UZO®

CONDIÇÕES PARTICULARES UZO

1. A UZO é uma marca da MEO – Serviços de comunicações e Multimédia, S.A. (doravante "MEO") 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.

2. Os clientes UZO têm ao seu dispor os seguintes contactos de apoio ao cliente:

Área de Cliente em myUZO.pt

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

Apoio ao cliente

213 580 277 - Chamada para a rede fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 205 - A partir da rede UZO/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 UZO/MEO, ou custo de uma chamada para a rede UZO/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%.

3. A UZO é uma marca exclusiva para clientes consumidores.

4. Aplicam-se aos serviços e tarifários UZO (doravante "UZO") as condições gerais e específicas de prestação de serviços que a seguir se reproduzem.

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (CLIENTES CONSUMIDORES)

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 legamente 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; 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;
d) 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 uzo.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. Para efeitos do disposto nos números anteriores, no caso de contratação de serviços de comunicações eletrónicas em pacote com serviço móvel, o preço a considerar para efeito de cálculo do valor do crédito será apurado de acordo com o seguinte:
a) no caso de indisponibilidade de serviços fixos: a mensalidade do pacote base deduzida (i) de todos os descontos associados e, (ii) do valor equivalente à mensalidade de um cartão adicional, por cada cartão móvel associado ao pacote;
b) no caso de indisponibilidade de serviços móveis: o valor equivalente à mensalidade de um cartão adicional, por cada cartão móvel associado ao pacote.
5.14. 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.
5.15. 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 myUZO.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 IV.
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 consi-derar-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.

8. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

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

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 consumo genéricos ou específicos às comunicações a realizar pelo cliente ou no âmbito da utilização de serviços específicos, que lhe são comunicados no momento da adesão ou no de-

curso 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.
9.8. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a MEO reserva o direito de solicitar ao cliente o pagamento de um montante, a título de adiantamento, correspondente a 3 (três) mensalidades do pacote/ tarifário contratado, acrescido, se aplicável, do valor total dos equipamentos que sejam fornecidos pela MEO no âmbito do serviço. Este adiantamento será creditado na conta do cliente.

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 período compreendido entre janeiro e março de cada ano, mediante notificação prévia ao cliente, através dos meios escritos previstos na Condição 16, a MEO poderá proceder ao aumento da mensalidade do(s) serviço(s) e/ou tarifário(s) contratado(s), o qual será calculado com base no Índice de Preços no Consumidor relativo ao ano civil completo imediatamente anterior àquele em que o aumento tem lugar, conforme publicado pelo INE em janeiro desse ano, ou 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).
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 meo.pt e através dos contactos disponíveis em uzo.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@uzo.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 17.4 da presente Condição, 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 e/ou da MEO.
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, 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.
17.5. Em caso de autorização do cliente à MEO através da Área de Cliente em myUZO.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 pesso-ais (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 MEO, através do endereço de e-mail dpo@meo.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 e/ou da MEO, 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 MEO, S.A. dispõe de uma Política de Proteção de Dados Pessoais publicada em https://institucional.meo.pt/politica-privacidade, 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) Alteração do local de residência permanente do cliente, caso a MEO não possa assegurar a prestação do serviço contratado ou de serviço equivalente, nomeadamente em termos de caraterísticas e de preço, na nova morada;

b) Mudança imprevisível da habitação permanente do cliente titular do contrato para país terceiro;

c) 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;

d) 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 deverá 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 perda do local onde os serviços são prestados;
b) A alteração da residência do cliente para fora do território nacional;
c) A ausência da residência motivada por cumprimento de pena de prisão;
d) A ausência da residência por incapacidade, doença prolongada ou estado de dependência de cuidados prestados ou a prestar por terceira pessoa;
e) 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 d) 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.º6 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. 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.
21.4. 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.
21.5. Em caso de cessação da oferta de qualquer serviço, a MEO compromete-se a notificar o cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data da sua verificação.

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), 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), 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) e cujos contactos podem ser consultados em uzo.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 adira somente ao serviço de voz móvel e ao serviço de internet móvel/ acesso à internet WIFI, se o Cliente não aderir 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 email 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 myUZO.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 (myUZO.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 - 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.uzo.pt/ajuda/roaming#tecnologiaevelocidadesroamingeee, 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 uzo.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 V - 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 ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA DA MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, os Anexos I e II, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário"), 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. ("MEO") ao cliente, do serviço de acesso à Internet em Banda Larga, o qual inclui, nomeadamente, a disponibilização de serviços de correio eletrónico e páginas pessoais (adiante "serviço").
1.2. O cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.
1.3. O cliente poderá também contratar a prestação do serviço de instalação dos equipamentos utilizados para acesso e utilização do serviço, desde que os mesmos observem os requisitos técnicos e recomendações da MEO em meo.pt.
1.4. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO ("Condições Gerais").

