UZO®

condições de serviço UZO

1. Identificação 2
2. Serviço UZO 2
2.1 Serviço de Voz Móvel 2
2.1.1 Descrição do Serviço e Eventuais Restrições 2
2.1.2. Cobertura 5
2.1.3. Níveis de Qualidade de Serviço 5
2.1.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos 6
2.1.5. Preços 6
2.1.6. Condições de Utilização 7
2.1.7. Apoio técnico 7
2.2. Serviço de Acesso à Internet Móvel para Telemóvel 7
2.2.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições 7
2.2.2. Cobertura 7
2.2.3. Níveis de Qualidade de Serviço 7
2.2.5. Preços 8
2.2.6. Condições de Utilização 8
2.2.7. Apoio técnico 9
2.3. Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga 9
2.3.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições 9
2.3.2. Cobertura 9
2.3.3. Níveis de Qualidade de Serviço 9
2.3.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos 10
2.3.5. Preços 11
2.3.6. Apoio Técnico 11
2.4. Serviço de Televisão e Multimédia 11
2.4.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições 11
2.4.2. Cobertura 11
2.4.3. Níveis de Qualidade de Serviço 11
2.4.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos 12
2.4.5. Preços 12
2.4.6. Condições de Utilização 12
2.4.7. Apoio Técnico 13
3. Serviço de Manutenção 13
4. Condições Contratuais Típicas 13
5. Mecanismos de Resolução de Litígios 14
6. Procedimentos Exigíveis para a Cessação de Contratos 15
7. Diversos 15

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

1. Identificação

O presente documento integra as Condições de Oferta e de Utilização do serviço UZO, pertencente à MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de € 10.000.000,00 (adiante "MEO").
O serviço UZO destina-se a clientes consumidores ("cliente(s)"), os quais poderão obter mais informações relativas aos Serviços UZO constantes deste documento através de:

Área de Cliente em myUZO.pt
Gestão online dos seus serviços de forma grátis e cómoda.
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%.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 19-05-2022

2. Serviço UZO

Fazem parte do Serviço UZO as seguintes componentes:

2.1 Serviço de Voz Móvel

2.1.1 Descrição do Serviço e Eventuais Restrições
O serviço permite ao cliente fazer e receber comunicações nacionais, internacionais e em roaming, efetuar e receber comunicações de dados e enviar e receber mensagens escritas para outro telemóvel até 160 carateres, incluindo espaços em branco, sendo que os caracteres especiais ou acentos poderão ocupar mais do que um caracter ("SMS" – short message service) e mensagens multimédia com texto, imagens, fotografias ou sons ("MMS" – multimedia message service) e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.
É garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.

A – Funcionalidades referentes à identificação da linha chamadora e da linha conectada:

a) Identificação da linha chamadora nas chamadas efetuadas - permite ao cliente enviar a identificação do número associado ao seu telemóvel quando efetua uma chamada.
b) Eliminação da identificação da linha chamadora nas chamadas efetuadas - permite ao cliente não enviar a identificação do número associado ao seu telemóvel quando efetua uma chamada. 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.
c) Eliminação da identificação da linha chamadora nas chamadas recebidas - permite ao cliente não identificar as chamadas recebidas, desta forma não visualizando no ecrã do seu telemóvel o número de quem lhe está a ligar.

B - Outras Facilidades de Serviço/Serviços Suplementares:

Aviso de Chamada em Espera
O Aviso de Chamada em espera é uma facilidade de serviço que informa o cliente através de um aviso sonoro ou visual, da receção de uma nova chamada quando tem outra em curso.
Consulta de saldo
É possível consultar o saldo do cartão associado ao serviço, em qualquer momento, no ecrã do telemóvel, marcando *#123#.
Identificação de chamadas

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

Permite que o destinatário das chamadas visualize o número no visor do telemóvel.

Limiar de Saldo

É enviado um alerta quando o saldo do cartão associado ao serviço atinge €3, €1, €0,5 ou €0.

Reencaminhamento de Chamadas

O Reencaminhamento de Chamadas é uma facilidade de serviço que permite ao cliente reencaminhar as chamadas dirigidas ao seu telemóvel para outro telemóvel ou telefone de outras redes (em Portugal ou no Estrangeiro). A ativação é gratuita, mas o custo da chamada de reencaminhamento é cobrado de acordo com o tarifário contratado.

