

1	OFERTA COMERCIAL	4
1.1	O que é o serviço MEO?	4
1.2	Quais são as grandes vantagens deste serviço?	4
2	PACOTES DISPONÍVEIS	5
3	TELEVISÃO	5
3.1	Quantas televisões posso ter ligadas ao mesmo tempo?	5
3.2	Posso ver televisão no meu computador?	6
3.3	Que opcionais posso adquirir?	6
3.4	Quantos canais tenho à minha disposição?	6
3.5	Que Canais Premium posso adquirir?	6
3.6	Quais os Packs Temáticos que posso escolher?	7
3.7	Como posso escolher o Pacote MEO Total? Tenho que pagar alguma mensalidade extra?	7
3.8	É verdade que o serviço MEO disponibiliza conteúdos de Alta Definição?	7
3.9	Quantos canais são falados ou legendados em português?	7
3.10	O que é o GuiaTV?	7
3.11	Posso ter os 4 canais nacionais nas outras televisões (que não tenham acesso ao serviço MEO)?	7
4	INTERNET	8
4.1	Que largura de banda vou ter para navegar na Internet?	8
4.2	Qual o upload que vou ter para a Internet?	8
4.3	Posso ter Internet sem fios dentro de casa?	8
4.4	Ao aceder à Internet sem fios é-me solicitada uma chave de rede? Onde obtenho essa chave?	8
4.5	Tenho o serviço MEO, posso ter os serviços adicionais do SAPO na componente Internet (Panda Antivírus, Backup, etc.)?	8
4.6	Tenho internet SAPO, posso aderir ao serviço MEO e manter os meus serviços Internet?	8
4.7	Tenho Internet Telepac. Posso aderir ao serviço MEO?	9
4.8	Tenho Internet Telepac com um serviço de Alojamento. Posso aderir ao serviço MEO?	9
4.9	Quais os serviços adicionais do SAPO posso ter como cliente MEO?	9
4.10	Tenho e-mail SAPO, continuo com o mesmo e-mail ao aderir ao MEO?	9
4.11	Ao fazer a migração de SAPO ADSL para MEO como irei ser faturado?	9
4.12	Como acedo à gestão de contas de email?	9
4.13	Como posso aceder e configurar o meu e-mail?	9
4.14	Tenho serviço de Internet por cabo. É compatível com o serviço MEO?	10
4.15	Sou cliente SAPO ADSL e actualmente ainda estou dentro do período de fidelização de 1 ano. Se aderir ao serviço MEO tenho de manter este período de fidelização?	10
4.16	Posso utilizar programas Peer to Peer com a Internet do Serviço MEO? Tenho de fazer alguma configuração?	10
5	TELEFONE	10
5.1	Posso fazer ou receber chamadas em casa enquanto vejo televisão?	10
5.2	Posso ter serviço de fax associado à linha de telefone, tendo o serviço MEO?	10
5.3	Qual o custo das chamadas que não estão incluídas no pacote que escolhi?	10
5.4	Vou ter de continuar a pagar a assinatura mensal da linha do telefone?	10
5.5	Posso beneficiar de outros plano de preços juntamente com o serviço MEO?	11
6	VIDEOCLUBE	11
6.1	Como funciona o serviço de Videoclube?	11
6.2	Tenho de pagar alguma mensalidade ou taxa de activação para ter o serviço de aluguer de vídeos disponível?	11
6.3	Que conteúdos estão disponíveis no VideoClube?	11
6.4	Durante quanto tempo posso ver o vídeo que aluguei?	11
6.5	É possível visualizar um vídeo que foi alugado numa MEOBox, na outra?	11
7	BANDA LARGA MÓVEL	12
7.1	Sou um actual cliente MEO, posso aderir ao serviço Banda Larga Móvel?	12
7.2	Queria ter 3 acessos Banda Larga Móvel com o tarifário Banda Larga Zero, é possível?	12
7.3	Eu já sou cliente Banda Larga Móvel da TMN. Posso alterar para o tarifário especial para clientes MEO? Posso aproveitar o meu equipamento?	12
7.4	Já sou cliente MEO e tenho um equipamento SAPO Internet Móvel. O que tenho de fazer?	12
7.5	Esqueci-me de ir à área de cliente activar o tarifário e já passaram 30 dias desde a compra do kit. É possível activar o tarifário agora?	12
7.6	Tenho MEO e quero contratar o tarifário Banda Larga Zero. Posso ter o MEO em meu nome e a Banda Larga noutro nome?	13

7.7	<i>Eu consigo controlar o tráfego que fiz na Internet Móvel? Vou ser avisado quando atingir os 100MB de utilização?</i>	13
7.8	<i>Se ultrapassar os 100MB/mês que estão incluídos no tarifário a €0, quanto é que vou pagar?</i>	13
7.9	<i>Prevejo que vou fazer mais de 100MB de tráfego na Internet móvel por mês. Existe alguma outra oferta mais adequada a uma utilização superior?</i>	13
7.10	<i>Como é que eu vou ser faturado?</i>	13
7.11	<i>Quais as condições do Serviço SAPO Internet Móvel?</i>	13
7.12	<i>Se no tarifário Banda Larga Zero não gastar os 100 MB oferecidos, estes acumulam para o mês seguinte?....</i>	13
7.13	<i>Caso adira à Internet móvel com o tarifário grátis também tenho tráfego ilimitado tal como tenho na Internet fixa?</i>	14
8	GERAIS	14
8.1	<i>Estou interessado em aderir ao serviço MEO. Como posso fazê-lo?</i>	14
8.2	<i>Como posso aderir ao serviço?</i>	14
8.3	<i>Tenho uma empresa, posso ter o serviço MEO disponível?</i>	14
8.4	<i>Quantas MEOBoxes posso ter?</i>	14
8.5	<i>Posso alugar o equipamento ou tenho de o comprar? Qual o valor dos equipamentos?</i>	14
8.6	<i>Quanto custa a instalação do serviço MEO?</i>	14
8.7	<i>Se tiver pedido apenas uma MEOBox no momento da venda, posso pedir mais uma MEOBox no dia da instalação? Tenho custos adicionais?</i>	14
8.8	<i>A instalação inclui a configuração de quantos PC's?</i>	15
8.9	<i>Qual o custo da configuração de mais PC's no dia da instalação do serviço?</i>	15
8.10	<i>Se aderir, através da MEOBox a dois Packs Temáticos, tenho custos adicionais?</i>	15
8.11	<i>Se aderir a um canal Opcional ou Pack Temático, no dia 14 do mês e o cancelar no dia 16 do mês seguinte, pagarei duas mensalidades?</i>	15
8.12	<i>Qual o período de fidelização do serviço MEO?</i>	15
8.13	<i>Após terminar o período de fidelização de 1 ano, se pretender ficar só com o telefone, qual será o valor a pagar?</i>	15
8.14	<i>Qual o período de fidelização dos Packs Temáticos, canais Opcionais ou Premium?</i>	15
8.15	<i>Tenho Internet e linha telefónica menos de um ano e pretendo migrar para o serviço MEO. Tenho de pagar algum valor pelo incumprimento de contrato do serviço de Internet+linha?</i>	15
8.16	<i>Posso fazer a suspensão temporária do serviço?</i>	15
8.17	<i>Com este serviço vou passar a ter uma factura única para todos os produtos?</i>	15
8.18	<i>Posso ter uma factura detalhada de todos os serviços?</i>	16
8.19	<i>O título dos filmes que alugo aparece na factura do MEO?</i>	16
8.20	<i>Tenho serviço MEO, posso ter VoIP?</i>	16
8.21	<i>Qual a linha de Apoio onde posso esclarecer as minhas dúvidas?</i>	16
9	EQUIPAMENTOS	17
9.1	<i>Que equipamentos são necessários instalar para poder ter o serviço?</i>	17
9.2	<i>Que características tem de ter a minha televisão para poder adquirir o serviço MEO?</i>	17
9.3	<i>Já tenho um modem ADSL em casa. Necessito de um novo equipamento para aceder à Internet?</i>	17
9.4	<i>Preciso de um comando diferente para aceder ao serviço Televisão do MEO?</i>	17
9.5	<i>Preciso de um telefone novo ou posso utilizar o que já tenho?</i>	17
9.6	<i>Quantos computadores posso ter ligados à Internet, tendo a televisão ligada em simultâneo?</i>	17
9.7	<i>Os sistemas de alarme da PT são compatíveis com o MEO?</i>	17
9.8	<i>Se precisar de uma placa wireless para ligar o meu PC, de forma a ter Internet dentro de cada o que tenho de fazer?</i>	18
10	INSTALAÇÃO	19
10.1	<i>Se eu tiver telefone e Internet ou apenas telefone ficarei sem algum dos serviços entre a data da contratação do serviço e a instalação do MEO?</i>	19
10.2	<i>Quem faz a instalação do serviço em minha casa?</i>	19
10.3	<i>Quanto tempo demora a instalação do serviço?</i>	19
10.4	<i>Como é feita a ligação dos equipamentos em minha casa? É necessário passar fios?</i>	19
10.5	<i>Preciso de ter uma televisão especial para ter acesso ao serviço?</i>	19
10.6	<i>Na instalação do MEO está incluída a configuração de quantos PC's?</i>	19
10.7	<i>Em casa utilizo uma ligação à Internet sem fios. Posso manter esta ligação se aderir ao serviço MEO?</i>	19
10.8	<i>O sistema operativo Windows Vista é compatível com o MEO?</i>	20

