)** que o cliente disponha de equipamento compatível com a rede IP disponibilizado pela MEO na modalidade de aluguer, comodato ou compra;  
**b)** sempre que prestado com recurso a numeração nómada, a ativação do serviço pelo cliente on-line, na área reservada de cliente na Internet, após o cumprimento de todos os procedimentos para a instalação do software necessário para a utilização do serviço.  
**2.5.** O serviço, sempre que prestado sobre IP, poderá ser incompatível com equipamentos que não observem as normas de ligação IP, designadamente fiscalizadores.

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

**3.1.** A MEO compromete-se a assegurar os seguintes níveis de qualidade de serviço:  
**a)** tempo máximo para ligação inicial do serviço: 30 (trinta) dias úteis;  
**b)** tempo máximo de reposição do serviço: 15 (quinze) dias úteis.  
**3.2.** O tempo máximo previsto na alínea a) do número anterior desta Condição não será aplicável nas situações em que, atendendo ao local de instalação do serviço, se revele necessário a realização de trabalhos especiais, caso em que a data de instalação do serviço será a acordada, casuisticamente, pelas Partes.  
**3.3.** A contagem do prazo previsto na alínea b) do número 1 desta Condição inicia-se no momento em que o cliente comunica a avaria nos termos da Condição 6 das presentes Condições Específicas.  
**3.4.** Caso a MEO verifique que a reposição do serviço não ocorrerá no prazo fixado na alínea b) número 1 desta Condição, compromete-se a contactar o cliente, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação da avaria.  
**3.5.** Sem prejuízo do disposto no número seguinte, é garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.  
**3.6.** Sempre que o serviço é prestado com recurso ao protocolo IP, a MEO desde já informa o cliente que qualquer falha no fornecimento de energia elétrica poderá implicar a interrupção do serviço, até ao restabelecimento da mesma.  
**3.7.** A MEO poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.  
**3.8.** No caso de o serviço ser prestado com recurso ao protocolo IP e com atribuição de numeração não geográfica, não é assegurada a localização da origem das chamadas para acesso aos serviços de emergência.  
**3.9.** A MEO reserva-se o direito de recusar o acesso e efetuar a desativação do serviço quando considere que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriore a qualidade do serviço, da rede ou do seu funcionamento, bem como nas situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem em redes de outros operadores e destino às redes fixas nacionais, em tráfego com origem na rede MEO e destino à rede fixa nacional.  
**3.10.** A MEO reserva-se o direito de definir uma política de utilização responsável para a utilização do serviço, podendo faturar consumos que excedam mensalmente o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.  
**3.11.** A MEO reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos, em caso de situação de fraude.

### 4. REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES

**4.1.** Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na alínea a) da Condição 3.1. por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir a redução do montante correspondente ao preço de instalação em 50% (cinquenta por cento).  
**4.2.** Sempre que a instalação não possa ser efetuada por facto imputável ao cliente, poderá a MEO exigir uma sobretaxa correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor do preço de instalação.  
**4.3.** A indisponibilidade do serviço, com exceção dos casos previstos na Condição 4 das Condições Gerais, em incumprimento do disposto na Condição 3.1, alínea b), por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, dará lugar ao desconto do valor que, com base no preço da assinatura mensal de linha analógica constante do tarifário em vigor, corresponder à duração da indisponibilidade.  
**4.4.** Caso a indisponibilidade do serviço ultrapasse o dobro do prazo estipulado na alínea b) da Condição 3.1., o cliente poderá exigir à MEO o pagamento de uma indemnização 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 no tarifário em vigor, o qual é disponibilizado ao cliente no momento da adesão ao serviço e que faz 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 pelo ICP-ANACOM nos termos da Lei, sistemas de pré-pagamento do acesso da ligação à rede telefónica pública e da utilização do serviço, bem como pagamento escalonado do preço da ligação à rede telefónica pública, em todos os casos mediante pedido do cliente.

### 8. FATURAÇÃO

**8.1.** O cliente poderá optar pelo fornecimento, a título gratuito, de qualquer um dos seguintes tipos de detalhe da fatura:  
**a)** fatura Nível 1, a qual contém o detalhe dos totais de comunicações e valores por categorias de comunicação;  
**b)** fatura Nível 2, a qual contém o detalhe das diversas categorias de tráfego, indicando cada chamada, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma;  
**c)** fatura Nível 3, a qual contém a discriminação, por ordem cronológica, de todas as comunicações efetuadas, incluindo os números chamados, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma;  
**d)** fatura Nível 4, a qual corresponde à Fatura Nível 3, contendo a supressão dos últimos quatro dígitos dos números chamados.  
**8.2.** Na fatura serão incluídos os elementos correspondentes ao nível mínimo de detalhe previsto na Lei, com exceção da fatura Nível 1, a qual será fornecida ao cliente, caso este tenha manifestado expressamente a sua vontade nesse sentido.