Identificação de chamadas reencaminhadas

Ao fazer uma chamada e se for reencaminhado para outro número, é possível visualizar no ecrã do telemóvel qual o número que vai atender.

Chamada em Conferência

A Chamada em Conferência é uma facilidade de serviço que permite ao cliente estabelecer uma comunicação telefónica, simultaneamente com vários interlocutores (até ao máximo de cinco).

Saldo no final da chamada

O Saldo no final da chamada é uma facilidade de serviço que permite ver no ecrã do telemóvel o saldo do cartão associado ao serviço quando termina uma chamada.

Chamadas Perdidas

As Chamadas Perdidas é uma facilidade de serviço que permite ao cliente saber quem lhe tentou ligar enquanto o seu telemóvel estive indisponível (desligado, fora de rede) através de uma notificação realizada através de SMS.

Contacto Disponível

O Contacto Disponível é uma facilidade de serviço que permite ao cliente ser notificado quando o número, para o qual tentou ligar e que estava indisponível, está novamente contactável. É, no entanto, permitido que o cliente autorize ou não que a disponibilidade do seu número seja assinalada a quem lhe tentou ligar.

Voicemail

O Voice Mail é um serviço que funciona como um atendedor/gravador de chamadas. Sempre que não é possível atender uma chamada, inclusivamente pelo facto de a linha se encontrar ocupada, o serviço atende e convida quem liga a deixar uma mensagem.

O serviço permite aceder remotamente às mensagens, bem como responder imediatamente a quem deixou a mensagem sem que seja necessário desligar e marcar o número de destino, bastando, para o efeito, carregar numa tecla.

O cliente poderá solicitar, junto da MEO, a ativação, desativação e reativação do Voice Mail a qualquer momento, ligando para o Apoio ao Cliente.

Não obstante a ativação do Voice Mail depender de pedido do cliente, a MEO poderá proceder à respetiva desativação caso o cliente não esteja a utilizar o Voice Mail há pelo menos 6 (seis) meses.

Mensagem Direta

O serviço Mensagem Direta permite que o cliente receba também por MMS as mensagens de voz deixadas na sua caixa de Voice Mail.

Serviços de Informações

O cliente pode solicitar expressamente que os seus dados (número de telefone, nome), constem nas Listas Comerciais e nos Serviços de Informações da MEO.

O cliente pode, ainda, solicitar expressamente a transmissão dos seus dados a terceiros para publicação em serviços de informações.

Barramento SVA

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.

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

Barramento de chamadas

É possível restringir a realização ou receção de chamadas, em Portugal ou no estrangeiro.

Saiba mais em: https://www.uzo.pt/ajuda/outros-servicos#voicetotext

Roaming

1. A MEO disponibiliza ao cliente o serviço de Roaming que lhe permite 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 uzo.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. A MEO barrará o consumo de comunicações de dados efetuadas em roaming quando o cliente atingir o valor limite mensal de 50€ (sem IVA), Regulamento do Roaming (Regulamento (UE) 531/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012). O tráfego de dados Roaming WiFi não é abrangido por este serviço.
4. O cliente pode optar por valor limite diferente do referido no parágrafo 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.
5. 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. 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.
7. 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.
8. Os tipos de serviços oferecidos, as comunicações abrangidas e a utilização dos plafonds associados a cada tarifário estão previstas nas Condições Comerciais específicas e poderão ser consultadas em uzo.pt, ou ainda contactando as linhas de apoio de informações sobre serviços de roaming indicadas na Condição 1.
9. Tendo como objetivo impedir a utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, a MEO adotou Políticas de Utilização Responsável (PUR) que, sendo aplicáveis, podem ser consultadas em uzo.pt ou ainda contactando os números de informações sobre serviços de roaming indicados na Condição 1.
10. 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 EEE 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 10;

c. No caso de tarifários que incluam plafond de dados, 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.

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

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

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.

11. No âmbito da alínea b) do n.º 9, a MEO poderá controlar o consumo efetuado em roaming verificando, num período mínimo de quatro (4) meses, se o tráfego consumido em roaming no EEE e Reino Unido prevalece sobre o tráfego consumido em Portugal e em outros países (> 50%) e se a presença no EEE 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.
12. 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.
13. 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 EEE e Reino Unido.
14. Caso o cliente não altere o padrão de consumo descrito anteriormente ou não cumpra os requisitos acima indicados, decorrido o período mínimo de duas (2) semanas, a MEO reserva-se o direito de cobrar uma sobretarifa pelo tráfego efetuado em roaming no EEE e Reino Unido.
15. 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 EEE 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.

Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 20-07-2023

2.1.2. Cobertura

As zonas de cobertura do serviço de voz móvel prestado pela MEO são aquelas que constam da informação divulgada em:
https://www.meo.pt/servicos/movel/cobertura
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 12-01-2023

2.1.3. Níveis de Qualidade de Serviço

A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto nas 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.
A ativação do serviço ocorre no momento da adesão ao mesmo.
A MEO obriga-se a assegurar a implementação da portabilidade no prazo máximo de 1 (um) dia útil, contado da apresentação do pedido de portabilidade pelo assinante, exceto nos casos previstos no nº 10, do art. 12º, do Regulamento de Portabilidade, ou seja, quando:
a) for expressamente acordado com o cliente um prazo superior para a concretização da portabilidade;
b) o pedido é efetuado através de meios de comunicação à distância ou fora do estabelecimento comercial, caso em que o prazo é de 3 (três) dias úteis;
c) a portabilidade implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede, caso em que a portabilidade será concretizada no prazo de 1 (um) dia útil a contar da concretização das mesmas 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 seguinte.
O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são entregues à MEO todos os documentos necessários à concretização da portabilidade (contrato de adesão e pedido de portabilidade devidamente preenchidos e assinados, acompanhados de cópia dos documentos que permitam verificar a identificação do assinante que pede a portabilidade). O incumprimento daqueles prazos confere ao cliente o direito a uma compensação nos termos previstos no ponto 2.1.4.
Caso o cliente pretenda apresentar uma reclamação deverá fazê-lo 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.
Em caso de reclamações apresentadas pelo cliente sobre faturação, será considerado o seguinte:

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

a) O cliente pode reclamar as faturas até à data de suspensão do serviço através da Área da 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.
Para obtenção de informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço ligue para os números de apoio ao cliente indicados na Condição 1.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 12-01-2023

2.1.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos
Em caso de incumprimento da ativação do serviço no momento da sua adesão, 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.
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 quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.
Sempre que, após a portabilidade de 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, quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 18-10-2021

2.1.5. Preços
Os preços em vigor aplicáveis ao serviço UZO da MEO poderão ser consultados em uzo.pt e, especificamente, através dos sites indicados nos pontos 2.1.5.1, 2.1.5.2, 2.1.5.3 e 2.1.5.4.
O preço das comunicações para o serviço informativo de preços de chamadas para números portados está disponível através do número 800 96 20 29 (chamada grátis).
Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM (COM.escolha) clique em https://www.anacom.pt/tarifarios/.

2.1.5.1 Tarifários com carregamento (pré-pagos)
A MEO disponibiliza diversas famílias de tarifários de acordo com o perfil de cliente.
1) **Tarifário UZO Sem Carregamentos Obrigatórios**, o mesmo preço para todas as redes, a qualquer hora do dia, a qualquer dia da semana.
Saiba mais em: https://www.uzo.pt/tarifarios/carregamento
2) **Tarifário UZO**, com chamadas e SMS incluídas e vários plafonds de internet/mês.
Saiba mais em: https://www.uzo.pt/tarifarios/carregamento
3) **Tarifários anteriores**
Saiba mais em: https://www.uzo.pt/Documentos/tarifarios/tarifarios-anteriores.pdf

2.1.5.2 Tarifários com fatura (pós-pagos)
1) **Tarifário UZO**, com chamadas e SMS incluídas e vários plafonds de internet/mês.
Saiba mais em: https://www.uzo.pt/tarifarios/fatura
A fatura será emitida em formato eletrónico ou em papel, de acordo com a opção feita pelo cliente. Caso não adira à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de faturação.
2) **Tarifários anteriores**
Saiba mais em: https://www.uzo.pt/Documentos/tarifarios/tarifarios-anteriores.pdf

2.1.5.3 Tarifários de Roaming
Os preços dos serviços em Roaming podem ser consultados em:
https://www.uzo.pt/tarifarios-telemovel/roaming/eee
https://www.uzo.pt/tarifarios-telemovel/roaming/resto-mundo
Mais informação sobre o serviço controlo de consumos de dados em Roaming pode ser consultada em:
https://www.uzo.pt/ajuda/roaming
Controlar gastos de dados no estrangeiro: https://www.uzo.pt/ajuda/roaming#controlargastosestrangeiro
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 20-02-2025