10.9	<i>Já tenho serviço MEO com uma MEOBox instalada, mas queria pedir a instalação da 2ª MEOBox, qual o custo desta instalação?</i>	20
11	Utilização	20
11.1	<i>Posso gravar programas de Televisão na MEOBox?</i>	20
11.2	<i>Como escolho/altero os Canais/Packs?</i>	20
11.3	<i>Se quiser cancelar um canal, tenho alguma mensagem de aviso indicado se já é possível a desactivação (ou seja se já passaram os 30 dias após a subscrição)?</i>	20
11.4	<i>Quando as duas MEOBoxes estão em standby, o acesso à Internet fica mais rápido?</i>	20
11.5	<i>Quando agendo uma gravação tenho de deixar a MEOBox ligada?</i>	21
11.6	<i>Quando agendo uma gravação, esta inicia-se na hora indicada no Guia TV, ou quando o programa começar?</i>	21
11.7	<i>O que gravei na 1ª MEOBox posso visualizar na 2ª MEOBox?</i>	21
11.8	<i>Como é que posso controlar o aluguer de vídeos ou compra de canais/packs?</i>	21
11.9	<i>A visualização de conteúdos para adultos que têm código de acesso e que são desbloqueados na 1ª MEOBox, podem ser visualizados em sinal aberto na 2ª MEOBox?</i>	21
11.10	<i>A minha Televisão tem PIP (picture in picture). Posso utilizar esta funcionalidade com o serviço MEO?</i>	21
11.11	<i>Durante quanto tempo é que a janela de visualização mais reduzida sem mantém activa?</i>	21
11.12	<i>Com o serviço MEO tenho acesso a teletexto?</i>	22
11.13	<i>Como posso parar a visualização de uma emissão em directo?</i>	22
11.14	<i>Posso bloquear alguns canais de televisão? E conteúdos para adultos?</i>	22
11.15	<i>Posso ter Internet sem fios dentro de casa?</i>	22
11.16	<i>Ao aceder à Internet sem fios é-me solicitada uma chave de rede? Onde obtenho essa chave?</i>	22
Anexo 1	Controlo de revisões	23
Anexo 2	Interlocutores	24

1 OFERTA COMERCIAL

1.1 O que é o serviço MEO?

O MEO é uma solução inovadora que lhe permite ter:

TELEVISÃO

- Acesso a 50 canais de televisão fixos + 2 Packs Temáticos (com 5 ou mais canais cada Pack), que podem ser alterados todos os meses;
- Possibilidade de gravar facilmente um programa directamente na MEOBox (Inclui gravador digital);
- Acesso a um conjunto de canais e conteúdos em Alta Definição (HD)*;
- Acesso a serviços interactivos: Gravação Remota de Programas, MEO Magazine, MEO KIDS, MEO Interactivo (Secret Story, Idolos 2010, Facebook, Tempo, Trânsito, Fotos, Karaoke, entre outros)

INTERNET BANDA LARGA

- Acesso à Internet até 24Mb,¹ e com tráfego nacional e internacional ilimitado

TELEFONE

- Chamadas telefónicas gratuitas

VIDEOCLUBE

- Mais de 2500 filmes disponíveis para alugar sem sair de casa;
- Possibilidade de visualizar imediatamente e durante 24horas.

BANDA LARGA MÓVEL

- Acesso gratuito até 100MB/mês;
- Acesso à Internet em qualquer parte.

1.2 Quais são as grandes vantagens deste serviço?

As vantagens deste serviço são:

- Ter 5 serviços num único pacote, com a melhor qualidade e preço;
- A possibilidade de construir a sua grelha de canais – GuiaTV - com os seus canais favoritos;
- Possibilidade de escolher directamente na MEOBox, e alterar todos os meses os Packs Temáticos ou Canais Opcionais;
- Trocar a subscrição dos canais SPORT TV entre MEOBoxes;
- Parar a emissão de um canal em directo e retomar mais tarde (PausaTV). Não perde nenhum momento do seu programa;
- Aceder a um Videoclube com mais de 2500 filmes que ficam disponíveis durante 24 horas;
- Agendar gravações de programas ou séries através do gravador digital da MEOBox para ver quando quiser;
- Gravar e ver conteúdos a partir de qualquer MEOBox

* A visualização de canais em Alta Definição está sujeita a validação técnica aquando da instalação.

¹ As velocidades de Internet apresentadas dizem respeito às velocidades máximas para cada cliente, de acordo com as características técnicas da linha.

