# termos e condições de utilização da Loja Online

## 1. Âmbito e Objeto das Condições Gerais da Loja

1.1. As presentes Condições Gerais destinam-se, com o formulário de encomenda, e os demais elementos referidos nas mesmas, a regular os termos e as condições por que se regerá a prestação do Serviço Loja Online MEO ("Serviço" ou "Loja MEO") pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, nº 40, 1069-300 Lisboa, sob o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva nº 504 615 947, com o capital social de €10.000.000,00, doravante designadas "MEO".

1.2. As presentes Condições Gerais são aplicáveis à utilização da Loja, e a sua aceitação, pelo utilizador, não substitui a celebração dos contratos de adesão a serviços de comunicações eletrónicas.

1.3. O Serviço consiste na disponibilização, através do endereço http://loja.meo.pt de acesso à Loja Online MEO que, além de fornecer informação relativa a um conjunto de equipamentos e serviços, permite ao Utilizador, por via eletrónica, encomendar produtos nela divulgados, nos termos e condições descritos nas presentes Condições Gerais e demais elementos aplicáveis.

1.4. O Serviço encontra-se disponível para Utilizadores residentes em Portugal. A encomenda de produtos deve ser feita por Utilizadores com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos (indivíduos com idade inferior terão de ter autorização dos seus representantes). Os elementos e informações transmitidos pelo Utilizador gozarão de plenos efeitos jurídicos, reconhecendo o Utilizador as aquisições eletrónicas, não podendo este alegar a falta de assinatura para incumprimento das obrigações assumidas.

1.5. O Serviço também se encontra disponível para Utilizadores que são Empresários em nome individual, profissionais liberais, empresas e sociedades comerciais de Portugal. A encomenda de produtos deve ser feita pelo administrador de conta da empresa e/ou o seu representante legal. Os elementos e informações transmitidos pelo Utilizador gozarão de plenos efeitos jurídicos, reconhecendo o Utilizador as aquisições eletrónicas, não podendo este alegar a falta de assinatura para incumprimento das obrigações assumidas.

1.6. A MEO reserva-se o direito de vir a restringir, de acordo com o seu exclusivo critério, o acesso ao Serviço ou a parte do Serviço a certos condicionalismos comerciais ou estratégicos ou, ainda, ao pagamento de um valor.

## 2. Informação de Produto e Conteúdos

2.1. A MEO fará todos os possíveis para que a informação apresentada não contenha erros tipográficos, sendo que serão rapidamente corrigidos sempre que estes ocorram. Caso adquira um produto que tenha características diferentes às apresentadas online, tem o direito de proceder à resolução do contrato de compra nos termos legais aplicáveis (direito de livre resolução - ver ponto 9).

2.2. Todas as campanhas promocionais têm stock limitado. As unidades de produtos colocadas à venda são as estimadas em stock em cada momento, a MEO não coloca intencionalmente mais mercadoria do que a que realmente se encontra em stock de forma física.

2.3. A MEO fará todos os possíveis para enviar a totalidade dos produtos encomendados, mas é possível que, em determinados casos e devido a causas dificilmente controláveis pela MEO, como erros humanos ou incidências nos sistemas informáticos, não seja possível disponibilizar algum dos produtos pedidos pelo Utilizador. Caso algum produto não esteja disponível depois de ter realizado a encomenda, a mesma será anulada e o reembolso efetuado. Nesta altura, será informado por email ou telefone.

2.4. Todas as informações sobre preço, produtos, especificações, ações promocionais e serviços poderão ser alterados a qualquer momento pela MEO. Os vídeos apresentados na página de produto não são vinculativos do produto que estamos a promover. Todos os produtos mencionados incluem IVA à taxa legal em vigor.

## 3. Responsabilidades

3.1. Todos os produtos e serviços comercializados na **Loja Online MEO** estão de acordo com a Lei Portuguesa.

3.2. A Loja possui os adequados níveis de segurança, contudo a MEO não será responsável por quaisquer prejuízos sofridos pelo Utilizador e/ou por terceiros, em virtude de atrasos, interrupções, erros e suspensões de comunicações que tenham origem em fatores fora do seu controlo, 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 eventuais vírus informáticos ou decorrentes do descarregamento ("download") através do Serviço de ficheiros infetados ou contendo vírus ou outras propriedades que possam afetar o equipamento terminal do Utilizador. Se por algum motivo de erro de acesso ao sítio eletrónico

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

da Loja Online MEO houver impossibilidade de prestação de serviço, a MEO não será responsável por eventuais prejuízos.