2. ADESÃO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Antes de proceder à ativação do serviço, o cliente deverá assegurar que se encontram preenchidos os requisitos mínimos previstos no Anexo I e acessíveis em meo.pt.
2.2. O pedido de ativação do serviço efetuado pelo cliente implica o conhecimento e aceitação pelo mesmo do disposto nas presentes Condições Específicas, que se encontram nas embalagens de comercialização do serviço e estão disponíveis para consulta em uzo.pt.
2.3. O serviço será prestado com recurso à rede de fibra ótica ("FO"), estando disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede que poderão ser consultadas através dos contactos indicados no início deste documento.
2.4., O serviço é disponibilizado na condição de o cliente subscrever um ou mais serviços de comunicações eletrónicas da MEO, sempre que o fornecimento conjunto dos serviços se justifique, por razões de ordem técnica ou comercial.
2.5. A MEO pode recusar a ativação do serviço após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:
a) a infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas.
b) inexistência de cobertura em determinada localização geográfica.
2.6. A recusa de ativação do serviço prevista no número 2.5. deve ser comunicada ao cliente no prazo máximo de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação ou conhecimento por parte da MEO, dispondo o cliente, no caso das alíneas (a), (b) e (e) desse número, de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comunicação, para solicitar o reembolso dos montantes relativos à adesão ao serviço.
2.7. A MEO compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de receção do pedido de ativação do serviço. O prazo máximo para a ativação do serviço previsto na presente Condição não se aplica quando a ativação do serviço não for possível por motivos imputáveis ao cliente.
2.8. A ativação dos serviços adicionais será efetuada de acordo com as respetivas condições particulares.

3. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

3.1. Para o acesso ao serviço e aos serviços adicionais, a MEO fornece ao cliente um código de identificação pessoal ("Nome de Utilizador"/"Username"), um código de entrada na Rede Internet ("Código de Acesso"/"Password") e um código para a configuração do serviço e solicitação dos serviços adicionais ("Códigos de Administração"), bem como um Nome de Utilizador e um Código de Acesso para o acesso a cada serviço adicional contratado ("Códigos dos Serviços"), os quais constituem os elementos de identificação do cliente e, como tal, têm caráter pessoal e intransmissível.
3.2. Os Códigos de Acesso/Password são para conhecimento e uso exclusivo do cliente, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente, não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia. Após a ativação do(s) serviço(s), o cliente pode alterar o(s) Código(s) de Acesso/Password(s) inicialmente disponibilizado(s) pela MEO.
3.3. A MEO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que lhe não sejam imputáveis. Considera-se realizada pelo cliente a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO, salvo prova em contrário.
3.4. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos à Internet em simultâneo, com o mesmo Nome de Utilizador e Código de Acesso.

4. UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

4.1. O cliente compromete-se a identificar-se sempre através do Username que lhe tenha sido atribuído pela MEO no acesso ao serviço.
4.2. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua e bem assim quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a MEO não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.
4.3. Não é permitida ao cliente a violação (ou tentativa de-violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:
4.3.1. Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade);
4.3.2. Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços (Scan);
4.3.3. Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).
4.4. Não é permitido ao cliente interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:
4.4.1. Ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).
4.4.2. Envio em massa de pacotes (Flooding).

4.4.3. Quaisquer tipos de tentativas de entravar ou perturbar servidores, serviços ou redes.
4.4.4. Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
4.4.5. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os recetores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem caráter exaustivo/entre outros: alteração de endereços IP (IP Spoofing) e/ou alteração da identificação de mensagens de Correio Eletrónico ou News.
4.5. Ao cliente não é permitido utilizar computadores remotos como "proxies" para fins de encaminhamento de tráfego.

