



## CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

### Índice

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>ENQUADRAMENTO.....</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>CONDIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>2</b>
<b>3.1.</b>	<b>ESCOLHA DO EQUIPAMENTO + TARIFÁRIO .....</b>	<b>3</b>
<b>3.2.</b>	<b>PROCESSO DE ADESÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Formulários .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2.2</b>	<b>Associar Números de telemóveis.....</b>	<b>5</b>
<b>3.3.</b>	<b>PROCESSO DE RENOVAÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>3.4.</b>	<b>PROCESSO DE PORTABILIDADE PARA MEO – ADERIR AO PROTOCOLO MEO, MAS MANTER O NÚMERO DE OUTRA OPERADORA.....</b>	<b>7</b>
<b>3.5.</b>	<b>PROCESSO DE RESCISÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>3.6.</b>	<b>PARTICIPAÇÃO DE AVARIA DE EQUIPAMENTOS .....</b>	<b>7</b>
<b>3.7.</b>	<b>PARTICIPAÇÃO DE ROUBO OU RECUPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS .....</b>	<b>7</b>
<b>3.8.</b>	<b>FATURAÇÃO – ACTIVAÇÃO DE DÉBITO DIRECTO E FATURA ELECTRÓNICA.....</b>	<b>9</b>
<b>3.9.</b>	<b>INCUMPRIMENTOS – FATURAS EM ATRASO DE PAGAMENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>OUTRAS INFORMAÇÕES .....</b>	<b>10</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo renegociou com o MEO, em Abril de 2016, um protocolo para fornecimento de comunicações móveis para o Grupo Crédito Agrícola, que abrange os serviços de voz, dados e equipamentos, entre outros. Protocolo a que o Centro de Cultura e Desporto do Crédito Agrícola Mútuo (CCDCAM) aderiu.

## **2. ENQUADRAMENTO**

- O CCDCAM é um facilitador no protocolo estabelecido com o MEO, em benefício dos seus Sócios;
- De modo algum se substitui à Operadora na resposta a situações relacionadas com questões técnicas, facturação, etc. Para este efeito deverão continuar a utilizar o endereço CCDCAM\_MEO para colocar as questões e aguardar por resposta do MEO.

## **3. CONDIÇÕES GERAIS**

- Os cartões serão fidelizados até 30 Abril de 2018;
- O acesso ao Serviço MEO é exclusivo para os Sócios Efectivos.
- O Sócio Efectivo, aderente ao Serviço, possui uma Conta MEO à qual pode associar os equipamentos/cartões do seu cônjuge e filhos, identificados na "Proposta de Admissão de Sócio ao CCDCAM".
- Os minutos não consumidos num determinado mês deverão ser consumidos até ao fim do 6º mês após a sua atribuição, perdendo, nessa data, o direito aos mesmos. As comunicações realizadas na VPN Parte Móvel serão deduzidas, em primeiro lugar, ao plafond mensal de minutos do mês em curso e só posteriormente aos minutos acumulados nos meses anteriores;
- As chamadas entre os números do grupo Crédito Agrícola são gratuitas.
- Não são aceites pedidos de antecipação de renovação;
- Não é possível migrar para outros tarifários MEO no decurso da fidelização (exemplo: MXO) ou para outros pacotes do Crédito Agrícola que impliquem redução das mensalidades;
- Caso haja rescisão antecipada do contrato serão facturados os seguintes montantes:

- Mensalidades em falta até término da fidelização;
- Valor relativo ao vale concedido. Ao valor do vale será deduzida a percentagem de 25 % (vinte e cinco por cento), por cada quarto de duração do respectivo período de vinculação decorrido.
- Estes tarifários não permitem partilha de minutos à conta, ou seja, os minutos são aplicáveis apenas ao cartão para o qual foram disponibilizados;
- A mensalidade de adesão, corresponde a uma mensalidade fracionada, consoante o número de dias em que o serviço esteve activo no mês da adesão ao tarifário e será cobrada na factura do mês seguinte. Ex: Para um número que adira a meio do mês ao novo tarifário, a mensalidade de adesão corresponderá a metade do valor de uma mensalidade;
- Poderá ser solicitada a migração para um pacote de minutos e/ou dados superior. Estas alterações terão efeito no mês seguinte;
- Em caso de atraso de pagamento da factura, será taxado ao utilizador um valor de 3€. Este valor aplica-se sempre que o pagamento ocorra passados 3 dias da data limite de pagamento, indicada na factura;
- O cliente entra em dunning quando tem 2 facturas em atraso. Neste caso, haverá suspensão dos cartões, ficando os mesmos impossibilitados de efectuar comunicações.