3.3. As consultas de dados e informação efetuadas no âmbito deste Serviço, presumem-se efetuadas pelo Utilizador, declinando a MEO qualquer responsabilidade decorrente a utilização abusiva ou fraudulenta das informações obtidas.

3.4. A MEO 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.

3.5. A MEO 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 disponibilizadas através do Serviço; (ii) danos causados por culpa do Utilizador 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) pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso 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, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terramotos, inundações ou outros cataclismos naturais ou outras situações não controláveis pela MEO que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas.

3.6. A MEO não garante que:

i) o Serviço seja fornecido de forma ininterrupta, seja seguro, sem erros ou funcione de forma infinita;
ii) a qualidade de qualquer produto, serviço, informação ou qualquer outro material comprado ou obtido através do Serviço preencha quaisquer expectativa do Utilizador em relação ao mesmo;
iii) qualquer material obtido de qualquer forma através da utilização do Serviço é utilizado por conta e risco do Utilizador, sendo este o único responsável por qualquer dano causado ao seu sistema e equipamento informático ou por qualquer perda de dados que resultem dessa operação.
iv) nenhum conselho ou informação, quer oral quer escrita, obtida pelo Utilizador de ou através do Serviço criará qualquer garantia que não esteja expressa nestas Condições Gerais.

3.7. O Utilizador aceita que a MEO não pode de forma nenhuma ser responsabilizada por qualquer dano, incluindo, mas não limitado a, danos por perdas de lucros, dados, conteúdos, ou quaisquer outras perdas (mesmo que tenha sido previamente avisado pelo Utilizador sobre a possibilidade da ocorrência desses danos), resultantes:

i) do uso ou impossibilidade de uso do Serviço;
ii) da dificuldade de obtenção de qualquer substituto de bens/serviços;
iii) do acesso ou modificação não autorizado a bases de dados pessoais.

## 4. Obrigações do Consumidor

4.1. O utilizador compromete-se a:

a) Facultar dados pessoais e moradas corretas;
b) Não utilizar identidades falsas;
c) Respeitar os limites de encomendas impostos;
d) No caso de ser empresarial, facultar dados da empresa, administrador de conta e/ou representantes legais e moradas corretas.

4.2. Caso algum dos dados esteja incorreto ou seja insuficiente, e por esse motivo haja um atraso ou impossibilidade no processamento da encomenda, ou eventual não entrega, a responsabilidade é do Utilizador, sendo que a MEO declina qualquer responsabilidade. No caso de o consumidor violar alguma destas obrigações, a MEO reserva-se no direto de eliminar futuras compras, bloquear o acesso à loja, cancelar o fornecimento de quaisquer outros serviços disponibilizados em simultâneo pela MEO ao mesmo Utilizador; e, ainda, não permitir o acesso futuro do Utilizador a algum ou quaisquer serviços disponibilizados pela MEO.

4.3. É expressamente vedada a utilização dos produtos e serviços adquiridos para fins comerciais, designadamente para efeitos de revenda de bens.

4.4. No momento da receção da encomenda, o cliente deve verificá-la, e se detetar alguma inconformidade, indicar ao transportador, e deixar por escrito na guia de transporte o defeito encontrado.
Caso não seja possível esta verificação no ato da entrega, o cliente dispõe de 24h a partir do momento da entrega, para reportar por escrito as inconformidades ao transportador.

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

4.5. O cliente deve efetuar a correta segregação da embalagem da sua encomenda e do produto/ equipamento adquirido, respeitando as regras em vigor em Portugal. As embalagens de papel/cartão devem ser colocadas no ecoponto azul e as embalagens de plástico e metal no ecoponto amarelo.

## 5. Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

5.1. Para efeitos das presentes Condições Gerais a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos Utilizadores da Loja Online MEO.

5.2. Caso o titular dos dados pessoais necessite de entrar em contacto com o responsável pelo tratamento dos dados pessoais, poderá fazê-lo através dos meios e contactos abaixo indicados:

- Através da Área de Cliente;
- Em qualquer loja MEO;
- Através de comunicação escrita dirigida ao responsável pelo tratamento, para a Av. Fontes Pereira de Melo, nº 40, 1069-300 Lisboa.

5.3. A MEO compromete-se a respeitar integralmente toda a legislação sobre Proteção de Dados Pessoais, designadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("RGPD") e demais legislação comunitária e nacional aplicável, designadamente a Lei nº 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do RGPD.

