



## CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MEO GO! PARA CLIENTES MEO ADSL, MEO FIBRA E MEO SATÉLITE

### I. Objeto

1. As presentes Condições Gerais destinam-se, em conjunto com o registo na área do MEO GO!, a regular os termos e as condições por que se regerá a prestação do serviço MEO GO! (adiante "Serviço") da PT COMUNICAÇÕES, S.A., com sede na Rua Andrade Corvo, n.º 6, 1050-009 Lisboa, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de € 1.150.000.000,00 (adiante designada por "PT"), número apoio ao cliente 16200, chamada gratuita na rede PT e e-mail 16200@telecom.pt.
2. O acesso e utilização do Serviço pelo Cliente pressupõem a aceitação plena e sem reservas das presentes Condições Gerais.

### II. Descrição do Serviço MEO GO!

1. O Serviço consiste na disponibilização, através do sítio online.meo.pt e da aplicação MEO GO!, de canais de televisão ("Canais de Televisão") "live streaming" e aluguer de conteúdos audiovisuais disponibilizados pela PT (adiante "Conteúdos PT") através de computador pessoal ou outro equipamento compatível, com acesso à Internet, nos termos e condições descritos nas presentes Condições Gerais e nas condições específicas, caso aplicáveis.
2. O Serviço é exclusivo para Clientes residenciais do serviço MEO ADSL, MEO Fibra e MEO Satélite conjuntamente referidos como Serviço MEO PT, estando vedada a sua contratação para fins profissionais ou para utilização no âmbito de uma atividade comercial e está, apenas, disponível para Clientes residentes em Portugal, só podendo ser acedido através de acesso em Banda Larga efetuado a partir do território português e através ISP (*Internet Service Provider*) autorizado para acesso ao serviço.
3. A ativação, acesso e utilização do Serviço devem ser efetuados por Clientes com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos (indivíduos com idade inferior terão de ter autorização dos seus representantes legais). Os elementos e informações transmitidos pelo Cliente gozarão de plenos efeitos jurídicos, reconhecendo o Cliente a ativação do Serviço e todos os pedidos realizados através do Serviço, não podendo alegar a falta de assinatura para incumprimento das obrigações assumidas.
4. A PT pode, a qualquer momento, solicitar ao Cliente a exibição de documentos de identificação com vista à confirmação da sua identidade.

### III. Acesso

1. O acesso ao Serviço depende de registo na área do MEO GO!, do pedido de ativação do serviço através do sítio [www.meo.pt](http://www.meo.pt) ou em [www.ptcliente.pt](http://www.ptcliente.pt) da aceitação, pelo Cliente, do disposto nas presentes Condições Gerais.
2. O Cliente assume total responsabilidade pela veracidade, exatidão, atualidade e autenticidade dos dados fornecidos no âmbito do registo mencionado no número anterior.
3. No momento em que efetua o referido registo, o Cliente deverá escolher o Código de Utilizador (Username) e o Código de Acesso (Password) ou mecanismo de autenticação com segurança equivalente que garante a legitimidade e confidencialidade do acesso.
4. O Código de Utilizador e o Código de Acesso são pessoais, intransmissíveis, para conhecimento e uso exclusivo pelo Cliente, pelo que este deverá 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.
5. O acesso e utilização do Serviço por terceiros, com recurso aos códigos disponibilizados pela PT ao Cliente, com ou sem autorização deste último, considera-se realizada pelo Cliente, salvo prova em contrário. A PT não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que lhe não sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.
6. Para acesso e utilização do Serviço, o Cliente terá que dispor de serviço de acesso em Banda Larga e de um computador pessoal ou outro equipamento compatível, com ligação à rede IP (*Internet*

*Protocol*) . Os detalhes sobre as características mínimas do acesso ou equipamentos estão disponíveis no sítio [www.meo.pt](http://www.meo.pt). O Cliente é responsável por confirmar que o seu acesso em Banda Larga e equipamento são compatíveis com o Serviço antes de aderir/ativar o mesmo.