### 3.1. ESCOLHA DO EQUIPAMENTO + TARIFÁRIO

**Os valores mensais a praticar neste âmbito serão:**

Pacote Net				
	200 min (€4 + IVA)	300 min (€4,50 + IVA)	500 min (€5 + IVA)	1000 min (€6,00 + IVA)
S/pacote Dados	68 €	77 €	85 €	102 €
1Gb (€1,50 + IVA)	99 €	108 €	117 €	135 €
2Gb (€3,50 + IVA)	135 €	144 €	153 €	171 €
3Gb (€5,00 + IVA)	162 €	171 €	180 €	198 €
15Gb (€6,00 + IVA)	180 €	189 €	198 €	216 €

- **A assinatura será a soma do Pacote Voz+Pacote Net.**
- **Roaming** (Actualizado online pela MEO)

## **Equipamentos**

- Todos os equipamentos cujo valor seja inferior ou igual ao valor da subsídio máxima correspondente ao tarifário escolhido, serão fornecidos a custo zero. No caso de o valor do equipamento escolhido ser superior ao valor da subsídio máxima, o equipamento ser fornecido pelo diferencial entre esses valores + IVA.
- **Os equipamentos passam a ser adquiridos através da troca de Vouchers.**

## **Condições de utilização do Voucher**

- 1) Os Vouchers poderão ser utilizados para a aquisição de terminais de voz móvel que estejam, a cada momento, disponíveis no portfolio da MEO;
- 2) A utilização de Vouchers pressupõe o conhecimento e a aceitação plena e sem reservas, pelo cliente e pelo utilizador, das presentes condições. A MEO reserva-se o direito de modificar unilateralmente, e em qualquer momento, as presentes condições, mediante pré-aviso de 8 (oito) dias ao cliente, para qualquer um dos contactos fornecidos, sendo da responsabilidade do cliente garantir a respectiva actualização;
- 3) Os Vouchers terão como data limite de utilização a data de término do contrato;
- 4) Os Vouchers poderão ser utilizados no Site Meo.pt ou Ptempresas.PT, ou numa loja oficial da MEO (ver lojas em: <http://lojas.meo.pt>);
- 5) Para a compra de 1 (um) equipamento, apenas poderá ser utilizado 1 (um) Voucher, não sendo os Vouchers acumuláveis;
- 6) 1 (um) Voucher poderá ser utilizado para a aquisição de mais do que 1 (um) equipamento, mas apenas quando utilizado na mesma compra;
- 7) O valor do Voucher não é fracionável, pelo que terá de ser consumido na totalidade numa compra única. Se o valor do Voucher for superior ao valor do equipamento, não será devolvido qualquer valor por parte da MEO;
- 8) Quando o Voucher for utilizado, o diferencial entre o valor do equipamento ou acessório e do Voucher, terá de ser pago no acto da compra;
- 9) O valor da compra terá que ser superior ao valor do Voucher;
- 10) Quando for feita a compra utilizando o Voucher, será necessário identificar, cumulativamente, o par NIF da empresa cliente e o código do Voucher;
- 11) O cliente é o único e exclusivo responsável por manter a confidencialidade e segurança do seu Voucher e por todas as actividades que realizar para utilização do mesmo;
- 12) O cliente assume total responsabilidade pela veracidade, exactidão, actualidade e autenticidade dos dados fornecidos no âmbito da utilização dos Vouchers;

13) A MEO não será responsável por perda ou furto de Vouchers, nem por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações fraudulentas, abusivas ou indevidas que não lhe sejam directamente imputáveis a título de dolo, culpa grave ou negligência;

14) A eventual utilização de Vouchers 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;

15) Os equipamentos adquiridos através destes Vouchers, terão um suporte pós-venda definido no seguinte link:

<https://www.meo.pt/suporte/ajuda-e-suporte/telemovel/assistencia-tecnica;>

16) Os Vouchers não são compatíveis com outras ofertas/campanhas, nomeadamente vendas a prestações ou outras que venham a surgir no futuro, excepto indicação em contrário por parte da MEO.