FAQs MEO ADSL– versão dia 17/Novembro/2010

- Acesso a serviços interactivos: MEO Magazine, MEO kids, MEO Interactivo, MEO, Karaoke, entre outros.
- Ver conteúdos em Alta Definição (HD);
- Ver o que está a passar nos outros canais utilizando uma janela pequena de visualização, sem perder o que está a ver no canal principal;
- Controlar o acesso a canais, compras de Videoclube e conteúdos para adultos;
- Navegar na Internet sem se preocupar com tempo nem tráfego;
- Fazer chamadas gratuitas para todas as redes fixas (números começados por 2) em todos os pacotes com voz
- Acesso a Banda Larga Móvel grátis até 100MB/mês*
- Ter uma factura e atendimento, único para os cinco serviços;

* Necessita de equipamento de Internet Móvel. Mensalidades válidas para adesão ao tarifário Banda Larga Zero e consumos até 100MB/mês

2 PACOTES DISPONÍVEIS

	TELEVISÃO	INTERNET	TELEFONE ⁽¹⁾	VIDEOCLUBE	BANDA LARGA MÓVEL *
MEO Talk	70 canais	-	Ilimitado	✓	-
MEO Talk Plus	100 canais				
MEO Surf 24	100 canais	24Mb ⁽²⁾	-	✓	GRÁTIS até 100MB/mês
MEO Total 12	70 canais	12Mb	Ilimitado	✓	GRÁTIS até 100MB/mês
MEO Total 12 Plus	100 canais	12Mb	Ilimitado	✓	GRÁTIS até 100MB/mês
MEO Total 24	70 canais	24Mb ⁽²⁾	Ilimitado	✓	GRÁTIS até 100MB/mês
MEO Total 24 Cine Plus	100 canais	24Mb ⁽²⁾	Ilimitado	✓	GRÁTIS até 100MB/mês

* Necessita de equipamento de Internet Móvel. Mensalidades válidas para adesão ao tarifário Banda Larga Zero e para consumos até 100MB/mês

(1) Chamadas para todas as redes fixas nacionais (números começados por 2, 24h/dia) e redes fixas internacionais de 30 países (das 21h às 9h). Oferta exclusiva para clientes residenciais. Sujeito a política de utilização responsável disponível em meo.pt

(2) As velocidades de Internet apresentadas dizem respeito às velocidades máximas para cada cliente, de acordo com as características técnicas da linha.

3 TELEVISÃO

3.1 Quantas televisões posso ter ligadas ao mesmo tempo?

Todos os pacotes permitem ter 2 MEOBoxes (e visualizar dois canais diferentes em simultâneo).

3.2 *Posso ver televisão no meu computador?*

Não, não é possível ter acesso aos canais disponíveis no serviço MEO através do computador.

3.3 *Que opcionais posso adquirir?*

Pacote	Opcionais disponíveis			
	Packs Temáticos	Meo Total	Canais Opcionais	Canais Premium
MEO Talk, MEO Total 12, MEO Total 24	✓	✓	✓	✓
MEO Talk Plus, MEO Surf 24, MEO Total 12 Plus, MEO Total 24 Cine Plus	✗	✗	✗	✓

3.4 *Quantos canais tenho à minha disposição?*

Se aderir aos pacotes MEO Talk, MEO Total 12 e MEO Total 24, o seu serviço base inclui 50 canais fixos e dois Packs Temáticos (com 5 ou mais canais cada Pack).

Os Packs Temáticos podem ser escolhidos de acordo com os seus interesses e alterados todos os meses.

Poderá ainda subscrever o Pack MEO Total, Canais Premium (Filmes, Desporto, Entretenimento, Adultos e Música) e canais Opcionais.

Se adquirir o pacote MEO Talk Plus, MEO Surf 24, ou MEO Total 24 Cine Plus, o seu serviço Base é composto por 100 canais, adicionalmente poderá subscrever os Canais Premium.

3.5 *Que Canais Premium posso adquirir?*

Os Canais Premium disponíveis aos clientes MEO são os seguintes:

- Canais SportTV (SPORT.TV1+SPORT.TV2 + SPORT.TV3)
- Canais SPORT TV HD (SPORT.TV1+SPORT.TV2 + SPORT.TV3+SPORT TV HD+ SPORT TV LIGA INGLESA)
- Canais SPORT TV GOLFE (SPORT TV GOLFE + SPORT TV GOLFE HD)
- Sport.TV3 (este canal pode ser adquirido individualmente)
- Canais TV Cine (TVC1 + TVC2 + TVC3 + TVC)
- TV Globo Portugal e/ou PFC (podem ser adquiridos individualmente ou em conjunto)
- Caçavision
- BRAVA HDTV
- HOT
- Playboy TV e/ou Venus (podem ser adquiridos individualmente ou em conjunto)
- Jukebox (12 canais de áudio)
- SET ASIA
- SET MAX
- SET ASIA + SAB TV
- SET MAX + SAB TV
- SET ASIA + SAB TV + SET MAX

Todos os canais (com excepção dos canais SPORTTV) podem ser visualizados em todas as MEOBoxes instaladas por apenas um mensalidade do(s) canal(is). É possível trocar a subscrição dos canais SPORTTV entre MEOBoxes

3.6 Quais os Packs Temáticos que posso escolher?

Pode escolher oito Packs: Entretenimento, Séries e Família, Cultura e Lifestyle, Música, Desporto, Clubes de Futebol, Informação e Internacional. A escolha de dois destes Packs está incluída na oferta base. Cada Pack adicional tem um custo mensal que poderá consultar no tarifário em vigor no site meo.pt.

3.7 Como posso escolher o Pacote MEO Total? Tenho que pagar alguma mensalidade extra?

Pode subscrever o Pacote MEO Total directamente na sua MEOBox. O MEO TOTAL é um pack adicional que lhe permite ter todos os canais do serviço MEO (excepto canais Premium), e tem um custo mensal que pode ser consultado no tarifário em vigor no site meo.pt.

3.8 É verdade que o serviço MEO disponibiliza conteúdos de Alta Definição?

Sim, dependendo da largura de banda da sua ligação, poderá visualizar gratuitamente (como é o caso do LUXE TV HD que faz parte do conjunto de canais fixos), adquirir o MEO Total onde poderá visualizar os canais Eurosport HD, AXN HD, FOX HD, SyFy HD, FTV HD e Nat Geo HD ou adquirir o pacote SPORT TV HD com o canal SPORT TV HD, SPORT TV GOLFE HD ou ainda o BRAVA HDTV (canal Premium). Além dos canais HD disponíveis, também poderá alugar filmes ou Documentários em Alta Definição no VídeoClube.

3.9 Quantos canais são falados ou legendados em português?

Para informação sobre se um canal é falado/legendado em português consulte a Grelha de Canais disponível no site meo.pt.

3.10 O que é o GuiaTV?

O GuiaTV é um serviço disponível a partir do Menu de Televisão, que lhe permite saber a programação dos canais subscritos, durante os próximos dias.