5.4. Os dados pessoais, dados da empresa e do administrador de conta e/ou representantes legais identificados no formulário de encomenda como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do Serviço pela MEO. A omissão ou inexatidão dos dados fornecidos pelo Utilizador são da sua única e inteira responsabilidade e podem dar lugar à recusa de prestação do Serviço pela MEO.

5.5. Os dados pessoais do Utilizador, dados da empresa e do administrador de conta e/ou representantes legais serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela MEO, no âmbito das presentes Condições Gerais para efeitos de execução contratual, de participação em concursos e, em caso de consentimento do titular dos dados pessoais, para efeitos de envio de novidades e promoções da Loja Online MEO.

5.6. No âmbito da prestação do Serviço Loja Online serão tratados os seguintes dados pessoais dos Utilizadores/empresas: nome, morada (apenas quando o cliente solicite à MEO o envio do equipamento), NIF, endereço de correio eletrónico, nº de telemóvel e o número de telefone fixo e IBAN (os 2 últimos apenas para venda de equipamento a prestações). No caso de ser empresarial será solicitado também na compra a prestações o código da certidão permanente e/ou o documento de abertura de atividade comercial.

5.7. Os dados pessoais dos Utilizadores da Loja Online poderão ser disponibilizados pela MEO aos Parceiros e Prestadores de Serviços que contrate no âmbito do Serviço, a entidades promotoras de concursos, bem como a empresas do Grupo MEO.

5.8. Os dados pessoais dos Utilizadores serão conservados pelo prazo de duração da relação contratual, no caso das transações comerciais realizadas na Loja Online MEO, salvo se da lei resultar um prazo diferente. No caso dos concursos, os dados serão conservados pelo prazo disponível para reclamação e entrega dos prémios, salvo se um prazo diferente resultar dos respetivos regulamentos ou se os dados forem necessários à manutenção da relação contratual.

5.9. A MEO assegura a confidencialidade e privacidade dos dados alojados na sua infraestrutura e respeita as melhores práticas no domínio da segurança e da proteção dos dados pessoais, tendo para o efeito adotado as medidas técnicas e organizativas necessárias por forma a cumprir a legislação de proteção de dados pessoais e garantir que o tratamento dos dados pessoais é lícito, leal, transparente e limitado às finalidades autorizadas.

5.10. Os titulares de dados pessoais têm o direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou o direito de se opor ao tratamento, bem como o direito à portabilidade dos dados, caso aplicável.

5.11. Nos casos em que o tratamento dos dados seja efetuado com base no consentimento, os titulares dos dados pessoais têm o direito de o retirar em qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado.

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

5.12. Os titulares dos dados pessoais, caso pretendam, podem endereçar uma comunicação ao Encarregado da Proteção de Dados da MEO, relativamente a assuntos relacionados com o tratamento de dados pessoais, utilizando para o efeito, o seguinte contacto: dpo@meo.pt.

5.13. Sem prejuízo de poderem apresentar reclamações diretamente à MEO, através dos contactos por esta disponibilizados para o efeito, os titulares dos dados pessoais têm o direito de reclamar junto da Autoridade de Controlo, CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados, através dos contactos disponibilizados por esta entidade.

5.14. Para informações adicionais relacionadas com dados pessoais e privacidade pode ser consultada a Política de Proteção de Dados Pessoais da MEO disponível em https://institucional.meo.pt/politica-privacidade.

## 6. Como Encomendar

### 6.1 Condições de encomenda

Para poder encomendar equipamentos através da **Loja Online MEO** pode efetuar o registo online previamente, ou pode comprar diretamente sem fazer registo (apenas na modalidade pronto pagamento).
Só serão aceites as encomendas cujas entregas sejam pedidas para Portugal Continental e para as Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.
Apenas serão aceites 3 produtos por Utilizador/NIF a cada mês, a menos que seja indicado outro limite específico na página de cada produto. A MEO reserva-se o direito de anular as encomendas que não cumpram estas condições, mesmo que o Utilizador tenha conseguido finalizar o respetivo processo de compra.