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

2.1.6. Condições de Utilização

A MEO reserva-se o direito de recusar o acesso, efetuar o desligamento ou desativar cartões de acesso ao serviço acoplados a um interface, quando considere que a sua utilização coloque em causa a segurança e integridade da rede, cause interferências nocivas ou deteriore a qualidade do serviço da rede ou o seu funcionamento, bem como, nas 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.
Caso o cliente adira a um tarifário com carregamento (pré-pago) serão aplicáveis as seguintes Condições Particulares.
a) Sem prejuízo das Condições Específicas aplicáveis à prestação do serviço, caso o cliente adira a tarifários com carregamentos (pré-pagos), a utilização do serviço implica a aquisição de cartões de acesso ao mesmo e o aprovisionamento de conta de acesso que será efetuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta da embalagem do referido produto, em uzo.pt e nos locais de venda de produtos MEO/UZO.
b) Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respetiva dedução no saldo da conta de acesso do cliente, sendo este responsável por manter um saldo que tenha um valor suficiente para o pagamento dos diversos serviços a que tenha aderido e que pretenda utilizar.
c) Para efeitos do disposto na alínea b) anterior, será atribuído ao cliente, com a adesão ao serviço, uma referência, que permite ao cliente realizar carregamentos através dos meios disponibilizados, pela MEO, para esse efeito.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 18-10-2021

2.1.7. Apoio técnico

A MEO assegura um serviço de atendimento permanente para efeitos de apoio técnico através dos números indicados na Condição 1.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 11-07-2022

2.2. Serviço de Acesso à Internet Móvel para Telemóvel

2.2.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições

Os serviços de Acesso à Internet Móvel para Telemóvel permitem efetuar comunicações de dados, de acesso à Internet e enviar/receber mensagens escritas em território nacional e em roaming.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 18-10-2021

2.2.2. Cobertura

As zonas de cobertura dos serviços Internet Móvel para Telemóvel prestados pela MEO são as que constam em: https://www.meo.pt/servicos/movel/cobertura
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 18-10-2021

2.2.3. Níveis de Qualidade de Serviço

A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto nos casos previstos no ponto 2.2.6.1. ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas).
Para os serviços de Internet Móvel para Telemóvel, os principais indicadores de qualidade de serviço estimados são os seguintes:

CLASSES DE SERVIÇO (Download/Upload)	ESTIMATIVA DA VELOCIDADE MÁXIMA (Download/Upload)	VELOCIDADE ANUNCIADA (Download/Upload)
40/40	40/40	40/40
150/50	150/50	150/50

Unidade: Mbps (salvo quando indicado expressamente “Gbps”).

Em condições ótimas de utilização e atendendo às condições abaixo descritas.
As velocidades anunciadas estão disponíveis nas zonas de cobertura que poderá consultar em https://www.meo.pt/servicos/movel/cobertura. 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

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

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.
Para efeitos da tabela de velocidades dos serviços de Internet Móvel para Telemóvel, deverão ser consideradas 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 de 40 e 50 Mbps de upload, nas situações ideais da tecnologia (i.e. sem restrições devidas a equipamentos terminais).
Para mais informações relativas a fatores influenciadores e definições de velocidades, consultar:
https://www.uzo.pt/Documentos/condicoes-utilizacao/condicoes-utilizacao-fatores-influenciadores.pdf
Caso o cliente pretenda apresentar uma reclamação deverá fazê-lo 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.
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 da 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.
Para obtenção de informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço ligue para as linhas de apoio indicadas na Condição 1.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 01-04-2024

2.2.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos
Em caso de incumprimento do prazo definido para efeitos de ativação do 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 (três) meses, corresponder à duração da indisponibilidade.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 18-10-2021

2.2.5. Preços
Os preços em vigor aplicáveis ao serviço de acesso à Internet Móvel para Telemóvel podem ser consultados em: https://www.uzo.pt/internet-movel.
A fatura será emitida em formato eletrónico ou em papel, de acordo com a opção feita pelo cliente. Caso não adira à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de faturação.
Para garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço aos seus clientes a MEO adotou uma política de utilização responsável.
Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações aceda a https://www.anacom.pt/tarifarios/.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 20-02-2025