5. PREÇO

5.1. Os preços devidos pelo cliente à MEO pelo(s) serviço(s), pela instalação, ativação, downgrade, desmontagem, restabelecimento e reinstalação, correspondem aos que estiverem fixados nas condições comerciais e no resumo do contrato, disponíveis e detalhados em uzo.pt ou outros canais, disponibilizadas ao cliente no momento de adesão ao serviço e que das presentes Condições Específicas fazem parte integrante.
5.2. O cliente pode obter informações atualizadas sobre os serviços adicionais disponibilizados pela MEO em uzo.pt
5.3. O valor da mensalidade do serviço é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o valor da mensalidade corresponderá a 1/30 da mensalidade por cada dia em que o serviço estiver ativo.

6. POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RESPONSÁVEL

6.1. Para garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço aos seus clientes a MEO adotou uma política de utilização responsável.
6.2. As velocidades de Internet associadas a cada tarifário são as indicadas nas presentes Condições (Anexo II) e podem ser consultadas em meo.pt ou através dos contactos referidos nestas Condições. As velocidades de download e de upload poderão variar em função das características do acesso físico, do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que em cada momento o cliente execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder. Para garantir uma elevada qualidade do serviço a todos os clientes, sempre que a MEO verifique a ocorrência de situações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede poderá proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 4. das Condições Gerais.

7. REEMBOLSO

7.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na Condição 2.7. para ativação do serviço por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço.
7.2. Sempre que, com vista à ativação ou reposição do serviço, a MEO se encontre obrigada a promover uma intervenção na morada da instalação e não compareça na data acordada com o cliente, por motivos imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir uma compensação de acordo com o previsto nas condições 5.9., 5.12. e 5.13. das Condições Gerais.

ANEXO I - REQUISITOS MÍNIMOS

Software: Sistema operativo Windows, Linux, Mac OS, Android, iOS ou outro com suporte a ligações Wi-Fi ou Ethernet
Hardware: Dispositivo com ligação Wi-Fi ou Ethernet (porta RJ-45)

ANEXO II - VELOCIDADES DO ACESSO À INTERNET

1. As velocidades do acesso à internet (download e upload) dependem do serviço contratado, do equipamento (computador, tablet, smartphone, entre outros) e dos interfaces de rede local que sejam utilizados. Em cada momento, esta velocidade dependerá ainda de outros fatores de congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder.
2. As velocidades do acesso local à Internet (em Mbps) em acessos com a tecnologia de fibra ótica são as apresentadas na tabela seguinte, desde que cumpridas as recomendações de ligação dos equipamentos locais e de medição de velocidade que constam no documento Condições de Oferta de Serviço, ponto 2.3.3. "Níveis de Qualidade de Serviço", publicado em meo.pt:

CLASSES DE SERVIÇO	VELOCIDADE MÍNIMA		VELOCIDADE NORMALMENTE DISPONÍVEL (95% do tempo)		VELOCIDADE MÁXIMA		VELOCIDADE ANUNCIADA	
	DL	UL	DL	UL	DL	UL	DL	UL
6/1	6	1	6	1	6	1	6	1
15/1	14	1	14	1	15	1	15	1
30/3	29	3	29	3	30	3	30	3
30/10	29	10	29	10	30	10	30	10
30/30	29	29	29	29	30	30	30	30
100/10	95	10	95	10	100	10	100	10
100/50	95	48	95	48	100	50	100	50
100/100	95	95	95	95	100	100	100	100
200/20	190	19	190	19	200	20	200	20
200/50	190	48	190	48	200	50	200	50
200/100	190	95	190	95	200	100	200	100
200/200	190	190	190	190	200	200	200	200
250/50	238	48	238	48	250	50	250	50
400/50	380	48	380	48	400	50	400	50
500/100	475	95	475	95	500	100	500	100
500/500	475	475	475	475	500	500	500	500
1 Gbps /100 (*)	879	95	879	95	925	100	1 Gbps	100
1 Gbps /200 (*)	879	190	879	190	925	200	1 Gbps	200
1 Gbps /400 (*)	879	380	879	380	925	400	1 Gbps	400