### 6.2 Encomenda e Confirmação

Para adquirir um produto, basta selecionar a opção **Comprar** que se encontra junto da descrição do mesmo. As várias cores do produto podem ser visualizadas e escolhida a que deseja.
Se desejar adicionar outro produto à sua encomenda basta repetir esta operação selecionando a opção **Comprar** referente ao novo produto. O pedido de encomenda será automaticamente atualizado.
A qualquer momento pode consultar ou alterar o seu pedido de encomenda. Pode ainda, no carrinho, alterar a quantidade escolhida e/ou remover produtos da sua encomenda.
Quando terminar a escolha de todos os produtos deverá confirmar a sua encomenda. Por forma a finalizar a encomenda, terá que introduzir os dados pessoais ou dados da empresa e do administrador de conta e/ou representantes legais e escolher o método de pagamento. Se comprar com registo no my MEO os dados pessoais estão pré-preenchidos. No final, deve verificar cuidadosamente todos os dados constantes do resumo e **confirmá-la** uma última vez. Neste momento, a encomenda será finalizada. Ser-lhe-á enviado um e-mail automático a confirmar a intenção de compra.
Caso algum produto não esteja disponível depois de ter realizado a encomenda, a mesma será anulada e o reembolso efetuado. Nesta altura, será informado por email ou telefone.

### 6.3 Opções de entrega

No momento do preenchimento dos dados pessoais ou dados da empresa e do administrador de conta e/ou representantes legais o utilizador pode optar por entrega numa morada à sua escolha, ou entrega numa loja MEO. Caso compra a prestações, a morada de entrega será a morada de faturação do serviço ou, em alternativa, numa Loja MEO (exceto compra de Smart TV). A opção de entrega numa loja MEO está disponível para encomendas a pronto e a prestações. Caso o produto pretendido esteja disponível na loja selecionada, a encomenda pode ser levantada 1h após o pagamento (apenas para compras a pronto e prestações).

### 6.4 Utilização de Códigos de Desconto (voucher)

No processo de compra existe um espaço dedicado para a introdução de **códigos de desconto (voucher)**. Estes códigos são distribuídos no âmbito de campanhas realizadas pela MEO, e obedecem às condições definidas nessas mesmas campanhas. Só poderá utilizar um código de desconto em cada encomenda. A utilização dos códigos só é válida se o valor do mesmo for inferior ao valor do produto sobre o qual pretende aplicar o desconto.
A aquisição de produtos através do programa de MEOS não permite a utilização de códigos de desconto.
O cliente é o único e exclusivo responsável por manter a confidencialidade e segurança do seu voucher e por todas as atividades que realizar para utilização do mesmo.
A MEO não será responsável por perda ou furto do voucher, nem por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações fraudulentas, abusivas ou indevidas que não lhe sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.
A eventual utilização do voucher por terceiros com recurso ao código nele inserido e aos dados do cliente, com ou sem autorização deste último, considera-se realizada pelo cliente, salvo prova em contrário.

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

Em caso de devolução da encomenda total ou parcial o voucher não poderá ser restituído ao cliente.

**6.5 Produtos sem stock**

Quando um equipamento está em rutura de stock, o Utilizador tem a possibilidade subscrever a notificação de stock. Neste caso, quando voltar a existir stock do equipamento em causa, receberá por e-mail um alerta avisando que o produto já se encontra disponível, e que pode proceder à colocação da sua encomenda.

**6.6 Estado da encomenda**

O Utilizador pode verificar e seguir o estado da sua encomenda, bastando para tal efetuar login, e consultar a área de "Encomendas". Aí encontrará a descrição de todas as encomendas efetuadas e o seu estado. Se fez a compra sem ter efetuado log in, pode consultar o estado da encomenda com o número de encomenda e NIF.

## 7. Pagamento e prazos de entrega

7.1. O pagamento pode ser efetuado através de cartão de crédito (Visa, MasterCard, Google Pay ou Apple Pay), Multibanco, MB Way, ou à Cobrança (mediante contra entrega em numerário, multibanco ou cheque , e apenas disponível para compra com troca de MEOS).

**Pagamento por Multibanco:** pode ser efetuado numa caixa ATM ou Homebanking, com os dados fornecidos no momento da compra (Entidade / Referência / Montante). O não pagamento da encomenda no prazo de 1 (um) dia subsequente à data de encomenda implica o cancelamento automático da mesma. No caso do pagamento solicitado ter sido Multibanco, o prazo de entrega começa a contar após a receção e confirmação do pagamento na MEO.

**Troca de Meos:** Sempre que trocar os seus MEOS, a troca acontece no momento da compra e recebe um SMS a confirmar a troca.

7.2. A encomenda será entregue num prazo estimado de 3 dias úteis para o continente (para encomendas colocadas até às 23h) e 7 dias úteis para as ilhas (Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores), no horário compreendido entre as 9h00 e as 18h00, apenas em dias úteis, na morada indicada pelo Utilizador. Os prazos indicados são válidos salvo indicação de prazo de entrega diferente na respetiva página de produto da Loja Online MEO no momento da compra.