2.2.6. Condições de Utilização

2.2.6.1. O cliente compromete-se a observar as seguintes condições particulares referentes a tarifários com carregamento (pré-pagos), sob pena de a MEO suspender o serviço ou desativá-lo:
a) Sem prejuízo das Condições Específicas aplicáveis à prestação do serviço, caso o cliente adira a tarifários com carregamento (pré-pagos), a utilização do serviço implica a aquisição de cartões de acesso ao mesmo e o aprovisionamento de conta de acesso que será efetuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta da embalagem do referido produto, em uzo.pt e nos locais de venda de produtos MEO/UZO.
b) Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respetiva dedução no saldo da conta de acesso do cliente, sendo este responsável por manter um saldo que tenha um valor suficiente para o pagamento dos diversos serviços a que tenha aderido e que pretenda utilizar.
c) Para efeitos do disposto na alínea b) anterior, será atribuído ao cliente, com a adesão ao serviço, uma referência, que permite ao cliente realizar carregamentos através dos meios disponibilizados, pela MEO, para esse efeito.

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

2.2.6.2. 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 de voz sobre IP em tráfego de voz móvel com destino à rede móvel MEO, informando o cliente desse facto e podendo proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais.

2.2.6.3.
a) O serviço de dados de Internet Móvel será disponibilizado ao cliente de acordo com o tarifário contratado pelo cliente.
b) Caso o tarifário do serviço de Internet Móvel contratado pelo cliente tenha associado um plafond de tráfego mensal de dados, válido em território nacional e, se aplicável, em roaming no EEE e Reino Unido, uma vez esgotado esse plafond, e de modo a que a MEO possa continuar a assegurar a prestação do serviço de Internet Móvel, será cobrado, com o consentimento do cliente um valor diário, até ao final do mês em curso, associado a um volume igualmente diário de tráfego de dados adicional.
c) A cobrança do valor diário indicado no parágrafo anterior só será considerada caso o cliente recorra, em cada dia e após esgotado o plafond de tráfego mensal de dados, à utilização do serviço de Internet Móvel.
d) Sem prejuízo do disposto nos parágrafos anteriores, o cliente poderá optar por cancelar o acesso ao tráfego diário adicional de dados, designadamente caso opte por outro tipo de serviço de internet móvel adicional, devendo o cliente, para o efeito, comunicar à MEO essa sua intenção através das linhas de apoio ao cliente melhor identificadas na Condição 1 ou através da área de cliente em uzo.pt.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 11-07-2022

2.2.7. Apoio técnico
A MEO assegura um serviço de atendimento permanente para efeitos de apoio técnico:
Para tarifários UZO através dos números 16 205 ou 213 580 277. O custo destas chamadas encontra-se disponível em: https://www.uzo.pt/contactos.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 18-10-2021

2.3. Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga

2.3.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições
O serviço será prestado com recurso à rede de fibra ótica ("FO").
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;
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, sendo a ativação dos serviços adicionais efetuada de acordo com as respetivas condições particulares.

2.3.2. Cobertura
O serviço está disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede as quais poderão ser consultadas nos Quiosques UZO, através do número 16 205 e em: https://www.uzo.pt/cobertura

2.3.3. Níveis de Qualidade de Serviço
A MEO compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de receção do pedido de ativação do serviço. Este prazo máximo para a ativação do serviço não se aplica quando a ativação do serviço não for possível por motivos imputáveis ao cliente.
As velocidades do acesso à internet (download e upload) dependem do serviço contratado, do equipamento (computador, tablet, smartphone, entre outros), dos interfaces de rede local que sejam utilizados bem como dos fatores e definições identificados no documento abaixo, em: https://www.uzo.pt/Documentos/condicoes-utilizacao/condicoes-utilizacao-fatores-influenciadores.pdf

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

CLASSES DE SERVIÇO (Download/Upload)	VELOCIDADE MÍNIMA 95% x Vmax (Download/Upload)	VELOCIDADE NORMALMENTE DISPONÍVEL (95% do tempo; Download/Upload)	VELOCIDADE MÁXIMA (Download/Upload)	VELOCIDADE ANUNCIADA (Download/Upload)
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	20/20
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
1Gbps/100*	879/95	879/95	925/100	1Gbps/100
1Gbps/200*	879/190	879/190	925/200	1Gbps/200
1Gbps/400*	879/380	879/380	925/400	1Gbps/400
1Gbps/500*	879/475	879/475	925/ 500	1Gbps/500

Unidade: Mbps (salvo quando indicado expressamente "Gbps").