1 Gbps /500 (*)	879	475	879	475	925	500	1 Gbps	500

Unidade: Mbps (salvo quando indicado expressamente "Gbps"). DL=download; UL=upload".
(*) A diferença entre a velocidade anunciada e a velocidade máxima obtida deve-se às limitações a 1 Gbps das portas do equipamento ONT e router. Velocidade máxima nas condi ções ideais da tecnologia, sem incluir encapsulamento de dados.
3. Em situações de migração para uma velocidade superior à inicialmente contratada em acessos com a tecnologia de fibra ótica, a MEO disponibilizará ao cliente os equipamentos necessários, caso o equipamento inicial não cumpra os requisitos técnicos mínimos para a garantia da nova velocidade contratada, sem prejuízo de poder cobrar o custo de deslocação e instalação, quando tal instalação for efetuada por um técnico.
4. A MEO adotará medidas de restrição da velocidade de acesso à Internet, sempre que necessite de assegurar os níveis mínimos de qualidade de utilização, garantir a segurança e integridade da rede e de evitar o esgotamento da sua capacidade.
5. Para efeitos do previsto no presente Anexo II, deverão considerar-se as seguintes definições para os serviços de internet prestados sobre a rede de fibra:
— Velocidade Normalmente Disponível: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço em 95% do tempo de cada período de 24 horas.
— Velocidade Mínima: Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados IP (download e upload) garantido contratualmente pela MEO no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet. A velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.
— Velocidade Máxima: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço pelo menos uma vez por dia (período de 24 horas).
— Velocidade Anunciada: de 6, 15, 30, 100, 200, 250, 400, 500 Mbps e 1 Gbps de download e de 1, 3, 10, 20, 30, 50, 100, 200, 400 e 500 Mbps de upload, nas situações ideais da tecnologia (i.e. sem restrições devidas a equipamentos terminais). Estas velocidades não incluem encapsulamento de dados.
6. Alguns dos serviços disponibilizados pela MEO (IPTV, App TV UZO para dispositivos móveis, etc…) poderão interferir na velocidade de acesso Internet, dado que poderão ocupar largura de banda em simultâneo com o acesso.
Tecnologia Fibra Ótica:
- Serviço TV: Para serviços de 100 Mbps de download com equipamento sem portas GbE ou no caso de acessos a 1 Gbps e no caso de ser disponibilizado serviço TV (IPTV), cada canal de TV visualizado ou gravado terá impacto na velocidade máxima disponibilizada no acesso à Internet.
O serviço TV UZO para dispositivos móveis ocupa uma largura de banda adaptativa entre um mínimo de 250 Kbps e um máximo de 2,1 Mbps (SD) ou 3 Mbps (HD).
7. Para mais informações poderá ser consultado o documento constante do link https://www.uzo.pt/Documentos/condicoes-utilizacao/condicoes-utilizacao-fatores-influenciadores.pdf.

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

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário"), o resumo do contrato e as condições comerciais destinam-se a regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("- MEO") ao cliente, do serviço de distribuição de televisão e, quando aplicável, a colocação à disposição de conteúdos áudio e vídeo e disponibilização de serviços interativos e outros relacionados ("serviço").
1.2. São igualmente regulados os termos e condições aplicáveis à disponibilização, pela MEO ao cliente, das infraestruturas e equipamento(s) de suporte ao serviço, identificados nestas Condições Específicas ("equipamento").
1.3. O cliente poderá, também, contratar a prestação do serviço de instalação do equipamento utilizado para acesso e utilização do serviço, desde que o mesmo observe os requisitos técnicos e recomendações da MEO em uzo.pt.
1.4. O cliente poderá, ainda, aderir a serviços adicionais que a MEO, através da marca UZO, tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.
1.5. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO ("Condições Gerais").

2. ADESÃO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. O cliente é responsável por fazer cessar, antes da data de adesão ao serviço, eventuais contratos referentes a serviços que se mostrem incompatíveis com a prestação do serviço, tais como:
(i) distribuição do serviço de televisão com recurso a rede coaxial do cliente, sempre que o serviço prestado pela MEO seja também prestado com recurso a essa rede;
(ii) serviço de acesso à Internet através de ADSL, de prestador de serviço que não a MEO;
(iii) sistemas de alarme, serviços de televigilância, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos.
2.2. O cliente autoriza a MEO a realizar todas as intervenções nas redes do cliente, que se revelem necessárias e adequadas à prestação do serviço.
2.3. O serviço é prestado através da rede de fibra ótica ("FO"), estando apenas disponível nas zonas geográficas com cobertura da respetiva rede, que poderão ser consultadas nos quiosques UZO, em uzo.pt e nas linhas de apoio, cujos contactos poderão ser consultados na primeira página da fatura e em uzo.pt.

