Apartado 1423
EC Pedro Hispano
4106-005 Porto

SCHEILLA PATRICIA LEMOS RODRIGUES BARBOSA
PT JOSE RELVAS 60 RC E
BAIXA BANHEIRA
2835-050 BAIXA DA BANHEIRA

Data	Referência
04-08-2023	M27291252

Caro(a) cliente,

Obrigado pela sua adesão, por favor confirme as condições
Junto enviamos o resumo das condições contratuais da sua adesão que registámos com o número M27291252
Utilize uma das formas abaixo para as aceitar:



aceda ao **link** incluído no SMS que recebeu do 969600500



envie um **SMS** para o número **969600500** com o seguinte texto: SIM M27291252

Para manter o seu número de telefone
Se a adesão inclui a transferência de número(s) de outro operador, em anexo estão também os formulários para a portabilidade e as instruções para preenchimento. Assine esses documentos e devolva-os para o email indicado no formulário.

Novo cartão móvel
Se aderiu a um pacote/serviço com telemóvel e ainda não tem um cartão MEO, o novo cartão será enviado para a sua morada.

Informações adicionais
Em caso de contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, adicionalmente aos contactos apresentados abaixo, poderá contactar-nos pelo endereço de correio eletrónico apoio@meo.pt. Neste âmbito, este endereço poderá também ser utilizado caso queira exercer o direito de livre resolução do contrato.

O que vai acontecer a seguir?
Aceda a meo.pt/bem-vindo e fique a par de tudo.

Área de Cliente em mymeo.pt
Gestão online dos seus serviços
de forma cómoda e segura, 24h/dia.

961 001 620 / 16 200	Apoio ao cliente e faturação
213 580 144 / 16 209	Apoio técnico
961 000 083 / 12 083	Informações sobre serviços de roaming
800 962 029	Apoio à portabilidade

Custo das chamadas:
961 000 083, 12 083 e 800 962 029 Chamada grátis.
961 001 620 e 213 580 144 Chamada para a rede móvel ou fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.
16 200 e 16 209 A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.
Os valores apresentados incluem IVA à taxa de 23%.

Mod.C/1002746
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

Nome do serviço: M Móvel pós-pago Ilimitado
Data emissão: 04-08-2023
Nº Contrato: M27291252
Nome cliente: SCHEILLA PATRICIA LEMOS RODRIGUES BARBOSA
Nº Serviço: 939533901

MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Av. Fontes Pereira de Melo, 40. 1069-300 Lisboa, Portugal
meo.pt
961 001 620 / 16 200 Apoio ao cliente e faturação
213 580 144 / 16 209 Apoio técnico
Custo das chamadas: 961 001 620 e 213 580 144 Chamada para a rede móvel ou fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming. 16 200 e 16 209 A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Resumo do Contrato

• O presente resumo do contrato descreve os principais elementos desta oferta de serviço, nos termos exigidos pela legislação da UE [1].
• Este resumo facilita a comparação entre ofertas de serviços.
• Informação completa sobre o serviço é disponibilizada noutros documentos.

Serviços e equipamentos

TELEFONE MÓVEL
Plafond de chamadas, SMS e internet móvel ilimitado para utilização em território nacional para redes móveis e fixas nacionais (números começados por 2, 3 e 9) e em roaming no Espaço Económico Europeu e Reino Unido; o plafond de internet móvel em roaming

Débitos do serviço de internet e medidas corretivas

TELEFONE MÓVEL
Estimativa velocidade máxima internet no telemóvel: até 1Gbps download| até 100 Mbps upload
Em condições ótimas de utilização. Para usufruir destas velocidades é necessário ter um equipamento compatível com a rede 5G e estar numa zona com cobertura de rede 5G

Preços

Serviços e equipamentos

Recorrentes	**Preço (por mês)**	**Desconto (por mês)**	**Total a pagar (por mês)**
M Móvel pós-pago Ilimitado	€65,99	€41,00	**€24,99**
Total	€65,99	€41,00	**€24,99**

Não recorrentes	**Preço**	**Desconto**	**Total a pagar**
Ativação do serviço	€60,00	€60,00	**€0,00**
Total	€60,00	€60,00	**€0,00**

[1] Artigo 102.o, n.o 3, da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (JO L 321 de 17.12.2018, p. 36).

Ofertas e/ou descontos

Ofertas e/ou descontos associados à fidelização

Oferta da ativação do serviço	€60,00
Desconto mediante fidelização de 24 meses, incluído no preço total a pagar por mês	€40,00 x 24 meses = €960,00
Total	€1020,00

Ofertas e/ou descontos não associados à fidelização

Desconto de €1,00 mediante fatura eletrónica ativa, incluído no preço total a pagar apresentado

-

Encargos associados ao consumo uma vez excedidos os volumes incluídos no preço recorrente

TELEFONE MÓVEL

Esgotado o plafond de internet móvel disponível em roaming no Espaço Económico Europeu (EEE) e Reino Unido o tráfego consumido será deduzido ao seu plafond nacional, acrescido de €0,0022/MB (será notificado, através de SMS, quando consumir 80% e 100% do plafond disponível).
O tarifário das comunicações MMS, chamadas para números 760, 808, 707, apoio a clientes, internacionais e em roaming (não incluídas no plafond) está disponível em meo.pt

Duração, renovação e cessação do contrato

O contrato inicia-se na data de instalação/ativação e vigora pelo período de 24 meses. Após este período, o contrato renova-se automaticamente, podendo o cliente denunciar o contrato em qualquer momento, após tal renovação, mediante pré-aviso máximo de 1 (um) mês relativamente à data de produção de efeitos da denúncia. No caso de denúncia após renovação, o cliente não incorre em quaisquer custos adicionais, exceto os relativos à utilização do serviço durante o período de pré-aviso.

Encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização: Em caso de cessação do contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do cliente, o mesmo fica obrigado, salvo em situações de justa causa, a suportar os seguintes encargos que correspondem ao menor dos seguintes valores:

$$Total\ de\ encargos\ devidos = 30\%\ x\ Número\ de\ meses\ em\ falta\ x\ Total\ a\ pagar\ do\ preço\ recorrente$$

ou

$$Total\ de\ encargos\ devidos = Número\ de\ meses\ em\ falta\ x\ \frac{Total\ de\ ofertas/descontos\ associados\ à\ fidelização}{Periodo\ fidelização}$$

Por decisão comercial, o valor máximo de "Total de ofertas/descontos associadas à fidelização" considerado para a fidelização será de €240,00.
Pode consultar a MEO ou a sua fatura para confirmar qual o valor total dos encargos devidos, a cada momento, e/ou quando termina o período de fidelização.

Outros encargos decorrentes do fim do contrato: No termo do contrato, independentemente do motivo, em caso de não devolução dos equipamentos propriedade da MEO, é devido o pagamento do valor relativo aos equipamentos em falta. Informações detalhadas em https://no.meo.pt/dev-equip

Funcionalidades para utilizadores finais com deficiência

A Fundação Altice apoia e disponibiliza produtos e serviços para pessoas com incapacidade, através do programa Inclui: https://www.meo.pt/programa-inclui

Outras informações importantes

Os preços indicados incluem IVA à taxa legal de 23%

altice

MEO

contrato de adesão
subscription agreement

Mod.C/1002607

A preencher pelos nossos serviços
To be filled by our services
Data provável de instalação __ __ – __ __ – 2 0 __ __

Nº venda (PRT) 2 7 2 9 1 2 5 2 **Canal** L O J A P T

Nº Cliente 1 4 6 9 1 5 4 6 8 8 **Vendedor** M E L R I E N D E

Tarifário/Pacote *Plan/package* M o v e l I l i m i t a d o

1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE preenchimento obrigatório
CUSTOMER IDENTIFICATION mandatory field

☐ **Novo Cliente** *New MEO Customer* ☐ **Atual Cliente** *Current MEO customer*

Número de serviço atual *Current service number* 9 3 9 5 3 3 9 0 1

Nome *Name* S C H E I L L A P A T R I C I A L E M O S R O D R I G U E S B A R B O S A

Contribuinte *Taxpayer* 3 1 7 9 5 9 7 2 7

C. Cidadão/BI/Passaporte *Citizen ID / Passport* F T 9 2 7 0 3 5 __

Data Nascimento *Date of birth* __ __ – __ __ – __ __ __ __

Morada de instalação/faturação/ domicílio convencionado para envio de notificações *Installation, Service and Billing address* P T J O S E R E L V A S 6 0 R C E B A I X A B A N H E I R A

Cód. Postal *Postal code* 2 8 3 5 – 0 5 0 B A I X A D A B A N H E I R A

Telefone Contacto *Contact Phone number* __ __ __ __ __ __ __ __ __

Email SCHEILLAPATRICIA30@GMAIL.COM

2. FATURA
INVOICE

X **Eletrónica** *Digital*
Ao selecionar, a fatura será enviada para o email indicado no ponto 1

Telemóvel para avisos de faturação *Mobile phone for invoice notices* __ __ __ __ __ __ __ __ __

☐ **Débito Direto** *Debit Bank Account*

IBAN __

Se o titular da conta bancária for diferente do titular do serviço MEO, preencher os campos seguintes:
If the bank account holder is not the MEO customer, fill the following information:

Nome do titular *Bank account holder name* _____

Assinatura do titular da conta bancária conforme consta no banco
Bank account holder signature, as registered in the bank

2.1 DETALHE DA FATURA
INVOICE DETAIL

Voz Fixa *Fixed Voice* _____ **Voz Móvel** *Mobile phone* _____ **Videoclube** *Video on demand* _____

Em caso de não preenchimento não será disponibilizado detalhe. *If no option is selected, no detail will be presented.*
Para saber mais sobre os níveis de detalhe disponíveis consulte as condições em anexo. A qualquer momento pode alterar a sua opção na área de cliente em mymeo.pt ou pelo Apoio ao Cliente. Caso não tenha aderido à fatura eletrónica, a disponibilização do detalhe de comunicações e/ou detalhe dos consumos de videoclube tem um custo associado que pode conhecer em meo.pt.