### 9. VIGÊNCIA

**9.1.** As presentes Condições Específicas produzem efeitos na data da adesão ao serviço e vigoram pelo período de um mês, automaticamente renovável por iguais períodos, salvo denúncia por qualquer uma das Partes, mediante comunicação válida, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo da vigência ou renovação.  
**9.2.** Para efeitos de renovação, as presentes Condições Específicas consideram-se como tendo tido início no primeiro dia do mês respetivo.

## 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 direta ou indiretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.  
**1.4.** A eventual utilização do serviço por terceiros com recurso aos Códigos de Acesso/Passwords associados ao mesmo, com ou sem autorização do cliente, considera-se realizada pelo mesmo, salvo prova em contrário.  
**1.5.** Por razões de segurança, não serão permitidos acessos ao serviço em simultâneo, com o mesmo número e código de acesso.

### 2. TIPOS DE CHAMADAS

**2.1.** O serviço permite a realização do seguinte tipo de chamadas:  
**(i)** chamada PC-a-telefone – o computador pessoal (PC) de origem necessita de ter instalado um softphone que permita iniciar a chamada VoIP;  
**(ii)** chamada telefone-a-PC – o PC deve ter instalado um programa através do qual seja possível terminar a chamada originada no telefone;  
**(iii)** chamada telefone-a-telefone – o estabelecimento da chamada realiza-se através de um telefone ligado a um router com portas FXs.

### 3. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

**3.1.** O cliente compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos, devendo ainda respeitar as presentes Regras de Utilização do Serviço.  
**3.2.** É igualmente vedada ao cliente a utilização do serviço para prestação de serviços de telemarketing (sondagens, prospeção telefónica e televenda), em Cybercafé, 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. FATURAÇÃO

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

- fatura Nível 1, a qual contém o detalhe dos totais de comunicações e valores por categorias de comunicação das chamadas rececionadas;
- fatura Nível 4, a qual contém a discriminação, por ordem cronológica de todas as comunicações rececionadas, incluindo os números chamadores com supressão dos últimos quatro dígitos, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma.

## 5. 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 e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário") 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:

- 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;
- serviço de acesso à Internet através de ADSL, de prestador de serviço que não a MEO;
- sistemas de alarme, serviços de televigilância, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos.

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

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

2.4. O serviço, quando prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de fibra ótica ("FO"), apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura da respetiva rede, que poderão ser consultadas nas lojas MEO, através do número 16200 e em meo.pt.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 3. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

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

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

## 4. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

4.1. O acesso a determinados conteúdos ou componentes do serviço poderá implicar a utilização de um código de identificação e 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 direta ou indiretamente a título de dolo ou culpa grave, considerando-se realizada pelo cliente a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO, salvo prova em contrário.

## 5. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 7. CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO

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

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

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

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

## 8. QUALIDADE DO SERVIÇO

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

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

## 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 FATURAÇÃO

**10.1.** Os preços devidos pelo cliente à MEO pelo(s) serviço(s) e serviços adicionais, pela ativação, downgrade, restabelecimento e reinstalação do serviço, pela instalação e desmontagem, aquisição ou aluguer do equipamento, reembolso do equipamento não entregue ou danificado, pelos serviços de reparação ou manutenção, caso aplicável, são os que resultam dos tarifários em vigor em cada momento, sempre disponíveis, detalhados e atualizados em meo.pt, ou através dos números de telefone constantes do referido sítio, tendo sido entregue ao cliente, juntamente com as presentes Condições Específicas, um documento a detalhar o tarifário em vigor, disponibilizado ao cliente no momento da adesão ao serviço e que das presentes Condições Específicas faz 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 uma mensalidade definida de acordo com o tarifário em cada momento em vigor, disponível em meo.pt, 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 fornecível em meo.pt.

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

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

na fatura Não Detalhada e o detalhe de aluguer de vídeos (data, hora e título do aluguer) com a supressão dos conteúdos “adultos”.