7. Caso o Cliente do Serviço seja, também, Cliente do serviço MEO ADSL ou MEO Fibra com pelo menos uma MEOBox alugada da PT, poderá visualizar os Conteúdos PT alugados, através de qualquer uma das plataformas de televisão disponibilizadas pela PT.
8. A PT reserva-se o direito de limitar o número de computadores pessoais/equipamentos compatíveis, através dos quais são visualizados Canais de Televisão e Conteúdos PT.
9. A visualização dos Canais de Televisão e dos Conteúdos PT é feita através de *streaming* adaptativo à largura de banda que o Cliente dispõe no momento no seu acesso, o que significa que para visualizar os Canais de Televisão e os Conteúdos PT em Alta Definição (HD) o Cliente terá que ter disponível uma largura de banda mínima de 3,5 Mbps no momento da visualização do conteúdo.
10. O Cliente é exclusivamente responsável pelos encargos em que incorre ao aceder ao Serviço, advinentes da utilização do serviço de acesso em Banda Larga contratado a um ISP autorizado para acesso ao serviço.
11. O Serviço utiliza um acesso em Banda Larga. Como tal, a qualidade e a disponibilização do Serviço pode ser afetado por fatores exteriores como eventuais falhas técnicas da responsabilidade de outra entidade, designadamente do ISP.

### IV. Condições de Utilização

1. O Cliente compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis à utilização do Serviço, nomeadamente a não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos ou ofensivos dos bons costumes, devendo ainda observar as regras de utilização específicas das operações disponibilizadas no Serviço.
2. O Cliente obriga-se, ainda, a não permitir a utilização do Serviço em benefício direto ou indireto de terceiros sem a autorização prévia, por escrito, da PT.
3. Sem prejuízo do disposto nos números 4, 5 e 6 desta Condição, a PT compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua.
4. No âmbito da prestação do Serviço, a PT não assegura níveis mínimos de qualidade de serviço.
5. O Cliente expressamente reconhece e aceita que a Rede IP constitui uma rede pública de comunicações eletrónicas suscetível de utilização por vários clientes e ou utilizadores e, como tal, sujeita a sobrecargas informáticas, pelo que a PT não garante a prestação do Serviço sem interrupções, perda de informação ou atrasos.
6. A PT não garante, igualmente, a prestação do Serviço em situações de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta ou de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à PT e que pela mesma não possam ser controladas).
7. Em caso de interrupção da prestação do Serviço, por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta, a PT compromete-se a regularizar o seu funcionamento com a maior brevidade possível.
8. O Cliente aceita que os Canais de Televisão e os Conteúdos PT 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 Canais de Televisão e dos Conteúdos PT, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respetivos titulares.
9. O Cliente não poderá transmitir, reproduzir, publicar ou disponibilizar ao público em geral quaisquer Canais de Televisão e Conteúdos PT a que tenha acesso através do Serviço.
10. O Cliente reconhece que os Canais de Televisão e os Conteúdos PT estão protegidos pelos direitos de autor e conexos, propriedade industrial e demais legislação aplicável, ficando qualquer utilização dos Canais de Televisão e dos Conteúdos PT dependente de autorização expressa dos respetivos titulares.
11. O Cliente reconhece que qualquer conteúdo que conste na publicidade, destaque, promoção ou menção de qualquer patrocinador ou anunciante está protegido pelas leis relativas a direitos de autor e direitos conexos, pelas leis relativas a propriedade industrial e demais legislação aplicável ficando



Mod.C/1001175

qualquer utilização de tais conteúdos dependente de autorização expressa dos respetivos titulares.

12. Caso o Cliente utilize o Serviço para fins comerciais, a PT reserva-se o direito de exigir uma indemnização por quaisquer danos, diretos ou indiretos.
13. Em caso de avaria ou falha no funcionamento do Serviço, o Cliente poderá contactar a PT através dos contactos disponíveis no sítio [www.meo.pt](http://www.meo.pt) ou através do número 16209 (Tarifário: com origem na rede PT: 12 cêntimos por minuto; com origem em outras redes: 30 cêntimos por minuto. Faturação ao segundo após o primeiro minuto. Valor máximo por chamada: € 3,56. Valores com IVA incluído), que funciona 24 horas por dia.