3.11 Posso ter os 4 canais nacionais nas outras televisões (que não tenham acesso ao serviço MEO)?

Nas restantes televisões terá acesso aos canais disponíveis através da antena que existir na sua habitação.

4 INTERNET

(esta secção é válida para todos os pacotes com excepção do MEO Talk e MEO Talk Plus)

4.1 *Que largura de banda vou ter para navegar na Internet?*

A largura de banda para acesso à Internet depende do pacote escolhido. A largura de banda é gerida de forma dinâmica: quando as MEOBoxes estiverem em standby a largura de banda aumenta. Dependendo da capacidade da sua linha, quando liga uma ou as duas MEOBoxes a largura de banda de acesso à Internet pode diminuir sem comprometer uma navegação de qualidade na Internet.

4.2 *Qual o upload que vou ter para a Internet?*

O upload é de até 1Mb.

4.3 *Posso ter Internet sem fios dentro de casa?*

O equipamento fornecido inclui acesso à Internet sem fios. A cobertura e alcance reais da rede sem fios podem variar de acordo com inúmeros factores, nomeadamente a topologia e materiais da casa, as capacidades e configurações do seu computador, a quantidade de computadores ligados à rede sem fios, a existência de outros equipamentos sem fios nas proximidades, entre outros factores. A área de cobertura, velocidade e disponibilidade da rede sem fios não são garantidas.

4.4 *Ao aceder à Internet sem fios é-me solicitada uma chave de rede? Onde obtenho essa chave?*

Essa chave consta numa etiqueta por baixo do Homegateway (router sem fios). Nessa etiqueta consta o SSID (designação para o nome da rede) e WEP ou WPA (designações para a chave de acesso à rede sem fios). Na lista de redes sem fios disponíveis escolha a sua rede (o SSID que consta na etiqueta) e quando lhe é solicitada a chave introduza a que consta na etiqueta. Depois de a introduzir será feita a ligação à Internet. Caso já tenha reconfigurado estes dados a homegateway deverá utilizar o novo nome da rede e a nova chave. Para mais informações consulte o Guia de utilizador.

4.5 *Tenho o serviço MEO, posso ter os serviços adicionais do SAPO na componente Internet (Panda Antivírus, Backup, etc.)?*

Pode aderir aos serviços adicionais SAPO. Para aderir a qualquer serviço dirija-se à Área de Cliente em: <http://clientes.sapo.pt>.

4.6 *Tenho internet SAPO, posso aderir ao serviço MEO e manter os meus serviços Internet?*

Sim, pode aderir ao serviço MEO. Irá manter a(s) sua(s) conta(s) de e-mail SAPO, bem como manter ou aderir aos serviços Internet SAPO.

4.7 Tenho Internet Telepac. Posso aderir ao serviço MEO?

Sim, pode ter o serviço MEO. No entanto há serviços que não poderá ter acesso com o é o caso do IP Fixo. No caso de ter caixas de email personalizadas que pretenda manter ou serviços de Alojamento, domínios etc. deverá solicitar mais informações sobre qual o tarifário associado a estes serviços, enviando um email com o seu Nome, N° de contribuinte e username de Internet MEO, para suporte@mail.telepac.pt.

Se tiver serviços de Antivirus, WiFi, Backup online, Banda Larga Móvel ou Games on Demand, estes serão cancelados na migração para MEO mas podem ser subscritos à posteriori.

4.8 Tenho Internet Telepac com um serviço de Alojamento. Posso aderir ao serviço MEO?

Sim, pode aderir ao serviço MEO. Se pretender manter o serviço de Alojamento deverá solicitar mais informações sobre qual o tarifário disponível enviando um email com o seu Nome, N° de contribuinte e username de Internet MEO, para suporte@mail.telepac.pt.

4.9 Quais os serviços adicionais do SAPO posso ter como cliente MEO?

Os serviços que tem ao seu dispor enquanto cliente MEO são todos aqueles que são disponibilizados aos clientes do SAPO (incluindo o serviço Banda Larga Móvel a €0 até 100MB/mês).

4.10 Tenho e-mail SAPO, continuo com o mesmo e-mail ao aderir ao MEO?

Sim, pode manter as suas contas de e-mail SAPO e aceder-lhes da mesma forma que realizava antigamente.

Caso tenha uma conta de email SAPO gratuita (Portal SAPO), poderá associar a sua conta de email ao seu acesso em <http://clientes.sapo.pt>.

Caso já tenha uma conta de email SAPO associada ao seu acesso antigo SAPO ADSL, pode gerir a sua conta na área de cliente em <http://clientes.sapo.pt>

4.11 Ao fazer a migração de SAPO ADSL para MEO como irei ser facturado?

Os serviços de Internet do MEO são facturados na factura MEO na secção Internet.

4.12 Como acedo à gestão de contas de email?

Aceda às suas contas de email através da área de cliente: <http://clientes.sapo.pt>.

4.13 Como posso aceder e configurar o meu e-mail?

Pode aceder através do endereço <http://cliente.sapo.pt>.

4.14 Tenho serviço de Internet por cabo. É compatível com o serviço MEO?

Sim, os dois serviços são compatíveis. No entanto, relembramos que o serviço MEO já inclui o serviço de Internet com tráfego nacional e internacional ilimitado.

4.15 Sou cliente SAPO ADSL e actualmente ainda estou dentro do período de fidelização de 1 ano. Se aderir ao serviço MEO tenho de manter este período de fidelização?

Poderá migrar o seu serviço para o MEO sem lhe ser aplicada nenhuma penalização. Relembramos que o período de fidelização do serviço MEO é de 24 meses e que começa a contar a partir da data de instalação do serviço.

4.16 Posso utilizar programas Peer to Peer com a Internet do Serviço MEO? Tenho de fazer alguma configuração?

Sim, é possível utilizar programas Peer-to-Peer com a Internet do Serviço MEO. Em termos de configuração, poderá ser necessário actuar no router dependendo dos portos que a aplicação Peer-to-Peer utilize no seu funcionamento. Para mais informações contacte a linha de Suporte Técnico.

5 TELEFONE

(esta secção é válida para todos os pacotes com excepção do MEO Surf 24)

5.1 Posso fazer ou receber chamadas em casa enquanto vejo televisão?

Sim, poderá utilizar o seu telefone para fazer ou efectuar chamadas enquanto vê televisão e navega na Internet.

5.2 Posso ter serviço de fax associado à linha de telefone, tendo o serviço MEO?

Sim, o serviço MEO permite ligar um fax à sua linha telefónica.

5.3 Qual o custo das chamadas que não estão incluídas no pacote que escolhi?

O custo das chamadas que não estejam incluídas no pacote MEO rege-se pelo tarifário base da PTC.

Todos os pacotes (excepto Surf24) têm chamadas para todas as redes fixas nacionais (números começados por 2, 24h/dia) e redes fixas internacionais de 30 países (das 21h às 9h). Oferta exclusiva para clientes residenciais. Sujeito a política de utilização responsável disponível em meo.pt.