7.3. Os portes de envio com entrega standard não têm custo. Não são aceites encomendas para entrega em Apartados.

7.4. Caso o Utilizador não se encontre na morada indicada para entrega, será contatado para posterior reagendamento da entrega da respetiva encomenda. Se a encomenda não for entregue no prazo máximo de uma semana, a mesma será devolvida à MEO.

7.5. Caso o utilizador opte por entrega numa Loja MEO o tempo de entrega depende se o produto existe na loja selecionada. Se o produto estiver disponível na loja selecionada, o tempo de entrega é de 1h após o pagamento, e está disponível para levantamento até 4 dias após o pagamento. Se o produto não estiver disponível na loja selecionada, o tempo de entrega é igual ao descrito no ponto 7.2 e está disponível para levantamento até 5 dias após o pagamento. A informação sobre a disponibilidade para levantamento está indicada no momento da seleção da loja. Se nada estiver indicado, o tempo de entrega é o descrito no ponto 7.2.

7.6. Caso o utilizador opte por entrega numa Loja MEO:

a) **Clientes particulares e empresários em nome individual**
No levantamento da encomenda será necessário apresentar o SMS ou email da encomenda. Caso o levantamento seja feito por outra pessoa, tem que apresentar uma cópia do documento de identificação do titular do serviço MEO, bem como o seu próprio documento de identificação, do qual será tirada uma cópia.

b) **Clientes empresariais**
Para compras a prestações ou a pronto pagamento, o levantamento em Loja deve ser feito pelo administrador(es) de conta e/ou representante(s) legais da empresa e é necessário mostrar:
   1. SMS ou email da encomenda;
   2. cópia ou código de acesso da certidão permanente.

7.7. A fatura da compra feita na Loja Online é enviada por email, para o mesmo email da encomenda do produto.

## 8. Cancelamento de encomendas

**8.1. A pedido do Utilizador**

O utilizador poderá efetuar o cancelamento da sua encomenda solicitando-o à MEO através do número **16200 (MEO Rede Fixa)** referindo o número da encomenda, o qual será aceite desde que a mesma ainda esteja no estado

preparação e ainda não tenha sido entregue ao transportador. Após o seu processamento, a MEO tentará efetuar a entrega da mesma, mas o Utilizador tem a opção de não a aceitar.
Para o efeito de cancelamento o Utilizador deverá indicar os seguintes dados à MEO:

a) Número da encomenda;
b) NIF com que efetuou a encomenda e morada de entrega.

**8.2. Por decisão da MEO**

A MEO reserva-se no direito de não processar encomendas, quando verificar alguma inconsistência nos dados pessoais apresentados ou observar má conduta por parte do comprador. A MEO reserva-se no direito de não efetuar o processamento de qualquer encomenda ou reembolso, no caso de se verificarem erros nos valores e/ou características dos produtos, quando estes decorrerem de problemas técnicos ou erros alheios à MEO.

## 9. Devolução (Direito de Livre Resolução)

9.1. O Utilizador, no caso de ser consumidor, pode exercer o direito de livre resolução sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 14 (catorze) dias a contar do dia em que o consumidor adquira a posse física do bem.
Para exercer este direito, o Utilizador poderá usar a minuta indicada abaixo, devendo indicar todos os seus dados de identificação, o serviço subscrito que pretende resolver e a data de subscrição. A comunicação deverá ser feita, por carta, através da devolução do bem adquirido, ou por outro meio adequado e suscetível de prova dentro do prazo acima definido.
O consumidor deve no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da comunicação da resolução devolver os bens à MEO nas devidas condições de utilização. No caso de artigos de vestuário, os artigos devem ser devolvidos nas mesmas condições em que foram entregues, incluindo todas as etiquetas, reservando-se a MEO o direito de recusar artigos danificados, sujos, lavados, alterados ou usados.
Minuta para formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato):

- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional].
- Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*) — Solicitado em (*)/recebido em (*) — Nome do(s) consumidor(es) — Endereço do(s) consumidor(es) — Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel).
  (*) Riscar o que não interessa.