3. TELEFONE MÓVEL
MOBILE PHONE

Nº Telef Móvel 1 *Mobile Phone 1* 9 3 9 5 3 3 9 0 1 **Nome do utilizador** *User name* _____

Contribuinte *Taxpayer Number* __ __ __ __ __ __ __ __ __ **C. Cidadão/BI/Passaporte** *Citizen ID / Passaport* __ __ __ __ __ __ __ __ __ **Data Nascimento** *Date of birth* __ __ – __ __ – __ __ __ __

Nº Telef Móvel 2 __ __ __ __ __ __ __ __ __ **Nome do utilizador** _____

Contribuinte __ __ __ __ __ __ __ __ __ **C. Cidadão/BI/Passaporte** __ __ __ __ __ __ __ __ __ **Data Nascimento** __ __ – __ __ – __ __ __ __

Nº Telef Móvel 3 __ __ __ __ __ __ __ __ __ **Nome do utilizador** _____

Contribuinte __ __ __ __ __ __ __ __ __ **C. Cidadão/BI/Passaporte** __ __ __ __ __ __ __ __ __ **Data Nascimento** __ __ – __ __ – __ __ __ __

Nº Telef Móvel 4 __ __ __ __ __ __ __ __ __ **Nome do utilizador** _____

Contribuinte __ __ __ __ __ __ __ __ __ **C. Cidadão/BI/Passaporte** __ __ __ __ __ __ __ __ __ **Data Nascimento** __ __ – __ __ – __ __ __ __

Nº Telef Móvel 5 __ __ __ __ __ __ __ __ __ **Nome do utilizador** _____

Contribuinte __ __ __ __ __ __ __ __ __ **C. Cidadão/BI/Passaporte** __ __ __ __ __ __ __ __ __ **Data Nascimento** __ __ – __ __ – __ __ __ __

Caso o número de telefone móvel não seja MEO, UZO ou MOCHE deve preencher o formulário de pedido de portabilidade e denúncia do contrato voz móvel.
Se o titular do número de telefone móvel for diferente do indicado no primeiro ponto deste documento, será remetido um SMS a confirmar a cedência da titularidade.
If the number is not from MEO, UZO or MOCHE you should also fill the portability request form. If the number owner is another than the indicated on point 1, then an SMS will be sent asking for a confirmation of the ownership transfer that is being requested.

098.V.M27291252.01
098.V.M27291252.01
098.V.M27291252.01
3 1 7 9 5 9 7 2 7
Mod.C/1002607 06.2023 ORIGINAL MEO
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

altice

MEO

4. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS **preenchimento obrigatório**
PERSONAL DATA TREATMENT mandatory field

Em caso de não preenchimento os dados não serão tratados.
if no option is selected, your data will not be treated.

- Autoriza o tratamento dos seus dados para efeito de comunicações de marketing da MEO?
Inclui o tratamento de dados pessoais, de tráfego, de localização geográfica, perfil e/ou consumo. Se escolher sim, poderemos contactá-lo com novidades, promoções, sugestões de novos conteúdos ou de produtos e serviços do seu interesse. Os contactos são maioritariamente realizados por SMS ou correio eletrónico, mas também poderão ser realizados por outros meios.

[X] **Sim** *Yes* [ ] **Não** *No*

- Do you authorize the processing of your data for the purpose of MEO marketing communications?
Includes personal, traffic, geographic localization, profile and/or and consumer data treatment. By choosing yes, we can contact you with news, promotions, new content suggestions, products or services of your interest. The contacts are mainly made thought SMS or E-mail, but they can also be made otherwise.

5. OUTRAS INFORMAÇÕES
OTHER INFORMATION

5.1. INFORMAÇÃO FISCAL DO LOCAL DE INSTALAÇÃO
TAX INFORMATION REGARDING INSTALLATION ADDRESS

Nos termos do artigo 125º do Código do IMI a informação seguinte será transmitida à Autoridade Tributária e Aduaneira, juntamente com o seu número de contribuinte.

Indique a sua situação em relação ao imóvel da morada de instalação indicada no ponto 1
[ ] **Proprietário, usufrutuário ou superficiário** [ ] **Arrendatário** [ ] **Subarrendatário**

Se não assinalou a primeira opção, indique o contribuinte do proprietário, usufrutuário ou superficiário

Identificação do imóvel **Código** [ ][ ][ ][ ][ ][ ] DISTRITO CONCELHO FREGUESIA [ ] **Urbano** [ ] **Rústico** **Artigo** [ ][ ][ ][ ][ ] **Fração/ Secção** [ ][ ][ ][ ][ ] **Andar/ Parte** [ ]

6. OBSERVAÇÕES **preenchimento facultativo**
ADDITIONAL INFORMATION

7. ASSINATURA
SIGNATURE

Tomei conhecimento das Condições Gerais e Específicas de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO ("contrato"), às quais dou o meu acordo. Fui informado que, quando aplicável, irei receber o Resumo de Contrato associado à minha adesão, que ficará sujeito à minha aceitação. Tomei, ainda, conhecimento que este contrato entrará em vigor após o meu acordo ao Resumo de Contrato, ou após a instalação conforme contratualmente previsto. Declaro ainda que as informações constantes deste documento são verdadeiras e que a prestação das mesmas, quando aplicável, está devidamente autorizada e que recebi, nesta data, uma cópia deste documento.

I have read and agreed to the General and Specific Conditions for the Provision of MEO Electronic Communications Services ("contract").
I´ve been informed that, when applicable, I will receive the Contract Summary associated to my subscription, which will be subject to my acceptance. I further acknowledge that this contract will become effective upon my agreement to the Contract Summary, or upon installation as contractually provided. I further declare that the information contained in this document is true and that the provision of the same, where applicable, is duly authorised and that I have received, on this date, a copy of this document.

Data 0 4 – 0 8 – 2 0 2 3

Assinatura do cliente conforme C. Cidadão / BI / Passaporte
Customer signature as per Citizen ID card or Passaport

098.V.M27291252.01

098V.M27291252.01

Área de Cliente em mymeo.pt
Gestão online dos seus serviços de forma cómoda e segura, 24h/dia.

961 001 620 / 16 200	Apoio ao cliente e faturação
213 580 144 / 16 209	Apoio técnico
961 000 083 / 12 083	Informações sobre serviços de roaming
800 962 029	Apoio à portabilidade

Custo das chamadas:
961 000 083, 12 083 e 800 962 029 Chamada grátis.
961 001 620 e 213 580 144 Chamada para a rede móvel ou fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.
16 200 e 16 209 A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.
Os valores apresentados incluem IVA à taxa de 23%.

meo.pt

Mod.C/1002607 06.2023 ORIGINAL MEO
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

3 1 7 9 5 9 7 2 7

altice

pedido de portabilidade

Mod.C/1002226

A preencher pelos nossos serviços

Nº Cliente: 1 4 6 9 1 5 4 6 8 8 Nº Venda (PRT): 2 7 2 9 1 2 5 2

Nº Solicitação: Vendedor: 2 9 1 4 2 0 8 1 0 3

Preencher todos os campos de forma legível e sem qualquer rasura

NIF do cliente na MEO 3 1 7 9 5 9 7 2 7

1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE NO OPERADOR DE ORIGEM

Nome S C H E I L L A P A T R I C I A L E M O S R O D R I G U E S B A R B O S A

Documento de identificação C. Cidadão/BI/Passaporte/Tit.Residência F T 9 2 7 0 3 5

Validade Dia - Mês - Ano

NIF 3 1 7 9 5 9 7 2 7

Contacto alternativo para informação prévia da data/hora de portabilidade (se necessário)

2. IDENTIFICAÇÃO DO(S) NÚMERO(S) A PORTAR PARA A MEO

Declaro à Sociedade a seguir assinalada que, por motivo de portabilidade, pretendo/a pessoa coletiva que represento pretende denunciar o contrato de prestação de serviço telefónico móvel que mantenho/mantém com essa Sociedade, para o(s) número(s) indicados neste pedido, com data efetiva a partir da data de portação.

Operador:

NOS (ID:3) ☐ **VODAFONE** (ID:1) ☐ **NOWO** (ID:6) ☐ Outro: ☐ _____

A preencher pelos nossos serviços ID: ☐

Nº Telemóvel a portar	9 3 9 5 3 3 9 0 1	Código Validação Portabilidade (CVP)*	1 0 1 5 1 4 8 A A A A 9
Nº provisório MEO (A preencher pelos nossos serviços)		SIM 8935106 (A preencher pelos nossos serviços)	
Nº Telemóvel a portar		Código Validação Portabilidade (CVP)*	
Nº provisório MEO (A preencher pelos nossos serviços)		SIM 8935106 (A preencher pelos nossos serviços)	
Nº Telemóvel a portar		Código Validação Portabilidade (CVP)*	
Nº provisório MEO (A preencher pelos nossos serviços)		SIM 8935106 (A preencher pelos nossos serviços)	
Nº Telemóvel a portar		Código Validação Portabilidade (CVP)*	
Nº provisório MEO (A preencher pelos nossos serviços)		SIM 8935106 (A preencher pelos nossos serviços)	

*Clientes Empresariais:
Se o CVP for comum a mais do que um número basta preencher o 1º campo do CVP para que o dado seja aplicado a toda a numeração que consta das linhas seguintes.

☐ Números adicionais listados em páginas(s) anexa(s).

3. DATA DE PORTABILIDADE

☐ Pretendo a concretização da portabilidade até 15 dias úteis.

☐ Pretendo a concretização da portabilidade na data 0 9 - 0 8 - 2 0 2 3

Os pedidos consideram-se apresentados na data de receção dos mesmos na MEO. Se um pedido for apresentado, ou a instalação for concluída após as 17h, para efeitos de contagem de prazo, considera-se apresentado/concluído no dia útil seguinte.
Caso não assinale nenhuma das opções anteriores e a portabilidade não dependa da intervenção física na rede, a mesma ocorrerá em 1 dia útil ou 3 dias úteis (pedidos efetuados através de meios de comunicação à distância ou fora do estabelecimento comercial). Nos casos em que a portabilidade dependa de intervenção física na rede, a portabilidade ocorrerá no prazo de 1 dia útil a contar da respetiva concretização ou ativação das componentes fixas do serviço, ou na data que tiver sido acordada com o cliente, se posterior.

4. ASSINATURA DO CLIENTE DO OPERADOR DE ORIGEM

Tomei conhecimento das condições aplicáveis a este pedido de portabilidade, incluindo as aplicáveis à prestação do serviço da MEO que se pretende contratar, disponíveis em meo.pt ou numa loja MEO.

Data Dia - Mês - Ano

Assinatura do cliente exatamente igual à do documento de identificação

A preencher pelos nossos serviços

Data 0 4 - 0 8 - 2 0 2 3 (Data da receção do formulário)

Caso seja aposta neste documento uma assinatura digital qualificada, é necessário verificar eletronicamente os "Detalhes do certificado" (mesmo que não apareça nesta página sinal daquela aposição).

Reservado a canais presenciais

Para os devidos efeitos declaro que confirmei presencialmente os documentos referentes ao cliente acima identificado e conformidade da respetiva assinatura.