2.4. O serviço está, também, acessível em equipamentos com acesso à Internet, com os sistemas operativos indicados em uzo.pt e com a aplicação necessária para os referidos equipamentos com acesso à Internet. O acesso ao serviço através dos referidos equipamentos com acesso à Internet só está disponível para clientes residentes em Portugal e o acesso ao serviço tem que ser realizado a partir de território português, estando vedada a sua contratação para fins profissionais e/ou comerciais.
2.5. Quando o serviço é acedido através dos referidos equipamentos com acesso à Internet:
a) o cliente deverá verificar se dispõe de equipamento e acesso à Internet com as características mínimas que se encontram publicadas em uzo.pt.
b) o cliente é exclusivamente responsável pelos encargos em que incorre ao aceder ao serviço, advenientes da utilização do serviço de acesso à Internet contratado a um Internet Service Provider ("ISP") autorizado.
c) o cliente reconhece que a qualidade do serviço pode ser afetada por fatores exteriores, tais como eventuais sobrecargas informáticas e falhas técnicas da responsabilidade, designadamente do ISP contratado.
2.6. Salvo nos casos em que a instalação do serviço seja efetuada pelo cliente, o serviço será instalado e ativado na data acordada entre a MEO e o cliente para o efeito, num prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de adesão ao serviço, salvo impossibilidade técnica ou motivo de força maior.
2.7. A adesão ao serviço implica o conhecimento e aceitação pelo cliente do disposto nas presentes Condições Específicas e Condições Gerais, que se encontram nas embalagens de comercialização do serviço, quando aplicável, e estão disponíveis para consulta em uzo.pt.
2.8. O equipamento é instalado pela MEO, em data a acordar entre a MEO e o cliente.
2.9. O cliente, antes de proceder à ativação dos serviços, deverá assegurar que se encontram preenchidos os requisitos referidos na presente Condição e acessíveis em uzo.pt.
2.10. O equipamento é instalado e o serviço é ativado pela MEO.
2.11. A MEO pode recusar a ativação do serviço, após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:
(i) Inexistência de cobertura, nos termos referidos no número 2.4;
(ii) Inexistência de acesso que serve de suporte ao serviço entre as instalações do cliente e a central da MEO;
(iii) Quando a infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local;
(iv) Quando o acesso afeto à prestação do serviço seja utilizado para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, incluindo sistemas de alarme, serviços de "Data-over-Voice" ("DoV") (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12Khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;
(v) Quando o cliente não autorize qualquer intervenção nas redes do cliente que se revele necessária ou adequada à prestação do serviço.
2.12. A recusa de ativação do serviço prevista no número 2.11. deve ser comunicada ao cliente no prazo máximo de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação ou conhecimento por parte da MEO, dispondo o cliente, no caso das alíneas (i), (ii) e (iii) desse número, de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comunicação, para solicitar o reembolso dos montantes relativos à adesão ao serviço.
2.13. Caso a MEO recuse a ativação do serviço com fundamento na verificação de alguma das situações previstas nas alíneas (iv) e (v) da Condição 2.11, o cliente poderá efetuar novo pedido à MEO desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da ativação do serviço.
2.14. A adesão ao serviço pode ser condicionada ao pagamento imediato de um valor de ativação ou do pagamento contra a entrega do equipamento, de acordo com o tarifário em vigor.

3. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

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

4. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

4.1. O acesso a determinados conteúdos ou componentes do serviço poderá implicar a utilização de um código de identificação e ou código de acesso. Os códigos constituem os elementos de identificação do cliente e, como tal, são para conhecimento e uso exclusivo do mesmo e têm caráter pessoal e intransmissível, devendo o cliente assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a sua confidencialidade, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação ou cópia. A MEO reserva-se o direito de limitar o acesso ao serviço em simultâneo com o mesmo código de identificação e de acesso.
4.2. A MEO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que não lhe sejam imputáveis. Considera-se realizada pelo cliente a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO, salvo prova em contrário.

5. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

5.1. Os canais e os vários pacotes de canais disponíveis poderão ser consultados pelo cliente em www.uzo.pt.
5.2. O cliente não pode alterar a composição dos pacotes de canais, podendo, quando disponível, subscrever canais Premium, canais adicionais ou substituir o pacote de canais subscrito por outro.
5.3. Os canais Premium, pacotes de canais temáticos e canais adicionais que possam vir a ser disponibilizados ao abrigo destas Condições Específicas poderão pressupor um período mínimo de subscrição, identificado no momento da subscrição no ecrã do equipamento utilizado pelo cliente e disponível em uzo.pt.
5.4. A MEO reserva-se o direito de limitar o número de equipamentos compatíveis, através dos quais é visualizado o serviço.
5.5. O cliente tem acesso aos canais de televisão que, em cada momento, integrem o serviço prestado pela MEO tal como emitidos e enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão/distribuição, sendo a composição da grelha de canais disponibilizada ao cliente no momento da adesão ao serviço e podendo, igualmente, esta informação ser consultada, a qualquer momento, através dos meios indicados no número 1 da presente condição. A MEO poderá adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha de canais disponibilizada no âmbito do serviço, nomeadamente em consequência de alterações da relação contratual com as entidades que lhe disponibilizam tais conteúdos. A MEO obriga-se a manter atualizada a grelha de canais, através do sítio uzo.pt ou no ecrã do equipamento utilizado pelo cliente para acesso ao serviço.
5.6. A visualização de canais em Alta-Definição ("HD") está sujeita a uma avaliação técnica a realizar pela MEO, sendo a visualização destes canais nos primeiros 30 (trinta) dias após a instalação do serviço meramente experimental, podendo estes canais ser removidos da grelha por forma a melhorar a qualidade de serviço, designadamente da emissão televisiva.
5.7. O acesso ao serviço através de equipamento com acesso à Internet quando efetuado através de streaming adaptativo à largura de banda, pressupõe que o cliente disponha no momento do acesso de uma largura de banda mínima de 3,5 Mbps para visualização dos canais e conteúdos.
5.8. A MEO não é responsável pelos conteúdos e programação das transmissões que integram o serviço, nem pelo cumprimento dos respetivos horários de emissão (nomeadamente da ordem e horários das emissões televisivas transmitidas), ou pelo cancelamento, cessação, interrupção ou adiamento dessas transmissões.
5.9. A MEO, não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos disponibilizados por terceiros através do serviço, não sendo responsável pelos mesmos.
5.10. Caso o cliente utilize o serviço para fins comerciais nos termos da alínea e) da Condição 5.4. das Condições Gerais, a MEO reserva-se o direito de exigir uma indemnização por quaisquer danos, diretos ou indiretos daí decorrentes.

6. EQUIPAMENTO E INFRAESTRUTURAS

6.1. A solução de infraestruturas de rede de uso privativo do cliente será definida pela MEO, tendo em consideração as características do local de instalação, e poderá implicar o desligamento dos equipamentos ou infraestrutura que se mostrem incompatíveis com a instalação/ligação do serviço e a passagem de cabos adicionais (incluindo através de divisórias) e ou a colocação de tomadas adicionais.
6.2. Em caso de cessação da prestação do serviço, a MEO não realiza a reposição das infraestruturas de televisão pré-existentes na morada de instalação do serviço.
6.3. Os materiais e equipamentos fornecidos para a rede de cliente, exceto tomadas adicionais, constituem propriedade da MEO, ficando, durante o período de prestação do serviço, à disposição e sob guarda e responsabilidade do cliente, para seu uso exclusivo.

7. CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO

7.1. O cliente não poderá alterar as características e ou funcionalidades do serviço, ativar ou tentar a ativação fora dos procedimentos estabelecidos pela MEO ou, em geral, aceder a serviços não contratados, sendo responsável perante a MEO e terceiros pelos danos causados por tais atos, incluindo quando praticados por outros utilizadores.
7.2. Caso o cliente detete qualquer avaria ou falha no funcionamento do serviço, deve contactar a MEO através do contacto disponibilizado em meo.pt que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia.
7.3. Sempre que, por motivos de conservação, manutenção e desenvolvimento da rede e sistemas de informação seja necessário suspender o serviço será aplicável o disposto nas Condições 8.2. e 9.

8. QUALIDADE DO SERVIÇO

8.1. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a MEO não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.
8.2. A MEO compromete-se, não obstante o estabelecido no número anterior, a repor o serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela MEO da comunicação do cliente, exceto quando seja necessário aceder às instalações do cliente e ou substituir o equipamento, caso em que será acordado entre a MEO e o cliente data e hora para o efeito.
8.3. Quando o pacote de serviços contratado pelo cliente incluir serviço de televisão e o de acesso à Internet, a largura de banda será partilhada entre ambos, podendo ocorrer limitações na utilização do serviço de acesso à internet, nomeadamente na visualização de conteúdos. Adicionalmente, caso o cliente utilize outros serviços exclusivos do MEO, estes partilharão a largura de banda com o acesso à internet, podendo ocorrer limitações na utilização do serviço de acesso à Internet.