A embalagem deve ser devolvida completa, tal como foi entregue (caixa, manual de instruções, certificado de garantia, terminal, acessórios e ofertas se aplicável), e acompanhada de toda a documentação recebida, nomeadamente, os seguintes documentos: fatura de venda e o documento que comprova a receção do produto. A embalagem e os documentos indicados deverão ser enviados gratuitamente para a seguinte morada (não precisa de selo):

**MEO - ENCOMENDA Remessa Livre nº 400135** (atenção a palavra "ENCOMENDA" é obrigatória)
**EC PÓVOA DE SANTA IRIA**
**2626-961 PÓVOA DE SANTA IRIA**

Pode optar pelo serviços Easy Return - Ligue 16 200 e recebe por SMS e email o nº de devolução que deve ser apresentado nos CTT (não precisa de preencher a Guia), acompanhado de formulário de devolução, equipamento, fatura da compra, de acordo com o descrito em cima. Com este serviço, é possível localizar a encomenda no site dos CTT.
Se o Utilizador optar por outras formas de devolução, os respetivos custos com portes de envio serão da sua responsabilidade.
O Utilizador deve solicitar sempre o Talão dos CTT que comprova o envio da encomenda.

9.2. Após receção da devolução na MEO será devolvido ao Utilizador o valor correspondente ao valor pago pela encomenda (valor da fatura de venda). A este valor, será deduzido o montante correspondente a eventuais chamadas realizadas no cartão devolvido. Caso tenha utilizado um código de desconto promocional, esse valor não será restituído, ou seja, o reembolso será apenas pelo valor efetivamente pago. No caso de ter sido utilizado um Cartão Oferta, será emitido um novo cartão Oferta de valor igual ao utilizado na encomenda original. No caso de compra na modalidade a prestações, o valor do custo administrativo não será reembolsado.

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

9.3. O método de reembolso do valor a devolver depende do método de pagamento utilizado na respetiva encomenda. No caso de pagamentos com cartão de crédito, estes são creditados nas respetivas contas. Nos restantes casos, quando é fornecida informação do NIB, o reembolso é feito para a conta bancária indicada. Caso contrário, o reembolso é realizado por cheque para a morada de faturação. O reembolso é efetuado até 14 dias após a receção da vontade de livre resolução e da receção da devolução do bem. Ao devolver a sua encomenda numa loja MEO, se o valor do produto for até 100€, o reembolso é feito diretamente na loja. Para valores superiores a 100€, o reembolso será realizado por transferência bancária.

9.4. Na falta de qualquer dos componentes do artigo vendido ou, caso qualquer deles não se encontre em excelente estado de conservação, não haverá lugar a qualquer reembolso do preço ou dos portes, sendo o produto reenviado novamente para a morada de expedição inicial.

9.5. Caso tenha adquirido um produto com vinculação associada, e caso a devolução seja aceite, será retirada essa mesma vinculação.

9.6. No caso da compra de um Cartão eSIM, a devolução deve ser feita numa Loja MEO, num prazo de 14 dias. Só será aceite a devolução caso o cartão eSIM não tenha sido instalado, e se tiver em sua posse do número da encomenda ou o número da fatura.

9.7. Perda do direito de livre resolução no caso de conteúdos digitais
A compra de conteúdos digitais em suporte que não seja material, designadamente Cartões Presente Digitais/ Códigos Digitais/Chaves Digitais, implica a perda do direito de livre resolução, de 14 (catorze) dias, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro de 2014, não sendo possível a sua devolução, reembolso ou troca. Ao aceitar os termos & condições da loja online o cliente consente o início imediato da execução do contrato e reconhece a perda do direito à livre resolução do mesmo, nos termos do disposto no Decreto-Lei referido nesta alínea.

## 10.Defeito de fabrico

10.1. Em caso de "defeito de fabrico", ou seja, quando são detetadas avarias nos equipamentos que, em princípio, não se enquadrem no âmbito da respetiva garantia, o Utilizador deverá devolver o equipamento, juntamente com uma cópia da fatura e o formulário “Pedido de Troca /Devolução do Equipamento” preenchido, no prazo máximo de 30 dias consecutivos a contar da data da fatura. A referida informação deve ser enviada para a seguinte morada (não precisa de selo):

**MEO – ENCOMENDA Remessa Livre nº 400135** (atenção a palavra “ENCOMENDA” é obrigatória)
**EC PÓVOA DE SANTA IRIA**
**2626-961 PÓVOA DE SANTA IRIA**

Pode optar pelo serviços Easy Return - Ligue 16 200 e recebe por SMS e email o nº de devolução que deve ser apresentado nos CTT (não precisa de preencher a Guia), acompanhado de formulário de devolução, equipamento, fatura da compra, de acordo com o descrito em cima. Com este serviço, é possível localizar a encomenda no site dos CTT.
Se o Utilizador optar por outras formas de devolução, os respetivos custos com portes de envio serão da sua responsabilidade.
O Utilizador deve solicitar sempre o Talão dos CTT que comprova o envio da encomenda.