5.4 Vou ter de continuar a pagar a assinatura mensal da linha do telefone?

Não. Ao valor da mensalidade do serviço MEO não acresce a assinatura da linha telefónica.

5.5 *Posso beneficiar de outros plano de preços juntamente com o serviço MEO?*

Sim, desde que sejam compatíveis com o plano que está incluído no pacote escolhido.

6 VIDEOCLUBE

6.1 *Como funciona o serviço de Videoclube?*

O Videoclube é um serviço automaticamente disponível em todas as MEOBoxes. Como VideoClube poderá escolher um conteúdo (filme, documentário, infantis, música, adultos, entre outros) de um conjunto de 2500 filmes disponíveis e começar a ver imediatamente.

Com o MEO VideoClube não há necessidade de pré-carregamentos e os títulos dos filmes não aparecem discriminados na factura (a não ser que assim o pretenda). Pode ainda visualizar informação adicional sobre cada conteúdo, como: sinopse, elenco e trailer, de forma simples e gratuita. Depois de alugados, os vídeos poderão ser visualizados quantas vezes pretender durante o tempo definido para o aluguer (ex. 24 horas).

Poderá ainda activar um PIN de protecção de compras de vídeos ou de visualização de conteúdos, que lhe permite total controlo e segurança.

6.2 *Tenho de pagar alguma mensalidade ou taxa de activação para ter o serviço de aluguer de vídeos disponível?*

Não. Não existe qualquer mensalidade ou taxa de activação associada ao serviço de videoclube, apenas pagará o valor associado ao aluguer dos vídeos que efectuar.

6.3 *Que conteúdos estão disponíveis no VideoClube?*

No VideoClube MEO estão disponíveis mais de 2500 filmes, conteúdos infantis, documentários, séries, concertos e conteúdos para adultos. Pode rever programas da RTP1, ainda programas do canal Eurosport e Eurosport 2 e da SIC. Estão também disponíveis várias séries dos canais FOX, FOX Life, FX e FOX Crime.

Estes conteúdos são actualizados todas as semanas, garantindo que estão sempre disponíveis as melhores novidades.

6.4 *Durante quanto tempo posso ver o vídeo que aluguei?*

Os vídeos ficam disponíveis por um período de aluguer que poderá variar em função do vídeo (ex. 24horas para os filmes e 5 dias para alguns conteúdos infantis). Durante esse período pode ver o vídeo quantas vezes quiser.

Pode ainda consultar os vídeos alugados num determinado momento. Para isso basta consultar a opção O Meu VideoClube dentro da secção VideoClube do Menu de Televisão, ou pressionar a tecla VIDEOCLUBE do seu comando.

6.5 *É possível visualizar um vídeo que foi alugado numa MEOBox, na outra?*

Sim, o vídeo alugado fica disponível nas duas MEOBoxes.

7 BANDA LARGA MÓVEL

7.1 *Sou um actual cliente MEO, posso aderir ao serviço Banda Larga Móvel?*

Sim, todos os clientes MEO podem aderir ao serviço Banda Larga Móvel. Para isso deverá adquirir uma placa ou PEN Internet Móvel e poderá fazer a activação do tarifário Banda Larga Zero (mensalidade de €0 para consumos até 100 MB/mês). Cada cliente MEO só poderá ter acesso a um tarifário Banda Larga Zero.

7.2 *Queria ter 3 acessos Banda Larga Móvel com o tarifário Banda Larga Zero, é possível?*

Não, por cada serviço MEO apenas pode dispor de um tarifário Banda Larga Zero SAPO.

7.3 *Eu já sou cliente Banda Larga Móvel da TMN. Posso alterar para o tarifário especial para clientes MEO? Posso aproveitar o meu equipamento?*

Se já tiver terminado o seu período de fidelização da Banda Larga Móvel da TMN, sim. Poderá pedir a alteração através do 12030 e continuar a utilizar a mesma placa e cartão para ter o tarifário especial para clientes MEO.

7.4 *Já sou cliente MEO e tenho um equipamento SAPO Internet Móvel. O que tenho de fazer?*

Caso tenha subscrito o serviço de Internet móvel em nome do titular MEO não necessita de fazer nada.

Caso o titular do serviço de Internet móvel seja diferente do titular do serviço MEO terá de ser feita a transferência de titularidade pois os dois serviços têm de ter o mesmo titular. Assim, deverá ligar 16200 ou ir à Área de Cliente. Dirija-se a <http://clientes.sapo.pt> e faça login com o seu username SAPO ADSL e password. Escolha a opção Internet Móvel > Associar ao ADSL, preencha os campos de IMEI e número do cartão da sua placa e aceite as condições de alteração de titularidade.

7.5 *Esqueci-me de ir à área de cliente activar o tarifário e já passaram 30 dias desde a compra do kit. É possível activar o tarifário agora?*

Caso tenha subscrito o serviço de Internet móvel em nome do titular MEO não tem de se preocupar.

Caso o titular do serviço de Internet móvel seja diferente do titular do serviço MEO terá de ser feita a transferência de titularidade para activar o tarifário. Assim, deverá ligar 16200 ou ir à Área de Cliente. Dirija-se a <http://clientes.SAPO.pt> e faça login com o seu username SAPO ADSL e password. Escolha a opção Internet Móvel > Associar ao ADSL, preencha os campos de IMEI e número do cartão da sua placa e aceite as condições de alteração de titularidade.

Uma vez que o tarifário Banda Larga Zero só está disponível para clientes MEO poderá acontecer que o tarifário tenha sido temporariamente alterado para o Banda Larga Light pelo que será necessário reconfigurar o tarifário para o Banda Larga Zero.

7.6 *Tenho MEO e quero contratar o tarifário Banda Larga Zero. Posso ter o MEO em meu nome e a Banda Larga noutro nome?*

Não, para poder usufruir do tarifário especial Banda Larga Zero o titular dos serviços terá de ser o mesmo. Os serviços serão facturados numa única factura.

7.7 *Eu consigo controlar o tráfego que fiz na Internet Móvel? Vou ser avisado quando atingir os 100MB de utilização?*

Sempre que atingir 100MB, 300MB e 1GB de tráfego, irá receber um sms na sua placa de internet móvel de forma a poder controlar o tráfego efectuado. Pode também consultar o tráfego efectuado através do seu acesso de internet móvel na sua Área de Cliente. Os últimos modelos de placas disponibilizados (ZTE e Huawei) já disponibilizam na opção Registos/Estatísticas as sessões que realizou e respectivo tráfego.

7.8 *Se ultrapassar os 100MB/mês que estão incluídos no tarifário a €0, quanto é que vou pagar?*

Caso ultrapasse os 100MB será facturado de acordo com o volume de tráfego que realizou. Para mais informações sobre a facturação do tarifário Banda Larga Móvel Zero consulte http://adsl.sapo.pt/prodtarif_movel.html.