*A diferença entre a velocidade anunciada e a velocidade máxima obtida deve-se às limitações a 1 Gbps das portas do equipamento ONT e router. Velocidade máxima nas condições ideais da tecnologia, sem incluir encapsulamento de dados.

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.

Para situações em que a velocidade do acesso não cumpra o mínimo estabelecido, o cliente terá o direito à resolução do contrato.

Para efeitos da tabela de velocidades de internet, deverão ser consideradas as seguintes definições:

— 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.

2.3.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos

Em caso de incumprimento do tempo máximo referido no ponto 2.3.3, para ativação do serviço, por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir-lhe o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço.

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 Gerais do Serviço

relativamente à indisponibilidade do serviço, bem como de acordo com o previsto no ponto 4 do presente documento ("Condições Contratuais Típicas") relativamente à "indisponibilidade do serviço".

2.3.5. Preços

Os preços/tarifários em vigor aplicáveis ao serviço de acesso à internet em banda larga poderão ser consultados em:

https://www.uzo.pt/pacotes-net-fibra-movel-tv
https://www.uzo.pt/net-fibra

A fatura será emitida em formato eletrónico ou em papel, de acordo com a opção feita pelo cliente. Caso não adira à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de instalação.

Para garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço aos seus clientes a MEO adotou uma política de utilização responsável. Para garantir uma elevada qualidade do serviço a todos os clientes, sempre que a MEO verifique a ocorrência de situações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede poderá: i) proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 4. das Condições Gerais ou ii) faturar consumos que excedam, mensalmente, o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM (COM.escolha) clique em https://www.anacom.pt/tarifarios

2.3.6. Apoio Técnico

A MEO assegura ao cliente, para apoio técnico, um serviço de atendimento permanente, através do número de telefone indicado na Condição 1.

Data de publicação: 24-01-2023 | Data de atualização: 29-05-2024

2.4. Serviço de Televisão e Multimédia

2.4.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições

O serviço está disponível sobre rede de fibra ótica (doravante designada por Fibra).

O acesso ao serviço em equipamentos do cliente com acesso à Internet só está disponível para clientes residentes em Portugal e tem que ser realizado a partir de território português, estando vedada a sua contratação para fins profissionais e/ou comerciais. O acesso ao serviço pode ser feito através de equipamentos de TV que são da responsabilidade do cliente. A visualização de canais RF Digitais requer uma televisão compatível com DVB-T ou um descodificador TDT. Para a visualização de todos os canais e funcionalidades avançadas através da App TV é necessário uma Android TV com sistema operativo Android TV 10 ou superior.

Eventuais Restrições no acesso ao serviço:

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;

(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 cliente não autorize qualquer intervenção nas redes do cliente que se revele necessária ou adequada à prestação do serviço.

Data de publicação: 14-11-2024 | Data de atualização: 14-11-2024

2.4.2. Cobertura

O serviço apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura da respetiva rede de Fibra, que poderão ser consultadas através dos números de apoio ao cliente indicados na Condição 1 e em https://uzo.pt.

Data de publicação: 14-11-2024 | Data de atualização: 14-11-2024

2.4.3. Níveis de Qualidade de Serviço

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.

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.

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

A MEO compromete-se, não obstante o estabelecido no parágrafo 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.
Caso o cliente pretenda apresentar uma reclamação deverá fazê-lo 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.
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 da Cliente 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.
A informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço pode também ser obtida através dos números de apoio ao cliente indicados na Condição 1.
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 da MEO, estes partilharão a largura de banda com o acesso à internet, podendo ocorrer limitações na utilização do serviço de acesso à Internet.
Data de publicação: 14-11-2024 | Data de atualização: 14-11-2024

2.4.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado no ponto anterior para a instalação e 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.
Em caso de incumprimento do prazo previsto para a reposição do serviço fixado no ponto anterior, o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante que, com base no valor mensal do serviço contratado, corresponder ao período de indisponibilidade.
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 Gerais do Serviço relativamente à indisponibilidade do serviço, bem como de acordo com o previsto no ponto 4 do presente documento ("Condições Contratuais Típicas") relativamente à "indisponibilidade do serviço".
Data de publicação: 14-11-2024| Data de atualização: 14-11-2024