Nome Vendedor

Código AGV

Assinatura

NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

Preencher todos os campos de forma legível e sem qualquer rasura

5. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE SE DIFERENTE NA MEO

Nome

Documento de identificação
C. Cidadão/BI/Passaporte/T.Residência

Contribuinte

6. INFORMAÇÃO ADICIONAL a preencher apenas se subscrever tarifário pré-pago

Morada

Localidade

Cód. Postal

Email

Tarifário pretendido

6.1. TRATAMENTO E COMUNICAÇÃO DE DADOS PESSOAIS a preencher se subscrever tarifário pré-pago; aplicável apenas a clientes singulares | consumidores

Em caso de não preenchimento os dados não serão transmitidos nem tratados.

- Autoriza o tratamento dos seus dados para efeito de comunicações de marketing da MEO? ☐ Sim ☐ Não
Inclui o tratamento de dados pessoais, de tráfego, de localização geográfica, perfil e/ou consumo. Se escolher sim, poderemos contactá-lo com novidades, promoções, sugestões de novos conteúdos ou de produtos e serviços do seu interesse. Os contactos são maioritariamente realizados por SMS ou correio eletrónico, mas também poderão ser realizados por outros meios.

- Autoriza a partilha dos seus dados a empresas do Grupo Altice Portugal[(a)] para efeito de comunicações de marketing? ☐ Sim ☐ Não
Inclui a transmissão de dados pessoais, de tráfego, de localização geográfica, perfil e/ou consumo. Se escolher sim, poderá ser contactado por outras empresas do Grupo Altice Portugal para apresentação de conteúdos ou de produtos e serviços do seu interesse. Os contactos são maioritariamente realizados por SMS ou correio eletrónico, mas também poderão ser realizados por outros meios.

(a) constituído pela PT Portugal SGPS, S.A. e pelas empresas direta ou indiretamente detidas por esta.

7. OBSERVAÇÕES

8. ASSINATURA DO CLIENTE NA MEO a preencher apenas se diferente de 4

Data ☐☐-☐☐-☐☐☐☐
Dia Mês Ano

Assinatura do cliente exatamente igual à do documento de identificação

9. ENVIO DE FORMULÁRIO E APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS

Pode apresentar o formulário e os seus documentos das seguintes formas:

1. Enviar mail para*: Pacotes TV e Internet - formularios.m4o@telecom.pt
Tarifários Móveis - portabilidade.movel@telecom.pt

2. Entregar numa Loja MEO

3. Por correio para*:
MEO Apartado 1423, EC Pedro Hispano, 4106-005 Porto

*Se optar por uma destas alternativas deve enviar cópia do formulário + documento de identificação.

10. CONTACTOS, INFORMAÇÕES SOBRE O PEDIDO E DADOS PESSOAIS

Tem ao seu dispor os seguintes contactos de apoio ao cliente:

CLIENTES CONSUMIDORES

Área de Cliente em mymeo.pt

Gestão online dos seus serviços de forma cómoda e segura, 24h/dia.

Apoio ao cliente e faturação

961 001 620 - Custo de chamada para a rede móvel, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.
16 200 - A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Apoio técnico

213 580 144 - Custo de chamada para a rede fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.
16 209 - A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Informações sobre serviços de roaming

961 000 083 - Chamada grátis
12 083 - Chamada grátis

Apoio à portabilidade

800 962 029 - Chamada grátis

Os valores apresentados incluem IVA à taxa de 23%.

CLIENTES EMPRESARIAIS

Área de Cliente em meoempresas.pt

Gestão online dos serviços da sua empresa de forma cómoda e segura, 24h/dia.

Mod.C/1002226 ORIGINAL 05.2023
NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

Apoio ao cliente e faturação
961 001 626 - Chamada para a rede móvel de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.
16 206 - A partir da rede fixa MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos tem um custo único por chamada de 28,4 cêntimos. A partir da rede móvel MEO ou de outras redes, custo único por chamada de 28,4 cêntimos.
Apoio técnico
961 001 626 - Chamada para a rede móvel de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.
808 20 50 20 - Chamada local para a rede fixa.
Informações sobre serviços de roaming
961 000 083 - Chamada grátis
12 083 - Chamada grátis
Apoio à portabilidade
800 962 029 - Chamada grátis
Aos valores apresentados acresce IVA à taxa legal em vigor.
1. O pedido de portabilidade rege-se pelo Regulamento da portabilidade em vigor no momento do pedido, implica a denúncia do contrato de prestação de serviços relativo aos números a portar no operador à data do pedido e a celebração de novo contrato com a MEO; o pedido de portabilidade caduca no prazo de 3 meses a contar da data de apresentação do pedido, se não for concretizado entretanto.
2. O pedido de portabilidade não tem custos associados para o cliente e apenas poderá ser aceite pela MEO se o(s) número(s) estiver(em) ativo(s) no operador do qual pretende mudar ou inativo(s) há menos de 3 meses.
3. A concretização da portabilidade não exonera o cliente do pagamento de quaisquer faturas pendentes no outro operador, nem de eventuais encargos, caso o cliente esteja vinculado a um período de fidelização no âmbito do contrato assinado com o outro operador. Após a concretização da portabilidade, em casos de serviços pré-pagos, o cliente perde o saldo do cartão recarregável eventualmente existente no outro operador.
4. Os dados recolhidos neste documento são indispensáveis e obrigatórios para os efeitos indicados, bem como, em caso de autorização, para efeito de marketing, serão processados e armazenados automaticamente, sendo conservados nos termos legais e pelo período de tempo necessário para os fins referidos. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade. Os dados serão tratados de acordo com a lei, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("RGPD"). O responsável pelo tratamento é a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40 - 1069-300 Lisboa. Os dados poderão ser transmitidos a entidades parceiras, exclusivamente para efeitos de operacionalização e prestação de serviços e salvaguardando as medidas de proteção adequadas previstas na lei. É garantido ao cliente, em qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos dados pessoais.
5. O cliente é responsável pela veracidade e fidedignidade dos dados indicados no presente documento. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade.
6. Caso os dados fornecidos pelo cliente, nomeadamente os pessoais, não estejam corretos ou atualizados junto do outro operador, este poderá recusar o pedido de portabilidade, por exemplo ao verificar que os dados dos documentos de identificação ou o nome do titular do contrato indicado no pedido não correspondem aos que o operador dispõe nas suas bases de dados.
7. A denúncia contratual operada com a concretização deste pedido não abrange outros serviços que o cliente tenha contratado com o outro operador, que se poderão manter em vigor.
8. O pedido de portabilidade deve ser acompanhado da apresentação do(s) documento(s) que permita(m) verificar a identidade e a assinatura da pessoa que solicita a portabilidade e a denúncia do contrato, bem como a capacidade (poderes) de quem assina a documentação, quando o pedido não seja apresentado diretamente pelo assinante ou quando este seja uma pessoa coletiva. Em alternativa à apresentação do(s) documento(s), pode ser utilizada a assinatura digital eletrónica avançada ou, ainda, assinatura autógrafa reconhecida por entidade com competência legal.
Se se tratar de uma pessoa coletiva, e para além de outra documentação que seja solicitada pela MEO aquando da análise do pedido, este deve ainda ser acompanhado da seguinte documentação:
i. Identificação do diploma legal que cria o órgão e dos Despachos de delegação e subdelegação de poderes e de nomeação do representante, no caso de se tratar de organismo do Estado;
ii. Certidão do registo comercial atualizada ou código de acesso online à Certidão permanente, caso esteja sujeita a este tipo de registo;
iii. Cópia do ato de constituição, Estatutos atualizados e ata(s) com eleição e tomada de posse do(s) representante(s) legal(is);
iv. Declaração de início de atividade ou outro

Mod.C/1002226 ORIGINAL 05.2023
NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

documento que comprove tratar-se de empresário em nome individual.
9. A MEO informa previamente o cliente, por SMS, da data e hora previstas para a concretização da portabilidade.
10. O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são apresentados à MEO, ou por esta rececionados, todos os documentos necessários à concretização da portabilidade. Os pedidos apresentados pelo cliente após as 17h de um dia útil são considerados, para efeito de contagem de prazos, como tendo sido apresentados no dia útil seguinte.
11. A MEO assegura a portabilidade do número nos prazos definidos no Regulamento da portabilidade, ou seja, no prazo máximo de 1 dia útil ou de 3 dias úteis (pedidos efetuados através de meios de comunicação à distância ou fora do estabelecimento comercial) contados a partir da apresentação do pedido de portabilidade, exceto:
i. Quando for expressamente acordado com o cliente um prazo superior para a concretização da portabilidade;
ii. Nos casos em que a portabilidade dependa de intervenção física na rede, nos quais a portabilidade ocorrerá no prazo de 1 dia útil a contar da concretização da mesma ou da ativação das componentes fixas do serviço ou, ainda, na data que tiver sido acordada com o cliente, se posterior. Se a instalação for concluída após as 17h considera-se concluída no dia útil seguinte.
12. Em caso de atraso na efetivação da portabilidade, a MEO obriga-se a pagar ao cliente uma compensação no montante de 2,5 euros, por número, por cada dia completo de atraso, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações. Sempre que, após a portabilidade do número, ocorra a interrupção do serviço prestado ao cliente através do número portado, a MEO fica obrigada ao pagamento de uma compensação no montante de 20 euros, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de 5000 euros por pedido de portabilidade, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.
13. As compensações serão efetuadas da seguinte forma:
i. Clientes com contrato com a MEO - através de crédito na fatura emitida em mês seguinte ao mês em que ocorreu o atraso na portabilidade;
ii. Assinantes com os quais não exista relação contratual, na data em que deva ser paga a compensação - através de transferência bancária ou envio de cheque, desde que os dados necessários para o efeito sejam disponibilizados à MEO;
iii. Clientes com cartões recarregáveis - através de crédito do valor em causa no saldo do cartão respetivo.
14. A MEO disponibiliza, mediante pedido expresso e sem encargos, um aviso gratuito nas chamadas nacionais de voz entre redes móveis do serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que a chamada para o número portado seja mais cara do que anteriormente à sua portabilidade. Caso pretenda ouvir o anúncio quando liga para um número portado, basta contactar a MEO e solicitar a sua ativação. Em caso de pedido de inibição, este pode ser reposto sem qualquer custo. A ativação e inibição aplicam-se sempre ao número que vai originar a chamada e nunca ao número que portou, ou seja, o cliente destinatário da chamada não tem possibilidade de definir se quem lhe liga ouve o anúncio em questão.
15. A MEO disponibiliza aos clientes o número 800962029 para obtenção de informações sobre preços de chamadas e de comunicações non-call related para números portados.
16. O cliente deve tomar conhecimento das condições aplicáveis à prestação do serviço da MEO que pretende contratar, disponíveis em meo.pt ou numa loja MEO, antes de apresentar este pedido de portabilidade.