## 3.2. PROCESSO DE ADESÃO

### 3.2.1 Formulários

<b>Proposta de Adesão</b> (download abaixo)	Cada impresso de Adesão/Renovação irá corresponder a um número, seguindo a regra de 1 equipamento por cartão.
<b>Autorização de Débito em Conta / Factura Repartida</b> (download abaixo)	Preencher os seguintes campos: 2 – Todos os campos 3 – Só campo “ <b>Telemóvel</b> ” 6 – Todos os campos 8 – Todos os campos e assinatura 9 – Assinatura só na linha “ <b>Utilizador</b> ”.

- Remeter os originais dos formulários, em suporte papel, devidamente preenchidos e assinados, por correio interno para o CCDCAM.
- Juntar fotocópias dos seguintes documentos: Cartão do Cidadão / Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte, IBAN devidamente identificado (o que está disponível no *homebanking*), Comprovativo de residência (p.ex. factura electricidade, água, carta de condução, etc.).

### 3.2.2 Associar Números de telemóveis

O Sócio pode associar ao nosso protocolo os números de telemóveis que pertençam ao seu cônjuge e filhos, caso não estejam já em seu nome.

Estes números são cedidos ao CCDCAM pelos actuais titulares, sejam ou não Sócios do CCDCAM.

Utilizar o formulário de **Cedência do Número ao CCDCAM** (download abaixo) e remeter o original, em suporte papel, devidamente preenchido e assinado, bem como as restantes fotocópias, por correio interno para o CCDCAM – Serviço MEO.

### 3.3. PROCESSO DE RENOVAÇÃO

Não são aceites pedidos de antecipação de renovação, relativos a Fidelizações em curso. A renovação do contrato de fidelização será sempre celebrada nas condições do protocolo e do preçário que entraram em vigor no passado dia 1 de Maio.

**Pedimos a particular atenção dos sócios** para o facto de que, no momento em que pedem a “renovação” de qualquer dos cartões associados a uma conta (sócio) e a sua conseqüente migração para o novo protocolo, todos os cartões da mesma conta serão obrigados a migrar.

Esta situação é explicada pelo facto de não poderem coexistir na mesma conta cartões com tarifários diferentes.

Para cada um dos cartões associados à mesma conta, deve ser remetido

<p><b>Proposta de Adesão</b> (download abaixo)</p>	<p>➤ Cada impresso de Adesão/Renovação irá corresponder a um número, seguindo a regra de 1 equipamento por cartão.</p> <p>➤ Correcto preenchimento deste formulário em situação de migração de números/cartões com fidelização ainda em curso:</p> <p>Campo:  <b>Actualização de tarifário</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Nº</b> <u>(Inscriver o nº de telemóvel)</u></p> <p>Campo:  <b>ASSINATURA MENSAL</b> (assinalar com X o pretendido)</p> <p>Mesmo tratando-se, como é o caso, de uma “Actualização de tarifário” para uma fidelização em curso, é necessário escolher “Voz/Pacote dados”. <b>Note que o preço da assinatura mensal que agora está a escolher não pode ser inferior ao custo mensal actualmente pago pelo utilizador.</b></p>
<p><b>Autorização de Débito em Conta / Factura Repartida</b> (download abaixo)</p>	<p>Preencher os seguintes campos:</p> <p>2 – Todos os campos  3 – Só campo “<b>Telemóvel</b>”  6 – Todos os campos  8 – Todos os campos e assinatura  9 – Assinatura só na linha “<b>Utilizador</b>”.</p>

- Remeter as imagens digitalizadas para CCDCAM\_MEO;

- Remeter o original do formulário, em suporte papel, devidamente preenchido e assinado, por correio interno para o CCDCAM.