2.4.5. Preços

Os preços/tarifários em vigor aplicáveis ao serviço poderão ser consultados nos sítios a seguir indicados:
https://www.uzo.pt/tv-net-fibra-movel
https://www.uzo.pt/tv-net-fibra
A fatura será emitida em formato eletrónico ou em papel, de acordo com a opção feita pelo cliente. Caso não adira à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de instalação.
Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM (COM.escolha) clique em https://www.anacom.pt/tarifarios/.
Data de publicação: 14-11-2024 | Data de atualização: 14-11-2024

2.4.6. Condições de Utilização

O cliente não pode alterar a composição dos pacotes de canais, podendo, quando disponível, subscrever canais Premium.
Os canais Premium, caso venham a fazer parte da oferta, poderão pressupor um período de subscrição, identificado no momento da subscrição no ecrã do equipamento utilizado pelo cliente.
O acesso ao serviço através de equipamento com acesso à Internet é feito através de streaming adaptativo à largura de banda que o cliente dispõe no momento do acesso, o que significa que para visualizar os canais e conteúdos em HD o cliente terá que ter disponível uma largura de banda mínima de 3,5 Mbps no momento da visualização do conteúdo.

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

UZO FIBRA: Para utilizar este serviço o cliente terá de instalar os equipamentos cujas características estão disponíveis em: https://www.uzo.pt/documentos/manuais/manuais-routers.pdf.
Data de publicação: 14-11-2024 | Data de atualização: 31-01-2025
TV UZO: Para utilizar este serviço o cliente terá de utilizar equipamentos compatíveis cujas definições estão disponíveis em: https://conteudos.uzo.pt/uzo/Documentos/Condicoes-Oferta-Servicos/RequisitosCondicoes-TVUZO.pdf.
Data de publicação: 26-12-2024 | Data de atualização: 26-12-2024

2.4.7. Apoio Técnico

A MEO assegura ao cliente, para apoio técnico, um serviço de atendimento permanente, através dos números de telefone indicados na Condição 1.
Data de publicação: 14-11-2024 | Data de atualização: 14-11-2024

3. Serviço de Manutenção

A MEO assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do(s) serviço(s).
Sempre que, para efeitos do disposto no parágrafo anterior, 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.
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.
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.
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.
Os contactos e os custos das chamadas efetuadas, para efeitos de atendimento de apoio técnico, podem ser consultados na Condição 1 e em https://www.uzo.pt/contactos.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 11-07-2022

4. Condições Contratuais Típicas

Os clientes podem consultar as condições contratuais em:
Serviço de Voz Móvel, Serviço Internet Móvel para Telemóvel: https://www.uzo.pt/Documentos/adesao/contrato-de-adesao.pdf.
Os serviços disponibilizados pela MEO que pressuponham a assunção pelo cliente de um período de fidelização (de 6, 12 ou 24 meses), resultam dos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/ resumo do contrato.
Para todos estes serviços existem igualmente opções sem período de fidelização associado.

Condições aplicáveis em caso de rescisão do contrato antes de decorridos os períodos de fidelização:

- Relativamente a contrato celebrado antes de 12.01.2023, em situação de cessação antecipada do contrato, pelo cliente, antes de decorrido o período de fidelização, e salvo em situações de justa causa, a MEO terá direito ao recebimento de quantia relativa aos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/ resumo do contrato, de acordo com a seguinte fórmula: (período de fidelização – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (benefícios e vantagens conferidos) / (período de fidelização).
- Com efeitos a partir de 12.01.2023, e relativamente a clientes cujo contrato foi celebrado antes daquela data, em caso de cessação do contrato com período de fidelização subsequente sem alteração do lacete local, por iniciativa do cliente, o mesmo fica obrigado, salvo em situações de justa causa, a suportar os encargos correspondentes a, no máximo, 30 % do valor das mensalidades vincendas.
- No caso de clientes cujo contrato tenha sido celebrado a partir de 12.01.2023, em situação de cessação antecipada do contrato, pelo cliente, antes de decorrido o período de fidelização, 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.

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

- Caso o cliente pretenda cessar antecipadamente o contrato, deverá informar a MEO com um pré-aviso máximo de 1 (um) mês relativamente à data de produção de efeitos da cessação. Com a produção de efeitos da cessação antecipada do contrato, os Serviços serão desligados pela MEO, deixando de ser prestados e faturados.
- Em prejuízo do disposto no ponto anterior, no que diz concretamente respeito à prestação de Serviço de Dados– Internet Móvel (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.
- Caso o cliente pretenda resolver o contrato durante o período de fidelização e pretenda o desbloqueamento de equipamento terminal adquirido, 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.