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (CLIENTES CONSUMIDORES) DA MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa, inscrita na CRCL sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de €10.000.000,00 e números de apoio ao cliente:

Área de Cliente em mymeo.pt

Gestão online dos seus serviços de forma cómoda e segura, 24h/dia.

Apoio ao cliente e faturação

961 001 620 - Custo de chamada para a rede móvel, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 200 - A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Apoio técnico

213 580 144 - Custo de chamada para a rede fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 209 - A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Informações sobre serviços de roaming

961 000 083 - Chamada grátis

12 083 - Chamada grátis

Apoio à portabilidade

800 962 029 - Chamada grátis

Os valores apresentados incluem IVA à taxa de 23%.

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Gerais, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário"), o resumo do contrato e as condições comerciais, 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.

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

2. ADESÃO

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

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(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. O prazo de

garantia de conformidade do equipamento não será inferior aos prazos legalmente previstos, pelo que o prazo mínimo de garantia será de 3 (três) anos para equipamentos novos ou recondicionados e de 18 (dezoito) meses para equipamentos usados, contados desde a data da entrega do equipamento ao cliente.
3.4. No caso previsto na alínea b) da Condição 3.2., o cliente obriga-se a indemnizar a MEO pelos prejuízos sofridos em caso de extravio, furto ou inutilização do material e equipamentos, bem como de danos não resultantes de utilização normal, salvo por motivo de força maior em que o risco corre por conta da MEO.
3.5. O cliente deverá comunicar de imediato à MEO qualquer perda, furto ou desaparecimento por qualquer outra forma do equipamento propriedade da MEO, devendo em caso de furto fazer prova junto da MEO da notificação às autoridades competentes.
3.6. O cliente expressamente reconhece e aceita que, em caso de aluguer ou comodato de equipamento, a reparação de avarias pode implicar a substituição do mesmo por outro tecnicamente equivalente.
3.7. Tendo em consideração o serviço específico contratado, o cliente obriga-se a, no prazo de 30 (trinta) dias após a extinção do serviço, entregar em qualquer Loja MEO o equipamento cedido em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.
3.8. Em caso de incumprimento do disposto no número anterior, a MEO reserva-se o direito de faturar ao cliente uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue.
3.9. Sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à substituição de equipamento da propriedade da MEO ou à reparação de equipamento propriedade do cliente, a MEO não se responsabiliza pelos conteúdos que esse equipamento possa porventura armazenar, os quais serão permanentemente eliminados.
3.10. A MEO não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao cliente, trabalhos de modificação da instalação ou avaria no equipamento do qual não seja proprietária.

4. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

4.1. A prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.
4.2. Sem prejuízo do disposto na alínea c) da condição 22.4. das Condições Gerais, a MEO suspende obrigatoriamente a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s), após pré-aviso por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo cliente, com uma antecedência de 30 (trinta) dias, sendo o cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço, observando-se neste último caso, designadamente, o previsto na Condição 9, bem como sobre a resolução automática do Contrato, nos termos da Condição 18.2..
4.3. Sem prejuízo do disposto no número 4.2. e na alínea c) da condição 22.4. das Condições Gerais, em caso de não pagamento de faturas, a MEO pode suspender, de imediato, total ou parcialmente, o acesso a serviços específicos, ou seja, o acesso a serviços não enquadráveis no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas, tais como, serviços de valor acrescentado, conteúdos áudio e vídeo, serviços interativos e outros de idêntica natureza.
4.4. 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.
4.5. 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 9.4. e 9.5., após pré-aviso adequado por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço;
e) utilização abusiva do serviço, após pré-aviso adequado por carta, correio eletrónico, SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) ou sistema de difusão de mensagens vocais para os contactos disponibilizados pelo cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar e para o restabelecimento do serviço.
4.6. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Condição e do direito da MEO a cobrar juros de mora nos termos da Condição 13.3. das Condições Gerais, o incumprimento, pelo cliente e por motivos ao mesmo imputáveis, da obrigação de pagamento atempado de faturas, confere à MEO o direito a cobrar, por cada ocorrência, uma indemnização de valor até € 5 (cinco euros).
4.7. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Condição, caso os serviços venham a ser suspensos, o restabelecimento de um ou mais serviços subscritos pelo cliente, está sujeito a um preço fixado no tarifário em vigor do respetivo serviço, o qual faz parte integrante das Condições Específicas do respetivo serviço e pode ser consultado, em qualquer momento, em meo.pt.

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.
5.2. Sem prejuízo do disposto no número 1 desta Condição, a MEO assegura os níveis de qualidade de serviço que se encontrem fixados nas respetivas Condições Específicas.
5.3. A MEO compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, com observância dos parâmetros de qualidade dos serviços a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações a definir pela ANACOM.
5.4. Constituem condições de acesso e utilização dos serviços as seguintes:
a) Adesão presencial, ao domicílio ou à distância às presentes Condições Gerais, respetivas Condições Específicas aplicáveis, o resumo do contrato e condições comerciais;
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. No caso de serviço de internet móvel com tráfego ilimitado, a utilização deve, ainda, ser efetuada, em cada momento, num único equipamento terminal de acesso à escolha do cliente;
f) Respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos.
g) Comunicar, de imediato, à MEO o extravio, furto ou roubo do cartão de acesso ao serviço, comprometendo-se a MEO a desativar o mesmo, no prazo de 48 horas, a contar da comunicação do cliente, sendo este responsável pelo pagamento de todos valores devidos até à data da receção do pedido de desativação.
5.5. O cliente é responsável pela utilização do(s) serviço(s), a qual, ainda que efetuada por terceiros, com ou sem autorização do cliente, se presume, para todos os efeitos contratuais e legais, efetuada por este.
5.6. A MEO reserva-se o direito de monitorizar a utilização do serviço e, se necessário, 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.
5.7. O acesso aos serviços suportados por rede móvel pressupõe a utilização pelos clientes de equipamentos e de cartões SIM compatíveis com a tecnologia utilizada em cada momento pela MEO e que satisfaçam os requisitos essenciais adequados para serem ligados à rede MEO disponível em cada local e que poderá ser consultada em https://www.meo.pt/servicos/movel/cobertura.
5.8. A MEO não poderá ser responsabilizada por alterações aos requisitos técnicos dos equipamentos indicados no número anterior que se verifiquem em consequência da evolução do mercado e da tecnologia de suporte ao serviço contratado no âmbito do presente contrato.
5.9. Se, por motivo não imputável ao cliente, qualquer dos serviços prestados pela MEO se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a MEO, independentemente de pedido do cliente, procederá ao crédito do valor equivalente ao preço que seria devido pelo cliente pela prestação do serviço em causa durante o período em que este permaneceu indisponível.
5.10. O período de 24 (vinte e quatro) horas referido no número anterior é contado a partir do momento em que a situação de indisponibilidade do serviço seja do conhecimento da MEO ou da comunicação pelo cliente.
5.11. O cliente terá direito a ser reembolsado pelos custos em que tenha incorrido com a participação da indisponibilidade de serviço que não lhe seja imputável.
5.12. A dedução ou reembolso a que o cliente tenha direito serão efetuados por crédito na fatura seguinte a emitir pela MEO ou, tendo terminado a relação contratual sem que tenha sido processado esse crédito, através de reembolso por qualquer meio direto, nomeadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo de 30 (trinta) dias após a data da cessação do contrato.
5.13. A indisponibilidade do serviço que, depois de reportada à MEO, se prolongue por um período superior a 15 (quinze) dias, confere ao cliente o direito de resolver o contrato sem qualquer custo.
5.14. Caso, no âmbito da prestação dos serviços, ocorra um incidente de segurança, uma ameaça ou uma vulnerabilidade, não imputáveis ao cliente, e não seja dada uma resposta adequada pela MEO ao verificado, a MEO obriga-se a indemnizar ou reembolsar o cliente nos termos gerais do direito.

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 mensagem (incluindo SMS ou MMS). O acesso aos serviços que impliquem o envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagens de forma periódica ou continuada (números 62xxx) ou com conteúdo erótico ou sexual (número 69xxx), bem como o acesso aos serviços de audiotexto, encontra-se barrado por defeito, só podendo ser ativado, genérica ou seletivamente, mediante pedido válido do cliente. O acesso aos serviços 61 - Donativos e 68 - Outros e a serviços internacionais de natureza idêntica não se encontram barrados por defeito, podendo o cliente, no entanto, solicitar o respetivo barramento a qualquer momento. Os pedidos de ativação ou barramento podem ser solicitados através da Área de Cliente em mymeo.pt ou numa loja MEO.

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 do Espaço Económico Europeu ou fora deste, nos termos do "Regulamento (UE) n.º 2022/612, de 6 de abril" ("Regulamento do Roaming"), ou outra legislação que venha a ser aplicável. Ao tráfego de dados gerado com recurso à tecnologia WiFi não será aplicado este limite.
6.3. O cliente pode optar por valor limite diferente do referido no número anterior ou informar a MEO, após receção dos alertas de barramento, que pretende continuar a utilizar os serviços de dados durante esse mês. O cliente poderá, ainda, a qualquer momento, desistir da opção de alertas e barramentos nas referidas comunicações.
6.4. Caso o cliente não tenha tomado a opção e informado a MEO de acordo com o previsto no número anterior, sempre que o cliente atingir um volume mensal superior a € 100 (sem IVA), em comunicações de dados dentro do Espaço Económico Europeu ou fora deste, a MEO comunicará essa situação ao cliente, informando o mesmo sobre o procedimento a considerar caso o cliente pretenda manter o serviço de roaming ativo, bem como dos custos a suportar pelo cliente por cada unidade de consumo adicional. Na ausência de resposta do cliente à comunicação recebida, como requerido na mesma, a MEO cessará imediatamente a prestação e a cobrança de serviços de dados em roaming, salvo se o cliente solicitar a continuação até ao final do mês que estiver em curso.
6.5. A MEO reserva-se o direito de definir um valor de limite mensal para realização de comunicações em Roaming, por cartão, o qual estará sempre disponível em meo.pt. A verificação e aplicação deste limite pela MEO pode ser efetuada de acordo com valores aproximados de tráfego real do cliente e não o valor exato das suas comunicações. Caso o cliente atinja o valor de limite, a MEO barrará o serviço de roaming até ao final do mês que estiver em curso.
6.6. Para efeitos do presente Contrato, entende-se como serviço de roaming o serviço que permite ao cliente a utilização dos equipamentos terminais no estrangeiro, para realizar ou receber chamadas de voz, enviar ou receber dados (incluindo SMS, MMS e acesso à internet) ou ter acesso a outras funcionalidades associadas ao serviço, conforme condições constantes do Anexo V.
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.
7.8. Sempre que a MEO realizar uma intervenção no cliente destinada à conservação ou reparação motivada por avaria ou falha no funcionamento do serviço, os custos da intervenção, incluindo deslocação(ões), serão suportados pelo cliente quando a avaria lhe seja direta ou indiretamente imputável, ou aos utilizadores do serviço, e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do serviço e ou equipamento. Os custos das intervenções motivadas por avarias do equipamento que seja propriedade do cliente serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do equipamento.