### 3.4. PROCESSO DE PORTABILIDADE PARA O MEO – ADESÃO AO NOVO PROTOCOLO MANTENDO O MESMO NÚMERO DE OUTRA OPERADORA

#### Formulários

<p><b>Proposta de Adesão</b> (download abaixo)</p>	<p>Cada impresso de Adesão/Renovação irá corresponder a um número, seguindo a regra de 1 equipamento por cartão.</p>
<p><b>Portabilidade – MEO</b> (download abaixo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulário de transferência do seu número de telemóvel para o MEO;</li> <li>▪ O Formulário de Portabilidade deverá ser preenchido com os dados do actual titular do número;</li> <li>▪ Este impresso não pode ser rasurado;</li> <li>▪ Campo 3 DATA DE PORTABILIDADE – Não assinalar nem preencher nenhuma das datas (“Pretendo a concretização da portabilidade até 15 dias úteis” e “Pretendo a concretização da portabilidade na data”)</li> </ul>
<p><b>Autorização de Débito em Conta / Fatura Repartida</b> (download abaixo)</p>	<p>Preencher os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 – Todos os campos</li> <li>3 – Só campo “<b>Telemóvel</b>”</li> <li>6 – Todos os campos</li> <li>8 – Todos os campos e assinatura</li> <li>9 – Assinatura só na linha “<b>Utilizador</b>”.</li> </ul>

- Juntar fotocópias dos seguintes documentos: Cartão Cidadão / Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte, IBAN devidamente identificado (o que está disponível no *homebanking*), Comprovativo de residência (p.ex. factura electricidade, água, carta de condução, etc.).
- Remeter as imagens digitalizadas para CCDCAM\_MEO;
- Remeter os originais dos formulários, em suporte papel, devidamente preenchidos e assinados, bem como as restantes fotocópias, por correio interno para o CCDCAM.

### 3.5. PROCESSO DE RESCISÃO

Para rescisão de um cartão cuja fidelização já terminou, é suficiente enviar um e-mail com o pedido de cancelamento para o endereço CCDCAM\_MEO.

Caso a fidelização se encontre em curso serão facturados os seguintes montantes:

- Mensalidades em falta até final da fidelização;
- Valor do equipamento cedido. A este valor será deduzida a percentagem de 25 % (vinte e cinco por cento), por cada quarto de duração do respectivo período de vinculação decorrido.

### 3.6. PARTICIPAÇÃO DE AVARIA DE EQUIPAMENTOS

Contactar a linha 808200078 para agendar a recolha e reparação dos equipamentos e requisitar o empréstimo de um equipamento de substituição se assim o desejar.

- Caso seja solicitado o número de conta – Indicar o número da sua conta MEO onde que estão activos os seus cartões;
- Caso seja solicitado o Contribuinte – Indicar o NIF 503198420 do CCDCAM.
- Sugerimos que contactem esta linha preferencialmente através de um nº de telemóvel agregado ao CCDCAM.

### 3.7. PARTICIPAÇÃO DE ROUBO OU RECUPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Solicitar de imediato a activação de uma 2ª via, que será prontamente enviada. Desta forma o cartão que estava no equipamento deixa de funcionar.

Para solicitar o bloqueio do equipamento:

<p><b>Termo de Responsabilidade – MEO</b> (download abaixo)</p>	<p>Preencher o formulário para participação de roubo ou recuperação de equipamentos</p> <p>Dados obrigatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Assinalar a quadrícula de participação de roubo ou recuperação.</li><li>▪ Modelo</li><li>▪ IMEI</li><li>▪ Marca</li><li>▪ Assinatura</li></ul>
---	---



- Enviar o formulário digitalizado devidamente preenchido e assinado para CCDCAM\_MEO.
- Em alternativa, enviar a prova de participação do furto às autoridades (onde conste a marca, modelo e IMEI) digitalizada para CCDCAM\_MEO.

### 3.8. FACTURAÇÃO – ACTIVAÇÃO DE DÉBITO DIRECTO E FACTURA ELECTRÓNICA

**Atenção:** Os números que já se encontram dentro do novo protocolo/“**Factura Repartida**” estão imediatamente enquadrados no sistema de débito directo e factura electrónica.