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.
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.

Documentos a apresentar com o pedido de portabilidade para a denúncia do contrato (rede móvel):
· No caso de se tratar da denúncia do contrato para prestação do serviço através de um cartão UZO: (i) comunicação escrita assinada pelo titular do cartão, que (ii) indique o nome do titular, (iii) o número ou números da conta de serviço e/ou da placa ou telemóvel a desativar assinada pelo titular do cartão, (iv) o número do contribuinte. Caso a assinatura do titular no contrato de adesão e na denúncia coincidam, não é necessária a apresentação de outros documentos;
· Caso o motivo da denúncia seja o óbito do cliente, deve ser enviada, também, (vii) cópia da certidão de óbito;
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 12-01-2023

Indisponibilidade do serviço:
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, sem prejuízo do indicado especificamente em cada um dos contratos que venham a ser celebrados pelo cliente quanto à concretização do âmbito do crédito concedido ao cliente.
O período de 24 (vinte e quatro) acima referido 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. Mecanismos de Resolução de Litígios

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.

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00

Para questões emergentes de contratos celebrados com o cliente, serão competentes as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo que podem ser consultadas em https://www.uzo.pt/Documentos/outros/resolucao-de-conflitos-uzo.pdf.
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.
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 da 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.
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 12-01-2023

6. Procedimentos Exigíveis para a Cessação de Contratos

A declaração de denúncia pode ser apresentada pelo cliente (ou por um seu representante com poderes para o efeito), devendo conter a indicação dos elementos necessários para a identificação do cliente e da relação contratual a extinguir e manifestar, de forma expressa, a vontade daquele de fazer cessar total ou parcialmente o contrato.
A denúncia deve ser acompanhada dos documentos necessários para a confirmação da identificação do cliente ou, em caso de representação, da identificação e dos poderes do representante.
A denúncia pode ser apresentada através do preenchimento do formulário de cancelamento de serviços disponível em myUZO.pt, através do número de apoio ao cliente 16 205 (chamada paga) ou enviada por correio, para a morada: MEO Apartado 1423 EC Pedro Hispano (Porto) 4106-005 PORTO
Recebida uma declaração de denúncia válida, a MEO enviará, por escrito, no prazo de cinco dias úteis a contar da data da sua receção, a confirmação da mesma e, quando aplicável, a indicação dos direitos e obrigações do cliente emergentes da denúncia, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais quantias daí decorrentes, nomeadamente os associados ao incumprimento de períodos de fidelização e à não devolução de equipamentos.
Caso a denúncia contratual não seja válida, a MEO enviará ao cliente, no prazo de três dias úteis a contar da data da sua receção, pedido, por escrito, de envio de informação ou documentação em falta no prazo de 30 dias úteis.
Em caso de incumprimento do referido prazo pelo cliente, a denúncia considerar-se-á sem efeito.
Uma denúncia válida considera-se efetuada na data da sua receção. Em caso de falta de informação ou documentação, a denúncia só se considera efetuada na data de receção da informação ou documentação em falta.
Na falta de indicação pelo cliente do(s) serviço(s) abrangido(s) pela sua denúncia, esta considerar-se-á validamente efetuada em relação a todos os serviços abrangidos pelo contrato.
À resolução do contrato é aplicável, com as devidas adaptações, o disposto na presente secção.
Sempre que o cliente manifeste a intenção de denunciar ou resolver um contrato, a MEO facultar-lhe-á todas as informações relevantes para o efeito, incluindo:

- o conteúdo obrigatório da declaração;
- os suportes, meios e contactos disponíveis para a apresentação da declaração, com destaque para a disponibilização dos formulários e a forma de aceder aos mesmos;
- a documentação a apresentar;
- as regras aplicáveis à determinação da data da cessação do contrato, e
- a indicação dos direitos e obrigações do cliente emergentes da cessação do contrato, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais quantias, nomeadamente os associados ao incumprimento de períodos e à não devolução de equipamentos.

Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 18-10-2021

7. Diversos

Para obter mais informações sobre as condições de oferta e de utilização dos serviços de comunicações eletrónicas da UZO, uma marca MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. consulte uzo.pt
Data de publicação: 18-10-2021 | Data de atualização: 18-10-2021

Mod.C/1002636 21.05.2025
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, 40 1069-300 Lisboa - Portugal • NIPC 504 615 947 • CRC de Lisboa • Capital Social € 10.000.000,00