7.9 *Prevejo que vou fazer mais de 100MB de tráfego na Internet móvel por mês. Existe alguma outra oferta mais adequada a uma utilização superior?*

São disponibilizados aos clientes MEO com internet descontos na mensalidade da internet móvel. Para conhecer estas ofertas consulte http://adsl.sapo.pt/prodtarif_movel.html

7.10 *Como é que eu vou ser facturado?*

O serviço de Banda Larga Móvel é facturado pela PT Comunicações, na mesma factura do serviço MEO. Caso utilize a sua placa Banda Larga Móvel para envio de SMS, utilização em roaming ou voz estes serviços serão facturados separadamente pela TMN.

7.11 *Quais as condições do Serviço SAPO Internet Móvel?*

O Serviço SAPO Internet Móvel será prestado mediante vinculação à rede TMN durante 12 meses. A permanência no tarifário Banda Larga Zero é condicionada ao estado do serviço MEO. Caso haja cancelamento do serviço de Internet, a TMN alterará o tarifário Banda Larga Zero para o tarifário Banda Larga Light.

7.12 *Se no tarifário Banda Larga Zero não gastar os 100 MB oferecidos, estes acumulam para o mês seguinte?*

Não. Só serão oferecidos 100 MB por mês e este plafond não acumula para o mês seguinte.

7.13 Caso adira à Internet móvel com o tarifário grátis também tenho tráfego ilimitado tal como tenho na Internet fixa?

Não. A internet móvel grátis disponibiliza 100MB/mês para navegar. Esta oferta é adequada para uma navegação pontual fora de casa. Caso pretenda realizar uma navegação mais intensiva sugerimos que opte por uma dos tarifários de mensalidade com descontos por ser cliente MEO com internet. Para conhecer estas ofertas consulte http://adsl.sapo.pt/prodtarif_movel.html.

8 GERAIS

8.1 Estou interessado em aderir ao serviço MEO. Como posso fazê-lo?

Para saber se, na sua zona de residência poderá ter o serviço, ligue 16200 ou vá a meo.pt. Antes de realizar a adesão ao serviço será realizado um teste de cobertura e viabilidade para saber se existem condições para lhe prestar o serviço. O resultado deste primeiro teste não garante com total certeza que a linha poderá suportar o serviço, esta certeza só é dada mais tarde quando forem realizados testes mais rigorosos. No entanto será informado a cada passo do processo, qual o estado do seu pedido.

8.2 Como posso aderir ao serviço?

Poderá aderir através do site meo.pt, ligando 16200 ou dirigindo-se a uma das Lojas ou Agentes PT Comunicações e Lojas TMN.

8.3 Tenho uma empresa, posso ter o serviço MEO disponível?

O serviço MEO está disponível para o mercado residencial e para o mercado SOHO, excepto para Hotéis e similares.

8.4 Quantas MEOBoxes posso ter?

Poderá ter até 2 MEOBoxes.

8.5 Posso alugar o equipamento ou tenho de o comprar? Qual o valor dos equipamentos?

O equipamento (Homegateway e MEOBox) que necessita para ter o serviço só está disponível em regime de aluguer mensal. Para informações sobre o tarifário consulte o site meo.pt.

8.6 Quanto custa a instalação do serviço MEO?

A instalação do serviço MEO tem o valor de €80 (IVA a 21%). Consulte as campanhas em vigor no site meo.pt.

8.7 Se tiver pedido apenas uma MEOBox no momento da venda, posso pedir mais uma MEOBox no dia da instalação? Tenho custos adicionais?

Sim pode. Não tem custos adicionais, o valor da instalação inclui a instalação e configuração de 2 MEOBoxes.

8.8 *A instalação inclui a configuração de quantos PC´s?*

A instalação do serviço MEO inclui a configuração de 1 PC, através de uma placa Internet sem fios (incluída no valor da instalação).

8.9 *Qual o custo da configuração de mais PC´s no dia da instalação do serviço?*

O custo para configurar PC´s adicionais (na instalação do serviço está incluída a configuração de um PC) na mesma instalação do serviço é de €25 (IVA a 21%).

8.10 *Se aderir, através da MEOBox a dois Packs Temáticos, tenho custos adicionais?*

Não. Os primeiros 2 Packs Temáticos que escolher fazem parte do pacote base, pelo que não terá quaisquer custos adicionais.

8.11 *Se aderir a um canal Opcional ou Pack Temático, no dia 14 do mês e o cancelar no dia 16 do mês seguinte, pagarei duas mensalidades?*

Não, se aderir no dia 14 do mês e o remover dia 16 do mês seguinte pagará uma mensalidade e 2 dias.

8.12 *Qual o período de fidelização do serviço MEO?*

O contrato de adesão do serviço pressupõe um período de fidelização de 24 meses. Para mais informações consulte as Condições Gerais de Prestação do Serviço.

8.13 *Após terminar o período de fidelização de 1 ano, se pretender ficar só com o telefone, qual será o valor a pagar?*

Não tem nenhum custo por desactivar o serviço MEO. O valor a pagar pelo telefone (linha telefónica) será de acordo com o tarifário em vigor nessa altura.

8.14 *Qual o período de fidelização dos Packs Temáticos, canais Opcionais ou Premium?*

O período de fidelização dos Packs Temáticos, canais opcionais e canais Premium é de 30 dias. A partir desse período poderá substituí-los por outros canais ou retirá-los, através da sua MEOBox.

8.15 *Tenho Internet e linha telefónica menos de um ano e pretendo migrar para o serviço MEO. Tenho de pagar algum valor pelo incumprimento de contrato do serviço de Internet+linha?*

Não, se for cliente PT Comunicações (rede fixa) e SAPO (Internet) não terá custos adicionais ou de migração.

8.16 *Posso fazer a suspensão temporária do serviço?*

Não, não é possível realizar a suspensão temporária do serviço MEO.

8.17 *Com este serviço vou passar a ter uma factura única para todos os produtos?*

Sim, uma das vantagens de aderir a este serviço é que passará a receber uma única factura que inclui os 5 produtos: Televisão, Internet, Telefone, Videoclube e Banda Larga Móvel.

8.18 *Posso ter uma factura detalhada de todos os serviços?*

Sim é possível ter uma factura detalhada das comunicações de voz e do aluguer de vídeos. Por defeito a factura não detalha o aluguer de vídeos, pelo que se pretender este detalhe deverá solicitá-lo junto dos canais de venda.

8.19 *O título dos filmes que alugo aparece na factura do MEO?*

Não, a não ser que solicite factura detalhada de aluguer de vídeos.

8.20 *Tenho serviço MEO, posso ter VoIP?*

Sim, já é possível ter serviço VoIP até um máximo de 5 números nómadas (números começados por 3). Para activar e configurar o seu serviço basta ir a <http://cliente.sapo.pt>. E seleccionar no Menu VoIP » Criar/Gerir VoIP

8.21 *Qual a linha de Apoio onde posso esclarecer as minhas dúvidas?*

A linha de Apoio Comercial é 16200 (chamada gratuita a partir da rede fixa PT) disponível 24horas. Para mais informações sobre o tarifário consulte:

http://casa.telecom.pt/PTResidencial2/Tabs/MyPTPublico/Plano_Precos/precario/apoioacliente.htm

Para Suporte Técnico, ligue 707 22 30 30, disponível 24 horas (12,10 cêntimos/min com origem na rede fixa e 30,20 cêntimos /min com origem na rede móvel).