9. REEMBOLSOS

9.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na Condição 2.6. para ativação do serviço, por motivos compro-

vadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço.
9.2 Em caso de incumprimento do prazo previsto na Condição 8.2., o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante que, com base no valor mensal do serviço contratado, corresponder ao período de indisponibilidade.
9.3. Sempre que, com vista à ativação ou reposição do serviço, a MEO se encontre obrigada a promover uma intervenção na morada da instalação e não compareça na data acordada com o cliente, por motivos imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir uma compensação calculada de acordo com o previsto nas condições 5.9., 5.12. e 5.13. das Condições Gerais.

10. PREÇO E DETALHE DAS COMUNICAÇÕES

10.1. Os preços devidos pelo cliente à MEO pelo(s) serviço(s) e serviços adicionais, pela ativação, downgrade, restabelecimento e reinstalação do serviço, pela instalação e desmontagem, aquisição ou aluguer do equipamento, reembolso do equipamento não entregue ou danificado, pelos serviços de reparação ou manutenção, caso aplicável, são os que resultam dos tarifários em vigor em cada momento, sempre disponíveis, detalhados e atualizados em uzo.pt , ou através dos números de telefone constantes do referido sítio, tendo sido entregue ao cliente no momento da adesão ao serviço, juntamente com as presentes Condições Específicas, o resumo do contrato, as condições comerciais, e que das presentes Condições Específicas fazem parte integrante.
10.2. O valor da mensalidade do serviço é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o valor da mensalidade corresponderá a 1/30 da mensalidade por cada dia em que o serviço estiver ativo.
10.3. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, pela prestação do serviço o cliente pagará à MEO a mensalidade referida nas condições comerciais e no resumo do contrato, cujas alterações estarão disponíveis em uzo.pt ou outros canais, tendo em conta o pacote de canais escolhido pelo cliente. À mensalidade referida acresce o preço dos serviços ou componentes de serviço não compreendidos no pacote de canais escolhido pelo cliente, o qual será cobrado pela MEO de acordo com os consumos do cliente no mês a que se reporta a fatura e segundo o tarifário disponível em uzo.pt.

11. PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1. O cliente aceita que os conteúdos áudio e vídeo a que acede, ou que lhe são disponibilizados no âmbito do serviço, são exclusivamente para seu uso pessoal e privado e encontram-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização dos mesmos, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respetivos titulares.
11.2. Nos termos legais, depende de autorização dos respetivos titulares a comunicação da obra em qualquer lugar público, por qualquer meio que sirva para difundir sinais, sons ou imagens. Entende-se por lugar público todo aquele a que seja oferecido o acesso, implícita ou explicitamente, mediante remuneração ou sem ela, ainda que com reserva declarada do direito de admissão.
11.3. É da exclusiva responsabilidade do cliente que utiliza o serviço no âmbito da sua atividade comercial, solicitar e pagar, junto da Sociedade Portuguesa de Autores (SPA) e das demais entidades de gestão coletiva que estão registadas junto da Inspeção-Geral das Atividades Culturais, as licenças relativas aos direitos de execução de obras musicais e/ ou audiovisuais, transmitidas em locais públicos, de acordo com as tabelas e as avenças/ tarifas fixadas pelas mencionadas entidades. É da exclusiva responsabilidade do cliente fazer prova junto das autoridades competentes da regularização dos pagamentos associados à execução pública de obras audiovisuais e/ou musicais.

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.

3. QUALIDADE DE SERVIÇO

3.1. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), não se comprometendo, porém, a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.
3.2. A ativação do serviço ocorre no momento da adesão ao mesmo.

4. REEMBOLSO

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

5. 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 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 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 tenha associado um plafond de tráfego mensal de dados, válido em território nacional e, se aplicável, em roaming no EEE e Reino Unido, o cliente, uma vez esgotado esse plafond, deixa de poder aceder ao serviço.
8.3. O previsto no número anterior não impede o cliente de continuar a aceder ao serviço através de um plafond adicional, devendo comunicar à MEO essa sua intenção, designadamente através das linhas de apoio ao cliente melhor identificadas no presente contrato ou através da área de cliente em myUZO.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 uzo.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 viola-

ção 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	
	Download	Upload	Download	Upload
40 |40	40	40	40	40
150 | 50	150	50	150	50

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 40 e 150 Mbps de download e 40 e 50 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://www.uzo.pt/Documentos/condicoes-utilizacao/condicoes-utilizacao-fatores-influenciadores.pdf.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INTEGRADOS EM PACOTES

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 as condições por que se regerá a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") ao cliente, de serviços integrados de comunicações eletrónicas, constantes de um pacote escolhido pelo Cliente (adiante "Serviço").