#### V. Preços, Faturação e Pagamento

1. Os preços aplicáveis à prestação do Serviço, designadamente pelo acesso ao serviço, se aplicável, e aluguer de Conteúdos PT constam do tarifário em vigor publicado no sítio [www.meo.pt](http://www.meo.pt).
2. A fatura será emitida em formato eletrónico ou em formato papel, de acordo com a opção do Cliente realizada ao abrigo do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas da PT Comunicações.
3. O pagamento do aluguer dos Conteúdos PT poderá também ser realizado na modalidade de pré-pagamento, através do MEO VideoClube Card, conforme condições de utilização definidas para este cartão disponíveis em [www.meo.pt](http://www.meo.pt). Os alugueres realizados através desta modalidade de pagamento, não constam da fatura do serviço MEO.
4. A PT define limites de consumo aplicáveis aos Conteúdos PT, que poderão ser consultados no sítio [www.meo.pt](http://www.meo.pt) ou através de contacto telefónico para 16200, chamada gratuita na rede PT.
5. O acesso ao Serviço e o aluguer de Conteúdos PT serão faturados, mensalmente, na fatura relativa ao serviço MEO, obrigando-se o Cliente a proceder à sua liquidação no prazo e nas modalidades indicados na fatura.
6. Sobre valores em dívida não liquidados pontualmente incidem juros de mora à taxa legal em vigor, nos termos do art. 102. 3º do Código Comercial.
7. O Cliente pode solicitar, por escrito, o fornecimento dos seguintes tipos de fatura:
  - a) Tipo A: contém o valor da mensalidade de acordo com a modalidade de tarifário escolhida pelo Cliente, consumos adicionais de Conteúdos PT e ou serviços, caso existam, sem detalhe.
  - b) Tipo B: contem os elementos descritos na fatura Tipo A e o detalhe de aluguer de Conteúdos PT;
  - c) Tipo C: contem os elementos descritos na fatura A e o detalhe do aluguer de Conteúdos PT, com a supressão dos conteúdos "adultos".
8. 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.

#### VI. Obrigações do Cliente

O Cliente compromete-se a respeitar as condições de utilização do Serviço na íntegra, descritas na Condição IV, designadamente abstendo-se de praticar quaisquer atos que possam violar a lei ou os referidos direitos, tais como a comercialização, a transmissão ou a colocação à disposição do público dos conteúdos ou quaisquer outros atos não autorizados que tenham por objeto os mesmos conteúdos.

#### VII. Condições de Segurança do Serviço

O Cliente compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente a não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos ou ofensivos dos bons costumes, sob pena de a PT suspender ou desativar o acesso ao Serviço.

#### VIII. Privacidade e Dados Pessoais

1. Os dados pessoais identificados no registo de adesão ao Serviço como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do Serviço pela PT. A omissão ou inexistência dos dados fornecidos pelo Cliente são da sua única e inteira responsabilidade e podem dar lugar à recusa de prestação do Serviço pela PT.
2. Os dados pessoais do Cliente serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela PT, no âmbito da relação contratual e ou comercial com o Cliente.

3. Nos termos previstos e autorizados no registo de adesão, os dados pessoais do Cliente poderão ser comunicados a terceiros, para efeitos da comercialização de equipamentos e serviços, através de quaisquer meios, incluindo através do envio de comunicações cuja receção seja independente de intervenção do destinatário, em conformidade com a legislação aplicável.
4. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente, sem encargos adicionais, o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente ou mediante pedido por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para as finalidades previstas no número anterior, devendo, para o efeito, contactar a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais (PT Comunicações SA, com sede na Rua Andrade Corvo, 6, 1050-009 Lisboa).
5. O Serviço utiliza um canal seguro onde os dados digitados são encriptados durante a transmissão e oferece a tranquilidade e segurança de que a informação enviada não é acedida por terceiros.
6. A PT utiliza *cookies* protegidas e cifradas quando o Cliente navega no Serviço. As *cookies* da PT não identificam o Cliente, apenas recolhem informação anónima relativa a um utilizador e computador anónimo, e não permitem fazer referências que permitam deduzir o nome ou apelido do Cliente. As *cookies* da PT não admitem a leitura do disco rígido do computador do Cliente, nem a leitura dos arquivos *cookies* criados por terceiros. Caso o Cliente configure o seu *browser* de modo a impedir a utilização de *cookies*, fica impossibilitado de aceder ao Serviço.