9 EQUIPAMENTOS

9.1 *Que equipamentos são necessários instalar para poder ter o serviço?*

Para poder ter acesso ao serviço é necessário: uma Homegateway, uma MEOBox por cada televisão onde pretende ter o serviço (a MEOBox da primeira televisão é a que tem gravador digital) e uma solução de rede interna que permita interligar a Homegateway a cada MEOBox. Estes equipamentos são específicos para o serviço MEO da PT Comunicações não podendo ser utilizados equipamentos de outros serviços de Internet ou Televisão.

Se pretender aderir ao serviço Banda Larga Móvel terá de adquirir uma placa Internet Móvel.

9.2 *Que características tem de ter a minha televisão para poder adquirir o serviço MEO?*

A sua televisão deverá de ter uma entrada SCART/HDMI/Vídeo Composto/S-Video para poder usufruir do serviço MEO.

9.3 *Já tenho um modem ADSL em casa. Necessito de um novo equipamento para aceder à Internet?*

Sim, o equipamento ADSL que tem em casa não suporta as funcionalidades específicas do serviço MEO da PT Comunicações.

9.4 *Preciso de um comando diferente para aceder ao serviço Televisão do MEO?*

Sim. Juntamente com a MEOBox ser-lhe-á disponibilizado um comando para poder usufruir de todas as vantagens do serviço Televisão do MEO: parar/retomar uma emissão, gravar programas, andar para a frente/trás num programa, entre outros.

Manterá no entanto no seu actual comando de televisão todas as funções de controlo sobre a televisão.

9.5 *Preciso de um telefone novo ou posso utilizar o que já tenho?*

Se se tratar de um telefone que funcione em linhas analógicas, poderá manter o mesmo equipamento pois é compatível com o serviço MEO da PT Comunicações. No entanto, se pretender pode solicitar o aluguer de um telefone ou adquirir um novo à PT Comunicações.

9.6 *Quantos computadores posso ter ligados à Internet, tendo a televisão ligada em simultâneo?*

Com uma ligação por cabo Ethernet, este valor dependerá do número de MEOBoxes que tiver ligadas por cabo Ethernet ou de equipamentos de rede interna. Por exemplo: se a primeira MEOBox estiver ligada à Homegateway através de cabo Ethernet e a segunda através de uma solução de rede interna, então poderá ligar no máximo 2 computadores através do cabo Ethernet.

9.7 *Os sistemas de alarme da PT são compatíveis com o MEO?*

Sim. Os sistemas de alarme da PT (que utilizam a linha telefónica analógica para transmissão do sinal de alarme) são compatíveis com o serviço MEO. No entanto, o serviço de videovigilância PT CasaSegura não é compatível com o MEO, se o possuir terá de adquirir uma nova linha para o MEO.



9.8 *Se precisar de uma placa wireless para ligar o meu PC, de forma a ter Internet dentro de casa o que tenho de fazer?*

Se precisar de uma placa sem fios para ligar o seu PC à Internet, solicite-a ao técnico no dia da instalação do serviço. O PVP deste equipamento é €21,52 (IVA a 21%).

10 INSTALAÇÃO

10.1 *Se eu tiver telefone e Internet ou apenas telefone ficarei sem algum dos serviços entre a data da contratação do serviço e a instalação do MEO?*

Se possuir telefone da PTC ou telefone PTC e SAPO/Telepac não irá ficar sem serviço, entre a data de Contratação e a instalação do serviço MEO.

10.2 *Quem faz a instalação do serviço em minha casa?*

A instalação do serviço é efectuada por técnicos certificados pela PTC e que se encontram devidamente identificados. Através desta equipa de instaladores, garantimos que a instalação é correctamente efectuada e que no final poderá utilizar todas as funcionalidades do serviço.

10.3 *Quanto tempo demora a instalação do serviço?*

Não existem tempos definidos para a instalação uma vez que este depende do número de televisões onde pretende ter o serviço, mas pode demorar entre 1 a 3 horas.

10.4 *Como é feita a ligação dos equipamentos em minha casa? É necessário passar fios?*

O tipo de ligação é analisada pelo nosso técnico antes de iniciar a sua instalação, no entanto a 1ª MEOBox será sempre instalada com cabo Ethernet.

10.5 *Preciso de ter uma televisão especial para ter acesso ao serviço?*

Não é necessário nenhum modelo especial de televisão para ter acesso ao serviço, no entanto esta deverá ter disponível uma entrada SCART/HDMI/ Vídeo-Composto/S-Video de forma a ser possível ligar a MEOBox. Para poder visualizar conteúdos em Alta Definição, terá de possuir uma TV que suporte Alta Definição (HD).

Deve ter também disponível: tomadas de parede suficientes ou triplas para ligar os vários equipamentos e o seu username e password Internet (caso já seja cliente SAPO).

10.6 *Na instalação do MEO está incluída a configuração de quantos PC's?*

Na instalação do serviço MEO está incluída a configuração de 1 PC, no entanto poderá solicitar a configuração de mais PC's ao técnico da PTC. O custo para configurar PC's adicionais no dia da instalação é de €25 (IVA a 21%).

10.7 *Em casa utilizo uma ligação à Internet sem fios. Posso manter esta ligação se aderir ao serviço MEO?*

Sim, a Homegateway que irá ser instalada em sua casa permite-lhe ter uma ligação sem fios à Internet.

10.8 O sistema operativo Windows Vista é compatível com o MEO?

O MEO é compatível com qualquer computador, se este for ligado por cabo Ethernet ao Homegateway.

Se o instalador verificar que é necessário ligar o computador ao Homegateway por wireless e o computador não tiver ligação wireless própria, o instalador poderá colocar, a seu pedido, um adaptador wireless-USB. Este adaptador é compatível com Windows XP e Vista.

10.9 Já tenho serviço MEO com uma MEOBox instalada, mas queria pedir a instalação da 2ª MEOBox, qual o custo desta instalação?

O custo desta instalação é igual ao da deslocação do técnico.

11 Utilização

11.1 Posso gravar programas de Televisão na MEOBox?

Sim, a MEOBox da 1ª televisão tem capacidade de gravação digital incorporada mas poderá agendar gravações e ver conteúdos gravados a partir de qualquer MEOBox. Não é possível gravar conteúdos do Videoclube, dos Canais Jukebox, e dos Canais de Adultos.

11.2 Como escolho/altero os Canais/Packs?

Para escolher/alterar os canais/packs que pretende visualizar utilize o Menu de Televisão (MENU > TV>Comprar Canais) ou ligue para a Linha de Apoio 16200. Uma vez feita a escolha, os canais só podem ser alterados passado um mês.