Caso pretendam activar o débito em conta e receber a factura em suporte digital:

<p><b>Alteração ao contrato de adesão a serviços MEO</b></p> <p>(download abaixo)</p>	<p>Campos de preenchimento obrigatório:</p> <p>1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE</p> <p>Nome</p> <p>Contribuinte</p> <p>Nº Conta</p> <p>10.1 FATURAÇÃO</p> <p>Assinalar nas quadrículas respectivas o que se pretende</p> <p>Nome do titular da conta bancária</p> <p>IBAN</p> <p>Banco</p> <p>Assinatura do titular da conta bancária</p>
<p>Ou se pretenderem activar no multibanco utilizar os seguintes dados</p>	<p>Entidade: 101245</p> <p>Referência: 35943031277</p>

### 3.9. INCUMPRIMENTOS – FACTURAS EM ATRASO DE PAGAMENTO

Situações de incumprimento no pagamento de consumos implicam barramento automático do serviço.

O serviço será suspenso 36 dias após a data limite de pagamento da factura e só será restabelecido após regularização da factura em atraso e pagamento de uma taxa de 7,32€ + IVA.

Esta regra aplica-se a números que já se encontram dentro do novo protocolo/“**Factura Repartida**”.

## **4. OUTRAS INFORMAÇÕES**

### **1. Programa de Pontos**

O protocolo entre o Grupo CA e o MEO não contempla a adesão ao programa de Pontos – Telemóvel MEO, pelo que não é possível transitar os pontos acumulados nos cartões pré-pagos nem continuar a acumular os mesmos após alteração para o tarifário do Crédito Agrícola.

### **2. Os equipamentos são entregues com o acesso à Internet**

Alertamos que os telemóveis efectuem acessos de dados em 2º plano que passam despercebidos ao utilizador (actualização de mailbox sincronizada, relógio, actualizações do sistema operativo, Facebook, etc.), bastando para isso a opção de tráfego de dados estar activa, ainda que involuntariamente.

O Sócio tem 4 opções:

- a) Contratar um Pacote de Dados, para poder aceder à internet com custos controlados;
- b) Fazer acessos pontuais, sendo faturado com base no Tarifário MEO ITDiário;
- c) Bloquear o acesso no equipamento, caso não tenha interesse em navegar na Internet;
- d) Solicitar à MEO a desactivação do serviço GPRS, MMS e WAP. No entanto, alertamos para que não abra qualquer MMS ou serviço que necessite do Suporte GPRS, pois nesse caso o serviço volta a reactivar.

### **3. Cartões multisim**

O cartão multisim permite a partilha de um tarifário de dados em 2 dispositivos, mas passa a ter uma mensalidade adicional associada de 12,20€ + IVA.

### **4. Antecipação de fidelização**

Deixa de ser possível antecipar a renovação da fidelização dos cartões/equipamentos.

### **5. Alteração de Tarifários no decurso da fidelização**

Não é possível migrar para outros tarifários MEO no decurso da fidelização (exemplo: M40) ou para outros Pacotes do Crédito Agrícola que impliquem redução das mensalidades. É possível efectuar upgrades aos Pacotes de Dados e de Voz do Crédito Agrícola, os quais entrarão em vigor no primeiro dia útil do mês seguinte.

## **6. Linha de Apoio MEO para Avarias**

No caso de avarias em Equipamentos, deve ser participada a avaria para o número: 808 200 078. Caso seja solicitado devem fornecer a informação sobre – NIF 503198420 e Nº de Conta – 5021225704 do CCDCAM.

## **7. Linha de Apoio MEO para Furto de cartões**

Pedido de bloqueio de cartões por furto

Em território nacional      808 200 078 (opção 1 no IVR)

Em roaming                      (+ 351) 1696000.

Dada a natureza destes pedidos, os mesmos são aceites pelas linhas, no entanto, esta operação deverá ser complementada posteriormente por um pedido de 2ª via do número ao CCDCAM (ver detalhe no capítulo 3.6).

## **8. Desbloqueio de Equipamentos (Dec.-Lei 56/2010)**

Durante o período de fidelização o equipamento não pode ser desbloqueado. No final da fidelização pode ser solicitado o desbloqueio mediante o pagamento de 116,72€ (IVA incluído).

## **9. Equipamentos em “final de fidelização”**

No final do contrato será facturado o valor de 5€ + IVA aos Sócios que pretendam manter o equipamento terminal. Caso não o pretendam, deverá ser devolvido.