9. GARANTIAS E ADIANTAMENTOS

9.1. A MEO pode exigir a prestação de garantias ou seu reforço caso, na sequência de suspensão do serviço decorrente do não pagamento, pelo cliente, da(s) respetiva(s) fatura(s), ocorra um restabelecimento do serviço sem que o valor em dívida se encontre regularizado, sendo o valor da garantia fixado pela ANACOM.
9.2. Não será exigida a prestação da garantia referida no número 1 desta Condição, ou será restituída a garantia prestada pelo cliente, se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, o cliente optar pelo Sistema de Débito Direto ("SDD") como forma de pagamento do serviço.
9.3. 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, e caso a garantia ainda não tenha sido libertada por não se encontrarem verificados os pressupostos previstos nos números anteriores, a MEO restituirá ao cliente o valor da garantia prestada, deduzido dos montantes eventualmente em dívida.
9.4. A MEO poderá, em alternativa ou cumulativamente com o disposto nos números anteriores, definir limites de consu-

mo 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 21. Os mencionados limites podem ser consultados em meo.pt.

9.5. 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.

9.6. 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.

9.7. Em caso de suspensão nos termos do número 9.6. 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) os dados referidos em a) circunscrevem-se aos elementos absolutamente essenciais à identificação dos utilizadores finais incumpridores;

c) 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;

d) 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 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, após a demonstração da sua não exigibilidade, nomeadamente em razão da respetiva prescrição, ou quando o seu valor seja inferior ao previsto na alínea c) da condição 10.1..

11. PREÇO

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

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

11.3. No início de cada novo ano civil e mediante notificação prévia ao cliente, através dos meios escritos previstos na Condição 16, proceder-se-á ao aumento da mensalidade do(s) serviço(s) e/ou tarifário(s) contratado(s), o qual será calculado com base no último Índice de Preços no Consumidor relativo a um ano civil completo, tendo por referência a data da referida notificação, conforme publicado pelo INE, no valor mínimo de 50 cêntimos, com IVA incluído.

12. FATURAÇÃO

12.1. O cliente tem direito a receber faturas mensais gratuitas, em suporte de papel ou por via eletrónica, consoante o meio escolhido pelo cliente, recebendo o cliente as faturas com o nível mínimo de detalhe definido pela ANACOM, ao qual poderá acrescer, mediante pedido do cliente através dos contactos referidos nestas condições, e consoante os serviços que contratou, o detalhe de comunicações (com exceção do serviço de Internet em Banda Larga Fixa e/ou detalhe dos consumos de videoclube).

12.2. Sem prejuízo da informação já disponibilizada na fatura nos termos da lei, a MEO obriga-se a emitir a(s) 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.º 102º §3 do Código Comercial.

14. RESPONSABILIDADE

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

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

(ii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas, ou
(iii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas e que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações contratuais.
14.2. A MEO garante que as redes de comunicações eletrónicas utilizadas para a prestação dos serviços cumprem os requisitos necessários e adequados à segurança da prestação dos mesmos e da própria rede, não podendo, no entanto, garantir a sua inviolabilidade por terceiros não autorizados. Caso a MEO conceba soluções técnicas que se destinem a evitar o risco de inviolabilidade, dará disso conhecimento ao cliente, informando-o igualmente dos custos prováveis das mesmas.

15. DESMONTAGEM

15.1. No prazo de 30 (trinta) dias após a extinção do serviço o cliente obriga-se a entregar em qualquer loja da MEO o equipamento da propriedade da MEO em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo.
15.2. Em caso de incumprimento do disposto no número anterior a MEO reserva-se o direito de faturar ao cliente uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue ou danificado.

16. COMUNICAÇÕES E CITAÇÕES/NOTIFICAÇÕES JUDICIAIS

16.1. Todas as comunicações da MEO ao cliente poderão ser efetuadas por qualquer meio ou contacto facultado por este à MEO, tais como, endereço postal, endereço de correio eletrónico, sistema automático de difusão de mensagens vocais e SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), e, complementarmente e quando aplicável, através do ecrã do equipamento utilizado pelo cliente.
16.2. Caso o cliente pretenda contactar a MEO, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados em altice.pt e através do meo.pt caso seja um utilizador registado.
16.3. As citações e notificações judiciais ao cliente, serão realizadas para o domicílio convencionado, para o efeito, no Formulário, obrigando-se o cliente a comunicar, por escrito, à MEO, a alteração do mesmo.
16.4. Em caso de contratação à distância ou fora do estabelecimento comercial, o Cliente poderá contactar a MEO através de comunicação enviada para o seguinte endereço de correio eletrónico:
apoio@meo.pt.

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, destinando-se a serem tratados pela MEO no âmbito da relação contratual com o Cliente e, ainda, em caso de autorização do Cliente, nos termos previstos em 4, para efeito de comunicações de marketing e comercialização de serviços e ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários, da MEO e de entidades do Grupo Altice Portugal.
17.2. Os dados do Cliente serão tratados pela MEO em conformidade com a legislação aplicável, sempre que se revelem necessários para uma determinada prestação de serviços. Para efeito da comunicação e faturação, os dados de tráfego serão tratados pelo prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data do seu registo. Os dados de localização geográfica, perfil e/ou consumo do Cliente serão tratados na medida em que sejam essenciais para a prestação dos serviços contratualizados e pelo tempo que durar a prestação, possibilitando o acesso, nomeadamente, a funcionalidades específicas dos serviços, a sugestões de conteúdos, a serviços informativos de proximidade, podendo ficar sujeito à existência de decisões automatizadas.
17.3. Por dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo do Cliente entende-se:
17.3.1. Dados de tráfego: quaisquer dados tratados para efeito do envio de uma comunicação através de uma rede de comunicações eletrónicas ou para efeito da faturação da mesma, como sejam o número ou identificação, endereço e tipo de posto do assinante; número total de unidades a cobrar para o período de contagem, bem como o tipo, hora de início e duração de comunicações ou o volume de dados transmitidos; data da comunicação ou serviço e número chamado; outras informações relativas a pagamentos, tais como pagamentos adiantados, pagamentos a prestações, cortes de ligação e avisos;
17.3.2. Dados de localização: quaisquer dados tratados numa rede de comunicações eletrónicas ou no âmbito de um serviço de comunicações eletrónicas que indiquem a posição geográfica do equipamento terminal de um utilizador de um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público;
17.3.3. Dados de consumo ou perfil: dados decorrentes da adesão e utilização dos serviços, através das funcionalidades que integram os mesmos, como sejam a visualização de canais de televisão e utilização de serviços adicionais e de outros serviços lúdicos ou informativos.
17.4. Em caso de autorização do Cliente à MEO, concedida no presente contrato ou em momento futuro:
17.4.1. Os dados de tráfego, localização geográfica, perfil ou consumo do Cliente, serão também tratados para efeito de comunicações de marketing e comercialização de produtos e serviços, incluindo ofertas comerciais personalizadas;
17.4.2. Os dados de tráfego, localização geográfica, perfil e/ou consumo do Cliente, serão também disponibilizados às empresas do Grupo Altice Portugal, para a comercialização de produtos e serviços.
17.5. Em caso de autorização do cliente à MEO através da Área de Cliente em mymeo.pt ou numa loja MEO, os dados pessoais do cliente poderão ser tratados pela MEO para prestação de serviços de informações, por esse tratamento

de dados ser necessário à prestação dos referidos serviços, podendo o cliente autorizar: a) a transmissão dos seus dados a terceiros para publicação em serviços de informações; b) a divulgação dos seus dados quando a pesquisa não tenha por base o seu nome, mas sim o número de telefone ou morada e c) a divulgação dos seus dados no Serviço de Informações 1820, sendo que, neste último caso, e na eventualidade de o cliente ter autorizado a respetiva divulgação, o cliente indicará que dados serão concretamente divulgados (nome, telefone fixo, telefone móvel e morada). Em caso de autorização do cliente, através dos canais anteriormente indicados, os dados pessoais do cliente poderão, ainda, ser tratados para a prestação de serviços de audiotexto, por esse tratamento de dados ser necessário à prestação dos referidos serviços.

17.6. Nos termos da respetiva autorização legal:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. RESOLUÇÃO

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

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 4.2. das Condições Gerais, o Contrato considera-se automaticamente resolvido.
18.3. Quando a adesão ao serviço for efetuada através de meio de contratação à distância, 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. Quando a adesão ao serviço seja efetuada no domicílio do cliente ou durante uma deslocação organizada pela MEO, ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial, o cliente poderá exercer o direito de livre resolução no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de adesão às condições contratuais. O exercício do direito de livre resolução deverá ser concretizado 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 o endereço de correio eletrónico do profissional]:
- Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*)
- Solicitado em (*)/recebido em (*)
- Nome do(s) consumidor(es)
- Endereço do(s) consumidor(es)
- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)
(*) Riscar o que não interessa.
18.3.3. Em caso de exercício do direito de livre resolução, o cliente suportará os custos da devolução dos bens e equipamentos entregues pela MEO.
18.4. Caso ainda decorra um período de fidelização, o cliente poderá resolver o contrato, sem quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização (salvo o direito de a MEO cobrar os serviços prestados até à produção de efeitos da resolução), nas seguintes situações e em observância dos demais requisitos identificados no artigo 133.º da Lei n.º16/2022, de 16 de agosto, na sua redação atual:
a) Mudança imprevisível da habitação permanente do cliente titular do contrato para país terceiro;
b) Situação de desemprego do cliente titular do contrato, motivado por despedimento da iniciativa do empregador por facto não imputável ao cliente titular do contrato, que implique perda do rendimento mensal disponível do cliente titular do contrato;
c) Incapacidade para o trabalho, permanente ou temporária de duração superior a 60 (sessenta) dias, do cliente, nomeadamente em caso de doença, que implique perda do rendimento mensal disponível do cliente.
18.5. O direito de resolução previsto no número anterior deve ser exercido pelo cliente através de comunicação escrita, incluindo por correio eletrónico, dirigida à MEO, com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de produção de efeitos da resolução.