## 11. PROPRIEDADE INTELECTUAL

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

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

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

## 12. VIGÉNCIA, DENÚNCIA E RESCISÃO

**12.1.** As presentes Condições Específicas entram em vigor na data de adesão e vigoram pelo período mínimo inicial de 24 (vinte e quatro) meses, salvo nos casos em que o cliente opte por contratar o serviço pelo período mínimo inicial de 12 (doze) meses, de acordo com o tarifário em cada momento em vigor.

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

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

**12.4.** Em caso de rescisão das presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período mínimo de vigência, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada da seguinte forma: (período mínimo de vigência - n<sup>o</sup> de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade).

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

**12.6.** O período mínimo de vigência das presentes Condições Específicas justifica-se pela existência de custos de investimento no equipamento indispensável à prestação do serviço, bem como pelos custos de ativação do serviço e ainda de angariação, podendo o cliente, a todo o momento, através do número de apoio ao cliente, saber quando se conclui o período mínimo de vigência em curso, bem como qual o valor que terá de pagar a título de indemnização por rescisão antecipada das presentes Condições Específicas.

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

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

### 1. OBJETO

**1.1.** As presentes Condições Específicas, o respetivo Anexo I e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas (“Formulário”) visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (adiante designada “MEO”) ao cliente, do serviço de voz móvel (“serviço”).

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

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

### 2. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

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

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

### 3. QUALIDADE DE SERVIÇO

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

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

### 4. REEMBOLSO

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

### 5. PRÉ-PAGAMENTO

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

### 6. FATURAÇÃO DETALHADA

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

## 7. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

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

## 8. VIGÊNCIA

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

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

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

**8.4.** Em caso de rescisão das presentes Condições Específicas pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de vigência mínimo acordado, inicial ou subsequente, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada da seguinte forma: (período mínimo de vigência – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade acordada).

**8.5.** A existência de período mínimo de vigência poderá decorrer de oferta de condições promocionais, de custos de investimento na aquisição de equipamento, sempre que a adesão ao serviço implique cedência de equipamento indispensável à prestação do mesmo, bem como de custos de ativação do serviço e ainda de angariação, podendo o cliente a todo o momento, através do serviço de apoio ao cliente 1696, consulta em meo.pt ou numa Loja MEO, obter informação sobre quando se conclui o período mínimo de vigência acordado e ainda o valor exato que terá de pagar a título de indemnização por rescisão antecipada das presentes Condições Específicas, que corresponderá ao valor mensalidade acordada, multiplicada pelo número de meses que estiverem em falta para completar o mencionado período mínimo de vigência.

## ANEXO I CONDIÇÕES PARTICULARES DOS TARIFÁRIOS PRÉ-PAGOS

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

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

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

## CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE DADOS - INTERNET NO TELEMÓVEL, BANDA LARGA MÓVEL E ACESSO À INTERNET WI-FI DA MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

### 1. OBJETO

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

**a)** serviço Internet no Telemóvel, o qual permite efetuar comunicação de dados, de acesso à Internet através de telemóvel (adiante “Internet no Telemóvel”);

**b)** serviço de acesso à Internet em Banda Larga Móvel, o qual permite efetuar comunicações de dados, de acesso à Internet e enviar/receber mensagens escritas (SMS) (adiante “BLM”);

**c)** serviço de acesso à Internet sem fios (Wireless Lan Pública) em zonas de acesso público (Hot Spot) através da tecnologia Wi-Fi (Wireless Fidelity – Wireless Lan), (adiante “Wi-Fi”).

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

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

### 2. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

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

### 3. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

**3.1.** Para o acesso aos serviços BLM e Wi-Fi e aos serviços adicionais, a MEO poderá fornecer ao cliente códigos de identificação pessoal (“Nome de Utilizador”/“Username”), e códigos de entrada na Rede Internet (“Código de Acesso”/“Password”), os quais constituem os elementos de identificação do cliente e, como tal, têm caráter pessoal e intransmissível.

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

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

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

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

### 4. QUALIDADE DE SERVIÇO

**4.1.** A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto nos casos previstos na Condição 6. das presentes Condições Específicas ou devido a situações

de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas).

**4.2.** A MEO não se compromete a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

**4.3.** A ativação do serviço BLM ocorre no momento da adesão ao mesmo.

**4.4.** A ativação do serviço Wi-Fi ocorre no prazo máximo de 1 (uma) hora após adesão ao serviço.

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

### 5. REEMBOLSO

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

### 6. PRÉ-PAGAMENTO

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

### 7. FATURAÇÃO DETALHADA

A faturação detalhada do Serviço BLM integra os seguintes elementos: data, hora, descritivo, quantidade de minutos, volume em KB.