1.2. O Serviço é uma solução integrada que inclui, pelo menos, um serviço de acesso à internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números acessíveis ao público, bem como outros serviços ou equipamentos terminais, sempre que comercializados pela MEO, como oferta única, com um preço único e fatura única, no âmbito do presente contrato ou de outro com este coligado.

1.3. Se um pacote de serviços ou um pacote de serviços e equipamento terminal oferecido ao cliente incluir, pelo menos, um serviço de acesso à internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números acessíveis ao público, serão aplicáveis a todos os elementos do pacote as disposições previstas no n.º1 do artigo 114.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto.

1.4. O disposto nas presentes Condições Específicas é aplicável, cumulativamente, com as Condições Específicas de prestação dos serviços de comunicações eletrónicas, que integrem o pacote escolhido pelo Cliente, todas elas constantes deste documento.

1.5. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Específicas de cada serviço que integre o pacote, bem como as Condições Gerais de prestação de serviços de comunicações eletrónicas da MEO, que fazem parte integrante deste contrato.

1.6. Em caso de contradição, as presentes Condições Específicas prevalecem sobre as Condições Específicas de cada serviço que integre o pacote.

2. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. A adesão ao Serviço está condicionada a um pacote/módulo por cliente.

2.2. Alguns módulos podem pressupor a ativação de um número mínimo e máximo de cartões de acesso ao serviço de voz móvel, de acordo com o tarifário em vigor.

2.3. A integração de cartão pré-pago no Serviço implica a perda do saldo que o cliente tenha acumulado no respetivo cartão pré-pago.

2.4. Nos casos em que, com a adesão ao Serviço, o cliente solicite a portabilidade de números móveis, o procedimento para concretização da portabilidade apenas terá início após a ativação das componentes fixas do Serviço ou, quando o serviço de distribuição de sinal de televisão é prestado via satélite, após a instalação deste serviço, em conformidade com o pedido apresentado pelo cliente. A impossibilidade de

concretização da portabilidade dos números para acesso ao serviço de voz móvel indicados pelo cliente por motivos não diretamente imputáveis à MEO implica a subscrição, pelo cliente, de novos números para acesso ao serviço de voz móvel, nos termos previstos no número anterior.
2.5. Após a ativação das componentes fixas do Serviço serão devidos os preços aplicáveis ao Serviço. Sempre que o serviço de distribuição de sinal de televisão é prestado via satélite, serão devidos os preços de cada componente fixa de serviço instalada, independentemente de estarem instaladas todas as componentes fixas e móveis que integram o Serviço.
2.6. A adesão ao Serviço pressupõe a adesão do cliente à fatura eletrónica (sem prejuízo do disposto no número 1.3. do Anexo II das Condições Gerais) e ao sistema de débito direto como forma de pagamento do Serviço.

3. FATURAÇÃO

3.1. A MEO emitirá uma fatura única relativa ao Serviço, referente a todas as componentes que o integram, de acordo com as opções assinaladas no Formulário de Adesão ao Serviço.
3.2. O cliente obriga-se a pagar a fatura emitida respeitante ao Serviço, no prazo indicado na mesma como data limite de pagamento.

4. DESATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS INTEGRADOS EM PACOTES

Em caso de incumprimento da obrigação de manutenção dos serviços que compõem o pacote escolhido pelo cliente, durante o período de vigência inicial do Contrato, a MEO reserva-se o direito de aplicar as condições de cessação antecipada previstas na Condição 19.

5. DIREITO DE RESOLUÇÃO

Caso o cliente tenha, ao abrigo da legislação aplicável, o direito de resolver, antes do termo do período de fidelização (caso exista), qualquer elemento de um pacote (com serviço de acesso à internet ou serviço de comunicações interpessoais com base em números acessível ao público) por motivos de incumprimento do contrato imputáveis à MEO, incluindo falha na oferta, esse direito de resolução aplica-se a todos os elementos do pacote de serviços.