#### IX. Suspensão e cessação do Serviço

1. A PT reserva-se o direito de suspender o acesso ao Serviço, nos seguintes casos:
  - a) quando o Cliente não observe as condições de utilização referidas nas presentes Condições Gerais, após pré-aviso adequado, por correio eletrónico;
  - b) quando o Cliente desative o serviço MEO ADSL ou MEO Fibra ou MEO Satélite;
  - c) quando o Cliente não liquide pontualmente valores referentes à prestação do Serviço, após pré-aviso com uma antecedência mínima de 10 dias relativamente à data de suspensão do Serviço, que poderá ser efetuado por SMS, para o contacto telefónico ou para o endereço de correio eletrónico fornecido pelo Cliente.
  - d) quando a PT cesse a prestação do Serviço, mediante comunicação prévia com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data de cessação.
2. A suspensão ou a cessação do Serviço pela PT, nos termos dos números anteriores, não importa o direito do Cliente ou de terceiros a qualquer indemnização ou outra compensação, não podendo a PT ser responsabilizada ou de alguma forma onerada por qualquer consequência resultante da suspensão ou cessação do Serviço.

#### X. Responsabilidade

1. O Serviço tem os adequados níveis de segurança, contudo a PT não será responsável por quaisquer prejuízos sofridos pelo Cliente ou por terceiros, em virtude de atrasos, interrupções, erros ou suspensões de comunicações que tenham origem em fatores fora do seu controlo nem por, nomeadamente, quaisquer deficiências ou falhas provocadas pela rede de comunicações ou serviços de comunicações prestados por terceiros, pelo sistema informático, pelos *modems*, pelo software de ligação ou por eventuais vírus informáticos - decorrentes ou não do descarregamento ("download") através do Serviço de ficheiros infetados ou contendo vírus ou outras propriedades que possam afetar o equipamento terminal do Cliente.
2. As consultas de dados e informação efetuadas no âmbito deste Serviço presumem-se efetuadas pelo Cliente, declinando a PT qualquer responsabilidade decorrente de utilização abusiva ou fraudulenta das informações obtidas.
3. A PT não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas do Serviço que lhe não sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.
4. A PT não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso do Serviço quando tal não lhe seja direta ou indiretamente imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por (i) erros, omissões ou outras imprecisões relativos às informações



Mod.C/1001175

disponibilizadas através do Serviço; (ii) danos causados por culpa do Cliente ou de terceiros, incluindo as violações da propriedade intelectual, (iii) pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas ou (iv) incumprimento ou cumprimento defeituoso que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à PT e que pela mesma não possam ser controladas, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terremotos, inundações ou outros cataclismos naturais ou outras situações não controláveis pela PT que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas.

#### **XI. Conservação e Reparação**

1. A PT assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do Serviço.
2. A PT não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento do Serviço resultante 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.

#### **XII. Esclarecimentos e Reclamações**

Os esclarecimentos e as reclamações relativas ao funcionamento do Serviço devem ser apresentadas à PT, no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento, pelo Cliente, do facto que está na origem da reclamação, devendo a mesma ser endereçada para os contactos referidos no número seguinte.