### 8. SUSPENSÃO E DESATIVAÇÃO

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

### 9. VIGÊNCIA

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

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

**9.3.** A MEO e o cliente poderão acordar na prestação do serviço por um período mínimo de vigência, indicado no Formulário. No termo do período mínimo de vigência acordado, as presentes Condições Específicas renovam-se por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo denúncia por qualquer uma das Partes nos termos previstos na Condição 9.1.

**9.4.** Em caso de rescisão das presentes Condições Específicas pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de vigência mínimo acordado, inicial ou subsequente, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada da seguinte forma: (período mínimo de vigência – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade acordada).

**9.5.** A existência de período mínimo de vigência poderá decorrer de oferta de condições promocionais, de custos de investimento na aquisição de equipamento, sempre que a adesão ao serviço implique cedência de equipamento indispensável à prestação do mesmo, bem como de custos de ativação do serviço e ainda de angariação, podendo o cliente a todo o momento, através do serviço de apoio ao cliente 1696, ou Loja MEO, obter informação sobre quando se conclui o período mínimo de vigência acordado e ainda o valor exato que terá de pagar a título de indemnização por rescisão antecipada das presentes Condições Específicas, que corresponderá ao valor mensalidade acordada, multiplicada pelo número de meses que estiverem em falta para completar o mencionado período mínimo de vigência.

## ANEXO I REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

### A. Segurança de Rede e Sistemas

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

**1.1.** Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade).

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

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

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

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

**2.2.** Envio em massa de pacotes (Flooding).

**2.3.** Quaisquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes.

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

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

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

### B. Correio Eletrónico

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

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

#### 2. News

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

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

#### 3. SPAM

**3.1.** Não é permitido o envio indiscriminado e não solicitado de mensagens de natureza publicitária ou para fins de marketing direto (SPAM) para pessoas singulares sem o seu consentimento prévio e expresso.

**3.2.** O cliente reconhece e compreende que não pode usar o serviço para envio indiscriminado de mensagens para newsgroups.

### 3.3. Não é permitido:

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

### C. Direitos de Propriedade Intelectual

O cliente expressamente reconhece e aceita que os textos, software, música, som, fotografias, vídeo, gráficos ou qualquer outro material a que o cliente tenha acesso através do serviço são protegidos nacional e internacionalmente pelas disposições aplicáveis em matéria de direitos de autor e de propriedade industrial, pelo que qualquer utilização desses materiais só poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa dos respetivos titulares.

### D. Política de Utilização Responsável

1. A contratação do serviço pressupõe um nível de utilização razoável, para que seja possível garantir uma elevada qualidade na prestação do mesmo à generalidade dos clientes da MEO.
2. As velocidades de Internet associadas a cada tarifário são as velocidades máximas para utilização pelo cliente, de acordo com as características do Serviço. As velocidades de download e de upload poderão variar em função do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que em cada momento o cliente execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como o desempenho e velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder. 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 reduzir a velocidade de acesso e/ou faturar consumos que excedam, mensalmente, o limite comunicado na política de utilização responsável publicada em meo.pt e ptempresas.pt.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, caso a MEO verifique a realização de downloads e/ou uploads de ficheiros de elevado volume, streaming e outras ações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível de qualidade dos serviços prestados sobre a rede, informará o cliente desse facto e poderá proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 4. das Condições Gerais.

### ANEXO II

#### CONDIÇÕES PARTICULARES DE TARIFÁRIOS PRÉ-PAGOS: (DADOS)

- 1.1. Sem prejuízo das Condições Específicas aplicáveis à prestação do serviço, caso o cliente adira a tarifários pré-pagos, a utilização do serviço implica a aquisição de cartões de acesso ao mesmo e o aprovisionamento de conta de acesso que será efetuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta da embalagem do referido produto, em meo.pt e nos locais de venda de produtos MEO.
- 1.2. No caso do serviço Wi-Fi o cartão de acesso tem uma duração limitada;
- 1.3. Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respetiva dedução no saldo da conta de acesso do cliente, sendo este responsável por manter um saldo que tenha um valor suficiente para o pagamento dos diversos serviços a que tenha aderido e que pretenda utilizar.
- 1.4. Para efeitos do disposto no número 1.1., será atribuído ao cliente, com a adesão ao serviço, uma referência, que permite ao cliente realizar carregamentos através dos meios disponibilizados, pela MEO, para esse efeito.

### ANEXO III

#### REQUISITOS DE EQUIPAMENTO PARA ACESSO AO SERVIÇO WI-FI

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