19. VIGÊNCIA, CESSAÇÃO ANTECIPADA E DENÚNCIA

19.1. As presentes Condições Gerais produzem efeitos na data da adesão ou, para os Serviços que impliquem instalação, na data de instalação respetiva, consoante o que se verificar em último lugar. Estando associado um período de fidelização ao contrato (definido nas condições comerciais, no resumo do contrato e no Formulário anexos ao presente contrato), o qual não poderá ser superior a 24 (vinte e quatro) meses, o contrato vigorará até ao termo do período de fidelização, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
19.2. As presentes Condições prorrogam-se automaticamente após o decurso do período de fidelização, caso exista. No caso de prorrogação automática do contrato após o termo do período de fidelização ou no caso de o contrato não ter um período de fidelização associado, o cliente tem o direito de denunciar o contrato em qualquer momento com um pré-aviso máximo de 1 (um) mês relativamente à data de produção de efeitos da denúncia, não incorrendo o cliente em quaisquer custos com a denúncia do contrato, exceto os relativos à utilização do serviço durante o período de pré-aviso.
19.3. Caso o cliente opte por cessar antecipadamente o contrato, ou seja, antes de decorrido o período de fidelização, a comunicação de cessação antecipada dever observar o prazo de pré-aviso máximo previsto no número anterior.
19.4. Em prejuízo do disposto no número anterior, no que diz concretamente respeito à prestação de Serviço de Dados – Internet Móvel e Acesso à Internet WIFI (banda larga móvel), em caso de cessação antecipada do contrato, ou seja, antes de decorrido o período de fidelização, estes Serviços serão desligados pela MEO, deixando de ser prestados e faturados: i) no último dia do mês civil em curso, quando o pedido de cessação do contrato ocorra com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente àquele dia ou ii) no final do mês civil seguinte ao que se encontrar em curso, quando o pedido de cessação ocorra com uma antecedência inferior a 15 (quinze) dias relativamente ao termo do mês civil em curso.
19.5. Para efeitos do previsto nos anteriores números 19.3. e 19.4., e salvo em situações de justa causa, a MEO terá direito ao recebimento do menor dos seguintes valores:
a) Total dos encargos devidos = 30% x Número de meses em falta x Total a pagar do preço recorrente

ou
b) Total dos encargos devidos = Número de meses em falta x (Total de ofertas/descontos associados à fidelização) / Período de fidelização.
19.6. Caso o cliente opte por mudar de empresa prestadora dos serviços, deixando a MEO de prestar os serviços, o presente contrato cessa automaticamente após a conclusão, com sucesso, do processo de mudança do cliente para a nova empresa prestadora de serviços, assegurando a MEO, contudo, a continuidade do serviço até que o processo de mudança fique concluído e até que o cliente consinta expressamente na transferência do serviço, exceto se tal não for tecnicamente viável.

20. SUSPENSÃO E CADUCIDADE DO CONTRATO

20.1. Constituem, designadamente, fundamento para a suspensão do contrato:
a) A alteração da residência do cliente para fora do território nacional;
b) A ausência da residência motivada por cumprimento de pena de prisão;
c) A ausência da residência por incapacidade, doença prolongada ou estado de dependência de cuidados prestados ou a prestar por terceira pessoa;
d) A situação de desemprego ou baixa médica.
20.2. A suspensão do contrato manter-se-á durante o período de tempo em que durar o motivo justificativo da mesma.
20.3. Caso, para efeitos do previsto na Condição 20.1., a suspensão do contrato se prolongue por mais de 180 (cento e oitenta) dias, o cliente (ou o respetivo representante, para efeitos do previsto na alínea c) da Condição 20.1.) poderá requerer a caducidade do contrato.
20.4. As situações de suspensão e caducidade indicadas nos números anteriores não originam quaisquer encargos para o cliente, nomeadamente encargos relacionados com a cessação antecipada do contrato.

21. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS E CESSAÇÃO DA OFERTA

21.1. A MEO poderá alterar as presentes Condições Gerais, bem como as Condições Específicas aplicáveis a cada serviço.
21.2. Caso a MEO promova uma alteração das condições contratuais indicadas no n.º 6 do artigo 120.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, na sua redação atual, o cliente terá o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, que não os relacionados com a utilização do serviço até à data da resolução, salvo quando as alterações:
a) Sejam propostas exclusivamente em benefício do cliente;
b) Não tenham efeito negativo no cliente, nomeadamente as alterações que sejam de caráter puramente administrativo ou relacionadas com o endereço da MEO; ou
c) Decorram diretamente da aplicação de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou de ato ou regulamento da ANACOM.
21.3. No caso de a MEO, por sua exclusiva iniciativa, proceder à alteração das condições mencionadas no número anterior que incidam sobre as matérias elencadas no n.º 1 do art.º 48.º da lei das comunicações eletrónicas, o cliente será notificado, através dos meios escritos previstos na Condição 16., com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre a data de entrada em vigor das novas condições contratuais. Caso delas discorde, o cliente dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias para, por escrito, rescindir a relação contratual em causa, sem qualquer penalidade associada. A referida rescisão produzirá efeitos à data da entrada em vigor das alterações contratuais.
21.4. A MEO obriga-se a notificar o cliente, através dos meios escritos previstos na Condição 16, das alterações promovidas, com pelo menos um mês de antecedência sobre a data de produção de efeitos das alterações, sendo que, assistindo o direito de resolução do contrato pelo cliente, de acordo com o indicado no número anterior, o cliente será igualmente informado, na mesma comunicação, do seu direito de resolver o contrato sem encargos, direito este que poderá ser exercido pelo cliente no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação da comunicação de alterações das condições contratuais.
21.5. O direito de rescindir o contrato sem encargos associados não se aplica, nomeadamente, nos casos de aumento anual da mensalidade do(s) serviço(s) e/ ou tarifário(s) contratado(s), nos termos previstos no número 11.3 na Condição 11 das presentes Condições Gerais.
21.65. 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.

22. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

22.1. 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.
22.2. Para questões emergentes do presente contrato, quando celebrado com cliente consumidor, serão competentes as seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (https://www.cniacc.pt/pt/), Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (https://arbitragem.autonoma.pt/), CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (https://www.consumidoronline.pt/pt/), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (https://cacrc.pt/), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (http://www.centroarbitragemlisboa.pt/), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (https://www.madeira.gov.pt/cacc/), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (https://www.cicap.pt/), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (https://www.triave.pt/) e Centro de Informação, Mediação

e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (https://www.ciab.pt/pt/) e cujos contactos podem ser consultados em meo.pt ou em www.consumidor.pt
22.3. A reclamação a apresentar pelo cliente deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.
22.4. Em caso de reclamações apresentadas pelo cliente sobre faturação, será considerado o seguinte:
a) O cliente pode reclamar as faturas até à data de suspensão do serviço através da Área de Cliente, nas lojas MEO ou nas linhas de apoio, cujos contactos poderão ser consultados na primeira página da fatura;
b) O cliente poderá apresentar uma reclamação recorrendo ao Livro de Reclamações, disponível em formato eletrónico ou em qualquer uma das lojas MEO em formato de papel;
c) Sendo a reclamação apresentada por escrito, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, fica garantida a não suspensão do serviço até à decisão da MEO.

23. DEPÓSITO

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

ANEXO I - PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO E DESBLOQUEIOS

I. PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO

1.1. Os serviços disponibilizados pela MEO poderão ter associado um período de fidelização em caso de atribuição aos clientes de contrapartidas, devidamente identificadas e quantificadas no contrato, associadas, consoante o caso, à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação do serviço, quando aplicável, à ativação do serviço ou a outras condições promocionais.
1.2. Os períodos de fidelização dos serviços são os assinalados pelo cliente no Formulário, sendo aplicáveis as condições de cessação antecipada previstas na Condição 19.

II. DESBLOQUEAMENTOS

2.1. Caso o cliente pretenda resolver o contrato durante o período de fidelização e pretenda o desbloqueamento de equipamento terminal adquirido (doravante "equipamento"), a MEO procederá à cobrança de uma contrapartida não superior a:
a) 100% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, no decurso dos primeiros seis meses daquele período, deduzido do valor já pago pelo cliente, bem como de eventual crédito do cliente perante a MEO;
b) 80% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, após os primeiros seis meses daquele período, deduzido do valor já pago pelo cliente, bem como de eventual crédito do cliente perante a MEO;
c) 50% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsidiação, no último ano do período de fidelização, deduzido do valor já pago pelo cliente, bem como de eventual crédito do cliente perante a MEO.
2.2. Optando o cliente por reter o equipamento associado no momento da celebração do contrato, a compensação devida pelo cliente não pode exceder o valor de contrapartida apurado nos termos do número anterior ou a parte remanescente da tarifa de serviço, consoante o montante que for menor.
2.3. Se não existir período de fidelização, o cálculo do valor máximo da contrapartida a pagar pelo cliente pelo desbloqueamento de equipamentos terminais, quando este seja solicitado antes de decorridos 24 meses da celebração do contrato ou da respetiva alteração, consoante o momento em que tenha sido associada ao contrato a aquisição de um equipamento bloqueado à rede da MEO, deverá fazer-se nos termos previstos no número 2.1. anterior, tendo por referência a duração máxima do período de fidelização legalmente admitida.

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

I. FATURA ELETRÓNICA

1.OBJETO

1.1. O serviço de Fatura Eletrónica (“FE”) consiste na disponibilização gratuita, pela MEO ao cliente, de uma fatura emitida em formato eletrónico relativamente aos serviços MEO em cada momento contratados pelo cliente, de acordo com os presentes termos e condições.
1.2. A FE tem o mesmo valor que a fatura emitida em papel, pois contém todas as menções obrigatórias previstas na Lei. Adicionalmente, contendo a FE uma assinatura eletrónica, o documento emitido pela MEO satisfaz as condições exigidas na Lei para garantir a autenticidade da sua origem e a integridade do seu conteúdo.
1.3. Caso o Cliente não adira à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de instalação ou em outra indicada pelo cliente.