11.3 Se quiser cancelar um canal, tenho alguma mensagem de aviso indicado se já é possível a desactivação (ou seja se já passaram os 30 dias após a subscrição)?

Sim. Se estiver a cancelar um canal e ainda não tiverem decorridos os 30 dias após subscrição, aparecerá uma mensagem a informar desta situação e não será possível avançar com a retirada do canal.

11.4 Quando as duas MEOBoxes estão em standby, o acesso à Internet fica mais rápido?

Sim. Sempre que as MEOBoxes estiverem em standby a velocidade disponível para aceder à Internet irá aumentar. Para colocar uma MEOBox em standby, prima uma vez o botão "on" ou a tecla Power do comando. Para reactivar a MEOBox, repita esta acção.

11.5 Quando agendo uma gravação tenho de deixar a MEOBox ligada?

Não, pode deixá-la em standby. Pode sempre agendar uma gravação remotamente através do PC ou telemóvel, para mais informações vá a meo.pt > MEU MEO.

11.6 Quando agendo uma gravação, esta inicia-se na hora indicada no Guia TV, ou quando o programa começar?

A gravação inicia-se na hora que está indicada no Guia TV, no entanto poderá escolher a hora de fim de gravação (variando desde 5 minutos até 3 horas depois do fim do programa).

Quando agendar uma gravação (isolada ou de série), essa gravação fica indexada ao programa escolhido.

O GuiaTV é actualizado diariamente para garantir que a informação se encontra sempre actualizada.

Se pretender poderá sempre agendar manualmente uma gravação, definido o canal, hora de início e hora de fim da gravação.

11.7 O que gravei na 1ª MEOBox posso visualizar na 2ª MEOBox?

Sim, poderá ver em qualquer MEOBox instalada.

11.8 Como é que posso controlar o aluguer de vídeos ou compra de canais/packs?

Se pretender controlar o aluguer de vídeos ou compra de canais, poderá activar a configuração de um PIN na opção de Bloqueios (Menu > Meu MEO > *Configurações*) e sempre que quiser comprar canais/packs ou alugar um vídeo será solicitado o PIN definido.

11.9 A visualização de conteúdos para adultos que têm código de acesso e que são desbloqueados na 1ª MEOBox, podem ser visualizados em sinal aberto na 2ª MEOBox?

Não, porque o PIN para desbloquear canais é necessário em cada MEOBox.

11.10 A minha Televisão tem PIP (picture in picture). Posso utilizar esta funcionalidade com o serviço MEO?

A funcionalidade de PIP da sua televisão não é suportada pelo serviço, no entanto o MEO disponibiliza esta funcionalidade através de uma janela de visualização mais reduzida onde pode ver o que está a passar nos outros canais sem perder o canal principal. Através desta janela tem ainda informação sobre o programa que está a passar e qual a duração do mesmo.

11.11 Durante quanto tempo é que a janela de visualização mais reduzida sem mantém activa?

Se não for efectuada nenhuma acção sobre esta janela (mudança de canal ou consulta da programação), ela manter-se-á activa durante cerca de 15 segundos.

11.12 Com o serviço MEO tenho acesso a teletexto?

Não, o serviço MEO não disponibiliza teletexto. De qualquer forma pode visualizar a toda a programação através do GuiaTV.

11.13 Como posso parar a visualização de uma emissão em directo?

Se estiver a visualizar um programa de televisão em directo e tiver de se ausentar, poderá parar a visualização desse canal utilizando o botão de Pause do seu comando (esta funcionalidade só está disponível para a MEOBox com Gravador Digital). A partir desse momento, a MEOBox iniciará a gravação desse programa e quando regressar poderá retomar a visualização voltando a pressionar o mesmo botão. Se pretender poderá manter a visualização em diferido do canal ou então recuperar a emissão em directo.

11.14 Posso bloquear alguns canais de televisão? E conteúdos para adultos?

Sim, poderá bloquear canais de televisão ou conteúdos para adultos através da configuração de um PIN na opção de Bloqueios (Menu >Meu MEO > *Configurações*).

11.15 Posso ter Internet sem fios dentro de casa?

O equipamento fornecido inclui acesso à Internet sem fios. A cobertura e alcance reais da rede sem fios podem variar de acordo com inúmeros factores, nomeadamente a topologia e materiais da casa, as capacidades e configurações do seu computador, a quantidade de computadores ligados à rede sem fios, a existência de outros equipamentos sem fios nas proximidades, entre outros factores. A área de cobertura, velocidade e disponibilidade da rede sem fios não são garantidas.

11.16 Ao aceder à Internet sem fios é-me solicitada uma chave de rede? Onde obtenho essa chave?

Essa chave consta numa etiqueta por baixo do Homegateway (router sem fios). Nessa etiqueta consta o SSID (designação para o nome da rede) e WEP ou WPA (designações para a chave de acesso à rede sem fios). Na lista de redes sem fios disponíveis escolha a sua rede (o SSID que consta na etiqueta) e quando lhe é solicitada a chave introduza a que consta na etiqueta. Depois de a introduzir será feita a ligação à Internet. Caso já tenha reconfigurado estes dados a homegateway deverá utilizar o novo nome da rede e a nova chave.

Anexo 1 Controlo de revisões

Lista de revisões anteriores		
Revisão	Data referência	Descrição sumária
01	04/09/2008	Introdução da nova campanha 5S.
02	07/11/2008	Possibilidade de todos os clientes MEO (mesmo os que tinham username Internet inxxx@) activarem serviços adicionais Internet. Nova questão 7.3.
03	11/11/2008	Introdução de novas faqs relativas à BLM e à nova facturação da SPORTTV
04	12/01/2009	Introdução do novo Pacote de Canais SPORT TV HD e nova oferta de televisão a 15 Janeiro
05	12/02/2009	Retirada da 3ª MEOBox e Alteração do número de horas de gravação da MEOBox
06	14/04/2009	Nova oferta TV Total +NET+VOZ e retirada do pacote TV+NET6+VOZ
07	4/06/09	Nova oferta TV+NET+VOZ, novos canais
08	6/07/09	Alteração data campanha, alteração resposta BLM, inserção serviços interactivos
09	21/08/09	Novas questões de Internet (rede sem fios - ssid e wep) Retirada de 2 questões sobre BLM
10	11/09/09	Alteração das questões da BLM Pequenas alterações nos pacotes (aumento de canais do TV+Net e TV+Net+Voz)
11	12/11/09	Actualização de nomes dos pacotes
12	23/01/10	Novos pacotes Campanha 23 Janeiro 2010
13	28/06/10	Gravação Multiroom Novos pacotes 1 Jul IVA a 21% 1 Jul
14	30/08/10	Alteração período fidelização Novos canais: SPORT TV LIGA INGLESA, HOT
15	17/11/2010	Alteração velocidades NET; saída do Tourobravo



Anexo 2 Interlocutores

Departamento	Nome	Contacto	e-mail
DTV	Mónica Pais	215007981	monica.s.pais@telecom.pt
	Eduarda Ferreira	215005295	m.eduarda.ferreira@telecom.pt