10.2. Para que a troca do produto possa ser efetuada, deverá assegurar que a embalagem se encontra completa (caixa, manual de instruções, certificado de garantia, terminal e acessórios) contendo todos os componentes que o constituem, em excelente estado de conservação.

10.3. Na falta de qualquer um dos elementos referidos anteriormente, ou caso algum dos componentes não se encontre em excelente estado de conservação, não haverá lugar a qualquer troca, sendo o produto reenviado novamente ao Utilizador.

## 11.Garantia

11.1. Todos os equipamentos disponíveis na Loja estão devidamente certificados pelas entidades internacionais competentes.

11.2. Os equipamentos e acessórios possuem um período de garantia definido pelo fabricante, que nos termos legais é, no mínimo, de 3 (três) anos. No caso do cliente empresarial a garantia é de 2 (dois) anos. Este período é considerado a partir da data da fatura do equipamento e só pode ser exercido mediante apresentação do certificado de garantia e/ou comprovativo de compra (fatura) devidamente preenchidos.

**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

11.3. São considerados fora das condições de garantia os equipamentos que tenham ultrapassado o período definido pelo fabricante ou apresentem defeitos causados por desgaste anormal, instalação imprópria, intempéries, descargas elétricas, negligência ou acidentes, mau manuseamento, infiltração de humidade/líquidos, utilização de acessórios não originais e intervenções técnicas por pessoal não autorizado.

11.4. Se o equipamento se avariar, e se estiver abrangido pela garantia, o Utilizador deverá dirigir-se com o mesmo, e respetivo comprovativo de compra e/ou garantia, a um centro de assistência técnica da marca ou a uma loja MEO com assistência técnica - Pode consultar a localização das lojas em https://www.meo.pt/lojas.

11.5. Os acessórios abrangidos pela garantia, que se avariem, deverão ser remetidos, com o respetivo comprovativo de compra e/ou garantia, para a seguinte morada:

**MEO - ENCOMENDA Remessa Livre nº 400135** (atenção a palavra "ENCOMENDA" é obrigatória)
**EC PÓVOA DE SANTA IRIA**
**2626-961 PÓVOA DE SANTA IRIA**

Se o Utilizador optar por outras formas de devolução, os respetivos custos com portes de envio serão da sua responsabilidade.

O Utilizador deve solicitar sempre o Talão dos CTT que comprova o envio da encomenda.

11.6. Se o equipamento se avariar e esta avaria não se encontre abrangida pela garantia, o Utilizador deverá dirigir-se com o mesmo, e respetivo comprovativo de compra, a um centro de assistência técnica da marca ou a uma loja MEO com assistência técnica, para solicitar um orçamento de reparação. Pode consultar a localização das lojas em https://www.meo.pt/lojas.

## 12.Retoma Gratuita no Fim de Vida

12.1 O Utilizador pode exercer o direito de retoma gratuita dos resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos e de pilhas e acumuladores, à razão de um por um, quando a venda implica uma entrega ao domicílio.

Para exercer este direito, o Utilizador poderá usar o formulário de devolução devidamente preenchido, devendo indicar os seus dados de identificação, identificar o equipamento a devolver assim como assinalar a caixa "Devolução para Reciclagem" no ponto 3. Descrição da Avaria ou Devolução. A referida informação deve ser enviada para a seguinte morada (não precisa de selo):

**MEO - ENCOMENDA Remessa Livre nº 400135** (atenção a palavra "ENCOMENDA" é obrigatória)
**EC PÓVOA DE SANTA IRIA**
**2626-961 PÓVOA DE SANTA IRIA**

Se o Utilizador optar por outras formas de devolução, os respetivos custos com portes de envio serão da sua responsabilidade.

O Utilizador deve solicitar sempre o Talão dos CTT que comprova o envio da encomenda.

## 13.Propriedade Intelectual

13.1. A Loja é um site registado e o Serviço prestado pelo próprio site é da responsabilidade da MEO.

13.2. O Utilizador reconhece que o Serviço contém informação confidencial e está protegido pelos direitos de autor e conexos, propriedade industrial e demais legislação aplicável.