2. ADESÃO

2.1. A adesão à FE produz efeitos relativamente à fatura a emitir posteriormente à data da adesão, pelo que o cliente deixará de receber a fatura em papel. Pode, no entanto, suceder que o cliente receba uma fatura em papel, se a adesão à FE for feita em data próxima à da emissão da fatura.
2.2. A adesão à FE considera-se efetuada após aceitação das “Condições do Serviço Fatura Eletrónica”.
2.3. A adesão à FE no âmbito da utilização de um serviço prestado pela MEO pressupõe a adesão à FE em relação a todos os serviços prestados pela MEO abrangidos pela mesma conta de faturação.

3. SERVIÇO DE FE

3.1. No âmbito do serviço de FE, a MEO disponibiliza ao cliente a FE através de:
(i) Envio da FE para o endereço de e-mail indicado pelo cliente (próprio ou de terceiro autorizado para o efeito); e
(ii) Consulta, na Área de cliente, da FE, bastando para tal o cliente introduzir os seus dados de acesso à Área de cliente, caso esteja registado na mesma, disponível em meo.pt.

3.2. Através do serviço de FE, o cliente poderá ainda imprimir ou guardar (em formato PDF) no seu computador as faturas eletrónicas. Para imprimir e ou guardar as faturas, o cliente necessita de ter instalada a aplicação Adobe Acrobat Reader (versão 6.0 ou superior).
3.3. O cliente registado na Área de cliente, poderá consultar as 12 (doze) últimas faturas eletrónicas emitidas. Para consultar faturas emitidas há mais de 12 (doze) meses, o cliente poderá contactar a MEO através dos contactos indicados no menu Serviço ao cliente> Contactos da Área de cliente (meo.pt).
3.4. Na data de envio da FE, a MEO envia para o número de contacto telefónico indicado pelo cliente e sem qualquer custo, uma notificação informando da emissão da FE. Para este efeito, o cliente deverá manter os respetivos contactos atualizados, sendo ainda responsável por assegurar espaço disponível para a receção das faturas na sua caixa de correio eletrónico, bem como comunicar à MEO a alteração do endereço de correio eletrónico.
3.5. Cumprindo a MEO as obrigações referidas nos números 3.1. e 3.4. acima, o cliente é responsável pelo pagamento das faturas emitidas e enviadas pela MEO.

4. DURAÇÃO, SUSPENSÃO E TERMO DO SERVIÇO

4.1. A prestação do serviço FE é por período indeterminado, podendo a MEO ou o cliente pôr fim à sua prestação em qualquer momento.
4.2. Caso o cliente pretenda pôr fim à prestação do serviço de FE, deverá enviar uma carta dirigida à MEO (Apartado 1108, EC Pedro Hispano, 4106-005 Porto).
4.3. A cessação do serviço FE produz efeitos relativamente à fatura a emitir posteriormente ao pedido de cessação. Pode, no entanto, suceder que o cliente receba a fatura subsequente em formato eletrónico, se a cessação for feita em data próxima à da emissão da fatura.
4.4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a MEO poderá a todo o momento suspender ou fazer cessar o acesso à FE, nomeadamente nos casos de impossibilidade de entrega da FE na caixa de correio eletrónico indicada pelo cliente.
4.5. Cessando o serviço FE, o cliente passa a receber a fatura em formato papel na morada de faturação que este indique à MEO.

II. EXTRATO ON-LINE

1. O extrato On-Line consiste num ficheiro informático disponibilizado pela MEO via Internet, contendo o(s) extrato(s) do(s) cartão(ões) de acesso ao serviço de voz móvel contratados pelo cliente à MEO.
2. Para acesso ao serviço, a MEO poderá fornecer ao cliente um código pessoal de acesso, o qual constitui um elemento de identificação do cliente e, como tal, tem caráter pessoal e intransmissível.
3. O código pessoal de acesso ao extrato On-line é para conhecimento e uso exclusivo do cliente, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade do mesmo, nomeadamente, não o revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia.
4. A MEO não será responsável por acesso indevido de terceiros ou eliminação, destruição, danificação, supressão, modificação de dados ou extravio, quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas do código referido nos números anteriores que lhe não sejam imputáveis. Considera-se realizada pelo cliente, a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO, salvo prova em contrário.

ANEXO III - 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 IV - 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 serão faturados na primeira fatura do mês seguinte ao da adesão.
6. Caso o cliente opte por receber fatura com detalhe de comunicações, o detalhe incluirá o tráfego efetuado pelos dois cartões, sem qualquer distinção, como se o tráfego tivesse sido realizado apenas por um cartão.

ANEXO V - ROAMING

1. Para efeitos do presente Contrato, entende-se como serviço de roaming o serviço que permite ao cliente a utilização dos equipamentos terminais no estrangeiro, para realizar ou receber chamadas de voz, enviar ou receber dados (incluindo SMS, MMS e acesso à internet) ou ter acesso a outras funcionalidades associadas ao serviço, o qual depende da existência de acordos de roaming em vigor com operadores com cobertura no local onde o cliente pretenda utilizar o serviço, podendo o cliente, em qualquer momento, solicitar à MEO as informações necessárias sobre este serviço ou consultá-las em meo.pt.
2. O roaming está, por defeito, ativo, nos cartões de acesso ao serviço de voz móvel e de dados, podendo o cliente efetuar comunicações no país estrangeiro visitado e para Portugal. A MEO pode autorizar o cliente a efetuar comunicações internacionais para outros destinos que não Portugal, mediante pedido expresso deste.
3. Em cumprimento do Regulamento de Execução (UE) 2016/2286, de 15 de dezembro e do Regulamento (EU) 2022/612, de 6 de abril, a MEO deve prestar aos clientes com residência habitual ou laços estáveis ao território nacional, o serviço de roaming no Espaço Económico Europeu, ao preço das tarifas domésticas e em condições que não sejam menos favoráveis do que as oferecidas no mercado doméstico, caso na rede visitada estejam disponíveis a mesma geração de redes, tecnologias e velocidades de comunicações móveis.
4. No que se refere à utilização do serviço de dados (tanto para efeitos de navegação em páginas da internet, como na utilização de conteúdos, aplicações ou serviços), considera-se, ainda, a informação constante em https://www.meo.pt/ajuda-e-suporte/produtos-meo/telemovel/roaming#tecnologiaevelocidadesroamingee e, relativamente à qualidade de serviço.
5. Os tipos de serviços oferecidos, as comunicações abrangidas e a utilização dos plafonds associados a cada tarifário estão previstas nas Condições Comerciais específicas e no

resumo do contrato e poderão ser consultadas em meo.pt, ou ainda contactando as linhas de apoio de informações sobre serviços de roaming indicadas neste Contrato.
6. Tendo como objetivo impedir a utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, a MEO adotou Políticas de Utilização Responsável (PUR) que, sendo aplicáveis, constam das Condições Comerciais e que fazem parte integrante das Condições Específicas do serviço contratado pelo cliente, podendo ser consultadas em meo.pt, ou ainda contactando as linhas de apoio de informações sobre serviços de roaming indicadas neste Contrato.
7. A não observância das PUR, e conforme previsto no referido Regulamento, reserva à MEO o direito de cobrar uma sobretarifa pelo tráfego efetuado em roaming no Espaço Económico Europeu e Reino Unido, sempre que:
a) não existam evidências de que o cliente reside em território português ou que possui laços estáveis a Portugal;
b) existam evidências de risco de consumo abusivo ou anómalo, de acordo com mecanismos de controlo justos e indicadores objetivos, conforme descrito no número 9;
c) no caso de tarifários que incluam plafond de dados ou tráfego de dados ilimitado, for ultrapassado o limite de consumo de tráfego de dados ao preço das tarifas domésticas (associado ao plano tarifário do cliente), quando aplicável, e sem prejuízo dos limites de volume aplicáveis ao tráfego doméstico.
8. Para aferir a utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, designadamente em sequência da verificação de determinados padrões de consumo que não cumpram os critérios previstos no referido Regulamento, a MEO poderá solicitar ao cliente documentação que comprove a residência habitual ou a existência de laços estáveis ao território nacional. Para o efeito, a MEO poderá solicitar elementos de prova, designadamente:
(i) indicação do endereço postal ou endereço de faturação para outros serviços prestados em território nacional (apresentação de fatura de serviço essencial público),
(ii) declaração de um estabelecimento de ensino superior a comprovar a matrícula em cursos a tempo inteiro,
(iii) comprovativo de liquidação/pagamento de impostos locais ou de capitação,
(iv) evidência de destacamento do cliente em Portugal,
(v) provas adicionais (no caso de trabalhadores transfronteiriços) de emprego em território nacional ou, (vi) contrato de arrendamento.
9. No âmbito da alínea b. do número 7, a MEO poderá controlar o consumo efetuado em roaming verificando, num período mínimo de quatro (4) meses, se o tráfego consumido em roaming no Espaço Económico Europeu e Reino Unido prevalece sobre o tráfego consumido em Portugal e em outros países (> 50%) e se a presença no Espaço Económico Europeu e Reino Unido prevalece sobre a presença em Portugal e noutros países (> 50%). Se tal acontecer, a MEO notificará o cliente para, num prazo mínimo de duas (2) semanas alterar o seu padrão de consumo, nomeadamente através da presença ou tráfego consumido efetivos no território nacional.
10. A MEO deixará de aplicar a sobretarifa assim que a utilização do serviço em roaming deixe de indicar o risco de utilização abusiva ou anómala.
11. Para efeitos do número 9, entende-se por tráfego consumido/presença em Portugal, nomeadamente, cada dia que o cliente de roaming se ligar à rede da MEO ou efetuar consumos através da mesma e também o tráfego consumido/presença fora do Espaço Económico Europeu e Reino Unido.
12. Caso o cliente não altere o padrão de consumo descrito no número 9 ou não cumpra os requisitos constantes do número 8, decorrido o período mínimo de duas (2) semanas, a MEO reserva-se o direito de cobrar uma sobretarifa pelo tráfego efetuado em roaming no Espaço Económico Europeu e Reino Unido.
13. Durante a prestação de serviços em roaming, poderão estar sujeitos a tarifas mais elevadas, designadamente, os seguintes tipos de serviços: i) chamadas de voz efetuadas para países não pertencentes ao Espaço Económico Europeu e Reino Unido, casos em que os custos das chamadas serão apurados de acordo com o respetivo tarifário; ii) Chamadas e SMS Premium; iii) Comunicações em rede de satélite, barcos e aviões; iv) Comunicações de voz efetuadas para linhas de apoio ao cliente e números especiais (serviços não geográficos); v) Serviços de valor acrescentado.