#### **XIII. Comunicações**

1. Sem prejuízo de outras formas de comunicação previstas nas presentes Condições Gerais, as notificações efetuadas ao Cliente que se relacionem com o Serviço, incluindo eventuais alterações às presentes Condições Gerais, poderão ser efetuadas por SMS para o contacto telefónico ou para o endereço de correio eletrónico fornecido pelo Cliente no registo da conta MEO GO! mencionado na Condição III.
2. Caso o Cliente pretenda contactar a PT, relativamente ao Serviço, poderá fazê-lo para os contactos disponíveis no sítio [www.meo.pt](http://www.meo.pt) ou através do número 16200, chamada gratuita na rede PT, que funciona 24 horas por dia.
3. Para efeitos de citação e ou notificações judiciais, designadamente de citação no âmbito de ação judicial destinada ao cumprimento de obrigações pecuniárias emergentes deste Contrato, nos termos do Decreto-Lei 269/98, de 1 de setembro, as partes convencionam a morada do Cliente existente nas bases de dados da PT.
4. O Cliente obriga-se a comunicar à PT por escrito qualquer alteração da morada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da alteração, sob pena de o Cliente se considerar citado, para efeitos do disposto no número anterior, no endereço inicialmente indicado.

#### **XIV. Cessão da Posição Contratual**

O Cliente autoriza a PT a ceder a posição contratual que esta assume no Contrato a qualquer outra entidade do Grupo Portugal Telecom que, em virtude de eventuais reestruturações do referido Grupo, lhe venha a suceder.

#### **XV. Alterações das Condições Contratuais**

1. A PT poderá alterar as presentes Condições Gerais, sendo o Cliente notificado, por correio postal, SMS, sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação ou por correio eletrónico para os contactos disponibilizados pelo Cliente à PT, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a data de entrada em vigor das novas condições e de que, caso delas discorde, dispõe de um prazo de 8 (oito) dias, para rescindir, por escrito, o presente contrato, sem qualquer penalidade associada. A referida rescisão produzirá efeitos à data de entrada em vigor das alterações contratuais.
2. Quando das alterações do portefólio de conteúdos resulte para o Cliente a redução de números de Canais de Televisão e ou Conteúdos PT, a PT compromete-se a comunicar tais alterações ao Cliente com uma antecedência mínima de 1 (um) mês relativamente à sua entrada em vigor, salvo quando a alteração

não possa ser prevista com essa antecedência, caso em que a PT a divulgará assim que for do seu conhecimento.

#### **XVI. Configurações Técnicas**

1. Atento o caráter inovador do Serviço e as evoluções tecnológicas a que poderá estar sujeito, a PT poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para o adaptar a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.
2. A PT não garante ao Cliente a realização de quaisquer *upgrades* ou melhorias no Serviço.

#### **XVII. Direito de Livre Resolução**

1. O Cliente pode exercer o direito de livre resolução no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data de adesão ao serviço, mediante envio, no mencionado prazo, de carta registada com aviso de receção comunicando à PT a vontade de resolver o contrato.
2. O Cliente não poderá exercer o direito de livre resolução mencionado no número anterior, caso a prestação de serviço tenha tido início, com o seu consentimento, antes do decurso do prazo de 14 (catorze) dias, a que se refere o número anterior.

#### **XVIII. Vigência**

1. O Serviço é prestado por um período mínimo de 30 (trinta) dias, renovando-se automaticamente por iguais períodos sucessivos.
2. O Cliente pode desativar o serviço *on line* através do sítio [www.meo.pt](http://www.meo.pt) ou, por escrito, dirigido à PT Comunicações, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data de produção de efeitos da desativação.
3. Se o Cliente beneficiar de oferta promocional de acesso ao serviço por ser cliente de outro serviço do Grupo PT ou de um determinado pacote do serviço MEO, o serviço MEO GO! é desativado com cessação desse serviço ou pacote. Se o Cliente pretender voltar a aceder ao serviço MEO GO! deverá proceder a uma nova ativação do serviço.

#### **XIX. Lei Aplicável**

O Contrato rege-se pela lei portuguesa.

#### **XX. Aprovação do Contrato**

Nos termos legais, o contrato foi aprovado pelo ICP-ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, nos termos do disposto no n.º 4, do art. 39º, da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.