13.3. O Utilizador 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 outras leis de proteção de propriedade, pelo que qualquer utilização desses conteúdos apenas poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa dos respetivos titulares.

13.4. O Utilizador compromete-se a respeitar na íntegra os direitos a que se refere o número anterior, designadamente abstendo-se de praticar quaisquer atos que possam violar a lei ou os referidos direitos, tais como a reprodução, a comercialização, a transmissão ou a colocação à disposição do público desses conteúdos ou quaisquer outros atos não autorizados que tenham por objeto os mesmos conteúdos.

## 14.Condições de Segurança do Serviço

14.1. O Utilizador 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, tais como o envio indiscriminado de comunicações não solicitadas (spamming) em violação do disposto na legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais e às comunicações publicitárias através de aparelhos de chamada automática, devendo ainda observar as regras de utilização do Serviço, sob pena de a MEO suspender ou desativar o Serviço nos termos previstos no ponto 15.

14.2. O Utilizador expressamente reconhece e aceita que a Rede IP constitui uma rede pública de comunicações eletrónicas suscetível de utilização por vários utilizadores, e como tal, sujeitas a sobrecargas informáticas, pelo que a MEO não garante a prestação do Serviço sem interrupções, perda de informação ou atrasos.

14.3. A MEO 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 MEO e que pela mesma não possam ser controladas).

14.4. Em caso de interrupção da prestação do Serviço por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta, a MEO compromete-se a regularizar o seu funcionamento com a maior brevidade possível.

## 15.Suspensão e desativação do Serviço Loja

15.1. Independentemente de qualquer comunicação prévia ou posterior, a MEO pode, em qualquer altura, e de acordo com o seu critério exclusivo, descontinuar a disponibilização do Serviço e ou parte do Serviço a um ou todos os Utilizadores.

15.2. A MEO reserva-se ainda o direito de suspender ou fazer cessar imediatamente o acesso ao Serviço, nos seguintes casos:

c) quando o Utilizador não observe as condições de utilização referidas no ponto 4 e outras referidas nas Condições Gerais;
d) quando a MEO cesse o acesso à Loja, mediante comunicação prévia com uma antecedência de 15 dias sobre a data de cessação.

15.3. A suspensão ou a cessação do Serviço pela MEO, nos termos dos números anteriores, não importa o direito do Utilizador ou terceiros a qualquer indemnização ou outra compensação, não podendo a MEO ser responsabilizada ou de alguma forma onerada, por qualquer consequência resultante da suspensão, anulação, cancelamento do Serviço.

15.4. Nas situações acima descritas, a MEO comunicará ao Utilizador, previamente por forma a que este possa, querendo, salvaguardar o conteúdo da sua área de visualização de encomendas no prazo de 3 (três) dias úteis a contar do envio do e-mail ou disponibilização da informação na página principal do Serviço.

## 16.Comunicações

16.1. Sem prejuízo de outras formas de comunicação previstas nas presentes Condições Gerais, as notificações efetuadas ao Utilizador que se relacionem com o Serviço, incluindo eventuais alterações às presentes Condições Gerais, poderão ser efetuadas para o endereço de correio eletrónico do Utilizador, por SMS ou contacto telefónico.

## 17.Cessão da Posição Contratual

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

## 18.Configurações Técnicas

18.1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a MEO poderá alterar o Serviço e/ou as condições técnicas de prestação do mesmo, bem como as respetivas regras de utilização, devendo divulgar ao Utilizador tais alterações com uma antecedência mínima de 15 dias.

18.2. A versão em cada momento em vigor das presentes Condições Gerais e dos seus anexos encontra-se disponível no sítio eletrónico http://meo.pt.

## 19.Comunicações

19.1. Sempre que a MEO entenda necessário ou conveniente otimizar a experiência de navegação e/ou melhorar as condições de conectividade, a mesma poderá reformular remotamente as configurações de rede.

19.2. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, e atento o carácter inovador do Serviço e as evoluções tecnológicas a que poderá estar sujeito, a MEO poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para o adaptar a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

19.3. A MEO não garante no entanto ao Utilizador a realização de quaisquer upgrades ou melhorias no Serviço.

19.4. Algumas upgrades ou novas funcionalidades do Serviço poderão estar disponíveis apenas contra pagamento do Utilizador e/ou subscrição, pelo mesmo, de Condições Específicas de utilização.

## 20.Reclamações

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

20.1. O Utilizador 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 aquisição de bens.

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

## 21.Lei Aplicável

O Contrato rege-se pela lei portuguesa.