ANEXO VI - PORTABILIDADE

1. O pedido de portabilidade não tem custos associados para o cliente.
2. O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são apresentados à MEO, ou por esta rececionados, todos os documentos necessários à concretização da portabilidade. Os pedidos apresentados pelo cliente após as 17h de um dia útil são considerados, para efeito de contagem de prazos, como tendo sido apresentados no dia útil seguinte.
3. A MEO assegura a portabilidade do número nos prazos definidos no Regulamento da portabilidade, ou seja, no prazo máximo de 1 dia útil ou de 3 dias úteis (pedidos efetuados através de meios de comunicação à distância ou fora do estabelecimento comercial) contados a partir da apresentação do pedido de portabilidade, exceto:
i. Quando for expressamente acordado com o cliente um prazo superior para a concretização da portabilidade;
ii. Quando se trate de portabilidade de MSN's e DDI's em que haja lugar a pedidos de configuração ativa, em que o prazo a considerar deverá ser de 3 dias úteis;
iii. Nos casos em que a portabilidade dependa de intervenção física na rede, nos quais a portabilidade ocorrerá no prazo de 1 dia útil a contar da concretização da mesma ou da ativação das componentes fixas do serviço ou, ainda, na data que tiver sido acordada com o cliente, se posterior. Se a instalação for concluída após as 17h considera-se concluída no dia útil seguinte.
4. A MEO informa previamente o cliente, por SMS, da data e hora previstas para a concretização da portabilidade.
5. Em caso de atraso na efetivação da portabilidade, a MEO obriga-se a pagar ao cliente uma compensação no montante

de 2,5 euros, por número, por cada dia completo de atraso, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações. Sempre que, após a portabilidade do número, ocorra a interrupção do serviço prestado ao cliente através do número portado, a MEO fica obrigada ao pagamento de uma compensação no montante de 20 euros, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de 5000 euros por pedido de portabilidade, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.
6. As compensações serão efetuadas da seguinte forma:
i. Clientes com contrato com a MEO - através de crédito na fatura emitida em mês seguinte ao mês em que ocorreu o atraso na portabilidade;
ii. Assinantes com os quais não exista relação contratual, na data em que deva ser paga a compensação - através de transferência bancária ou envio de cheque, desde que os dados necessários para o efeito sejam disponibilizados à MEO;
iii. Clientes com cartões recarregáveis - através de crédito do valor em causa no saldo do cartão respetivo.
7. A MEO disponibiliza, mediante pedido expresso e sem encargos, um aviso gratuito nas chamadas nacionais de voz entre redes móveis do serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que a chamada para o número portado seja mais cara do que anteriormente à sua portabilidade. Caso pretenda ouvir o anúncio quando liga para um número portado, basta contactar a MEO e solicitar a sua ativação. Em caso de pedido de o anúncio pode ser reposto sem qualquer custo. A ativação e inibição aplicam-se sempre ao número que vai originar a chamada e nunca ao número que portou, ou seja, o cliente destinatário da chamada não tem possibilidade de definir se quem lhe liga ouve o anúncio em questão.
8. A MEO disponibiliza aos clientes o número 800962029 para obtenção de informações sobre preços de chamadas e de comunicações non-call related para números portados.

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

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas (“Formulário”), o resumo do contrato e as condições comerciais, visam regular os termos e condições por que se rege a prestação, pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (“MEO”) ao cliente, do serviço de voz móvel ("serviço").
1.2. O serviço permite ao cliente fazer e receber, comunicações nacionais, internacionais e em roaming, e enviar e receber mensagens escritas (“SMS” – short message service) e mensagens multimédia (“MMS" – multimediamessage 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 eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

4. 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. DETALHE DE COMUNICAÇÕES

Quando solicitado pelo cliente, a fatura com o detalhe de comunicações do Serviço de Voz Móvel inclui os seguintes elementos: data, hora, duração das comunicações e número de destino das mesmas.

6. 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 de emergência europeu, bem como a correspondente disponibilização de informação sobre a localização do chamador ao ponto de atendimento de segurança pública mais adequado nos termos previstos na lei.

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

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, os respetivos Anexos I, II e III, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas (“Formulário”), o resumo do contrato e as condições comerciais, 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:
a) serviço Internet Móvel no Telemóvel, o qual permite efetuar comunicação de dados, de acesso à Internet através de telemóvel (adiante “Internet Móvel no Telemóvel”);
b) serviço de Internet Móvel para PC ou Tablet, o qual permite efetuar comunicações de dados, de acesso à Internet e enviar/receber mensagens escritas (SMS) (adiante “Internet Móvel para PC ou Tablet”);
c) serviço de acesso à Internet sem fios (Wireless Lan Pública) em zonas de acesso público (Hot Spot) através da tecnologia WiFi (Wireless Fidelity – Wireless Lan), (adiante WiFi”).
1.2. O cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfolio, 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

2.1. 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.

2.2. Os equipamentos de clientes com acesso fibra, no fornecimento do serviço de INTERNET FIXA, são instalados com uma rede pública WiFi como forma de disponibilizar o serviço de comunidade WiFi ao público em geral (hotspot público MEO WiFi), em adição à(s) rede(s) privada(s) WiFi disponibilizadas no mesmo equipamento.

2.3. O cliente poderá cancelar o hotspot público em qualquer momento.

2.4. Em caso de cancelamento pelo cliente do seu hotspot público, a MEO reserva-se ao direito de não permitir o acesso desse cliente à rede de hotspots públicos.

3. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

3.1. Para o acesso aos serviços Internet Móvel e WiFi 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 imputáveis. Considera-se realizada pelo cliente a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO, salvo prova em contrário.

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

4. QUALIDADE DE SERVIÇO

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

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

4.3. A ativação do serviço Internet Móvel ocorre no momento da adesão ao mesmo.

4.4. A ativação do serviço WiFi ocorre no prazo máximo de 1 (uma) hora após adesão ao serviço.

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

5. REEMBOLSO

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

6. DETALHE DE COMUNICAÇÕES

Quando solicitado pelo cliente, a fatura com o detalhe de comunicações do Serviço Internet Móvel inclui os seguintes elementos: data e hora.

7. 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.

8. CONSUMO DE DADOS NO SERVIÇO DE INTERNET MÓVEL

8.1. O serviço de dados de Internet Móvel será disponibilizado ao cliente de acordo com o tarifário contratado pelo cliente e cujas condições se encontram melhor identificadas no resumo do contrato.

8.2. Caso o tarifário do serviço de Internet Móvel contratado pelo cliente tenha associado um plafond de tráfego mensal de dados, válido em território nacional e, se aplicável, em roaming no EEE e Reino Unido, uma vez esgotado esse plafond, e de modo a que a MEO possa continuar a assegurar a prestação do serviço de Internet Móvel, o cliente consente, desde já, na cobrança de um valor diário, até ao final do mês em curso, associado a um volume igualmente diário de tráfego de dados adicional, encontrando-se estes, sempre que aplicável, devidamente identificados no resumo do contrato.

8.3. A cobrança do valor diário indicado no número anterior só será considerada caso o cliente recorra, em cada dia e após esgotado o plafond de tráfego mensal de dados, à utilização do serviço de Internet Móvel.

8.4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o cliente poderá optar por cancelar o acesso ao tráfego diário adicional de dados, designadamente caso opte por outro tipo de serviço de internet móvel adicional, devendo o cliente, para o efeito, comunicar à MEO essa sua intenção através das linhas de apoio ao cliente melhor identificadas no presente contrato ou através da área de cliente em meo.pt.

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 entravar 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. Para garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço aos seus clientes, a MEO adotou uma política de utilização responsável.
2. As velocidades de Internet associadas a cada tarifário são as indicadas nas presentes condições (anexo III) e podem ser consultadas em meo.pt ou através dos contatos referidos nestas condições. As velocidades de download e de upload poderão variar em função das características do acesso, do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que em cada momento o cliente execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como o desempenho e velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder. As referidas variações poderão tornar a experiência de navegação mais lenta ou provocar a interrupção no acesso a conteúdos, aplicações e/ou serviços.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, caso a MEO verifique a realização de ações suscetíveis de criar distorções graves e pontuais ao nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede, informará o cliente desse facto e poderá proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 4. das Condições Gerais.

ANEXO II - REQUISITOS DE EQUIPAMENTO PARA ACESSO AO SERVIÇO WIFI

PC portátil, PDA, Smartphones ou outro tipo de equipamento compatível com a tecnologia WiFi.

ANEXO III - VELOCIDADES DO ACESSO À INTERNET

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

CLASSES DE SERVIÇO	ESTIMATIVA DA VELOCIDADE MÁXIMA		VELOCIDADE ANUNCIADA	
	DL	UL	DL	UL
10/10	10	10	10	10
150/40	150	40	150	40
1 Gbps | 100	1 Gbps*	100*	1 Gbps	100

Unidade: Mbps com exceção dos casos em que se indica expressamente Gbps. DL=download; UL=upload.
* Em condições ótimas de utilização e atendendo às condições abaixo descritas.
2. As velocidades anunciadas estão disponíveis nas zonas de cobertura que poderá consultar em https://www.meo.pt/servicos/movel/cobertura.

3. Os valores indicados não constituem níveis mínimos de qualidade de serviço, pois a velocidade efetiva de download e de upload, em cada momento, depende de múltiplos fatores entre os quais: as velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado, a quantidade de tráfego a ser cursado na zona de utilização do serviço, a cobertura nessa zona ou local, a utilização dentro de edifícios, o número de utilizadores simultâneos, o número de aplicações que simultaneamente estejam em execução no equipamento terminal do utilizador (firewall, antivírus, aplicações peer-to-peer, outras sessões ou aplicações concorrentes com a sessão internet, etc), sistema operativo e configuração hardware e software do equipamento terminal do utilizador, as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à internet entre outros fatores alheios à MEO.
4. Para efeitos do previsto no presente Anexo III, deverão considerar-se as seguintes definições:
— Estimativa da Velocidade Máxima: Velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependendo do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte.
— Velocidade Anunciada: de 10, 150 Mbps e 1 Gbps de download e de 10, 40 e 100 Mbps de upload, nas situações ideais da tecnologia (i.e. sem restrições devidas a equipamentos terminais).
5. Nas situações em que, por exceder o tráfego mensal incluído no serviço contratado, a velocidade de acesso à internet for reduzida, o cliente manterá o acesso ao serviço, sem prejuízo de a utilização do mesmo poder ficar limitada a atividades online com necessidades de largura de banda relativamente menores (por exemplo, acesso ao email e instant messaging).
6. Para mais informações poderá ser consultado o documento constante do link https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Utilizacao/Condicoes-Utilizacao-Fatores-Influenciadores.pdf.

Página deixada propositadamente em branco