

## **POLÍTICA ACEITÁVEL DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS (“PAU”)**

A MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, 40, 1069-300 Lisboa, com o Capital Social de €230.000.000, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 504 615 947, (doravante designada por “MEO”), é prestadora de serviços de acesso à Internet, alojamento de páginas web e outros serviços da sociedade da informação relacionados (adiante “Serviços”) e oferece aos seus clientes os meios necessários para adquirirem e disseminarem informação pública, privada, comercial ou não comercial. Por forma a proteger os interesses dos clientes e da MEO, a prestação dos Serviços rege-se por uma Política Aceitável de Utilização (doravante “PAU”), com o intuito de definir os direitos e deveres dos clientes que usam os mesmos.

A MEO reserva-se o direito de, sempre que exista violação das regras da PAU, proceder, de imediato, à remoção ou impossibilitar o acesso aos conteúdos ilegais ou quaisquer outros que, da mesma forma, constituam uma violação da PAU ou que obstem ao normal funcionamento dos serviços prestados.

Pelo incumprimento de quaisquer deveres decorrentes da PAU, o CLIENTE incorre na obrigação de indemnização da MEO, nos termos gerais de direito.

A MEO não poderá ser responsabilizada pelo incumprimento, por parte dos seus clientes, de quaisquer direitos ou deveres previstos na PAU.

A PAU tem carácter extra contratual e será revista periodicamente, pela MEO, sem aviso prévio aos clientes, estando, porém, permanentemente disponível em linha, a versão atualizada da PAU, no site [ptempresas.pt](http://ptempresas.pt).

### **Regras sobre utilização do serviço de acesso à Internet**

1. A contratação do serviço de acesso à Internet pressupõe um nível de utilização razoável, para que seja possível garantir uma elevada qualidade na prestação do mesmo à generalidade dos clientes da MEO.

2. As velocidades de Internet associadas a cada tarifário são as velocidades máximas para utilização pelos clientes, de acordo com as características do serviço. As velocidades de *download* e de *upload* poderão variar em função do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que, em cada momento o CLIENTE execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como o desempenho e velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o CLIENTE pretenda aceder. Para garantir uma elevada qualidade do serviço a todos clientes, sempre que a MEO verifique a ocorrência de situações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede, poderá reduzir a velocidade de acesso e/ou faturar consumos que excedam, mensalmente, o limite comunicado na política de utilização responsável publicada em [ptempresas.pt](http://ptempresas.pt).

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, caso a MEO verifique a realização de *downloads* e/ou *uploads* de ficheiros de elevado volume, *streaming* e outras ações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível de qualidade dos serviços prestados sobre a rede, informará o CLIENTE desse facto e poderá proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos nas condições contratuais aplicáveis.

### **Regras sobre Conteúdos**

A MEO reserva-se o direito de remover quaisquer aplicações ou restringir a prestação dos Serviços quando tenha conhecimento da existência de atividades ilegais, desenvolvidas através desses meios, nomeadamente:

- a) Violação de qualquer lei, de qualquer jurisdição aplicável, incluindo leis sobre os conteúdos ou publicidade que podem ser difundidos na Internet, ligadas, designadamente a: álcool, concorrência, proteção de menores, substâncias ilícitas, exportação, armamento, importação, privacidade, títulos de crédito, telecomunicações e tabaco;
- b) Prática de atos desonestos ou de qualquer forma injustos, incluindo a divulgação ou comunicação de informação difamatória, escandalosa, ameaçadora, injuriosa ou privada

sem a permissão das pessoas afetadas, ou a divulgação de informação de tal forma que cause danos morais, quer devido à informação em si ou à frequência da sua divulgação;

c) Promoção, encorajamento ou defesa de violência contra qualquer estado, organização, grupo, indivíduo ou propriedade, ou divulgação de informação, formação ou apoio na concretização da referida violência;

d) Divulgação, envio ou receção de informação que viole direitos de "copyright", patentes, "trademarks", marcas comerciais, segredos comerciais, acordos de licenciamento de software ou outros direitos de propriedade intelectual de terceiros;

e) Exposição pública da MEO, da PT Portugal, das suas subsidiárias, dirigentes, empregados e/ou acionistas ao desprezo ou ridículo;

f) Programas, Scripts ou Aplicações que coloquem em causa o normal funcionamento dos Serviços disponibilizados;

g) Participar ou permitir a realização de jogos de fortuna ou azar.

#### **Regras sobre Segurança de Rede e Sistema**

1. Não é permitido ao CLIENTE ou utilizador dos Serviços a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:

a) Acesso não autorizado a dados alheios (quebra de privacidade);

b) Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente deteção sistemática de resposta a serviços (Scan);

c) Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In);

2. Não é permitido ao utilizador interferir intencionalmente no bom funcionamento de utilizadores, servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:

a) Ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços, (Denial of Service);

b) Envio massivo de pacotes (Flooding);

c) Quaisquer tipos de tentativas de entravar ou perturbar servidores, serviços ou redes;

d) Instalação, utilização e disponibilização de PROXYS de uso da conectividade disponibilizada para outros fins que não os da utilização do serviço contratado;

e) A manutenção de servidores OPEN RELAY;

f) Introdução de vírus informáticos, "worms", código prejudicial e/ou "cavalos de Tróia".

3. Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.

4. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os recetores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem se limitarem a isso:

a) Alteração de endereços IP (IP Spoofing);

b) Alteração da identificação de mensagens de Correio Eletrónico ou New.

#### **Regras sobre Segurança de Serviços**

##### **Correio Eletrónico**

A utilização abusiva do correio eletrónico pode causar transtornos e prejuízos aos restantes utilizadores da rede, quer diretamente, quer indiretamente, ao pôr em causa o normal funcionamento dos sistemas de suporte ao serviço. Assim sendo, não é permitido:

a) O envio de mensagens de correio eletrónico a quem tenha (expressamente) declarado não as desejar receber;

b) O envio de mensagens para mais de 1500 destinatários externos por dia (endereços fora do domínio do remetente);

c) O envio de mensagens para mais de 100 destinatários em simultâneo;

d) O envio de mais de 50 emails por minuto, podendo cada email conter vários destinatários internos ou externos;

e) O envio de mensagens de dimensão superior a 20 MB, sem o acordo dos respetivos destinatários;

f) A utilização de outros servidores de correio eletrónico que não os disponibilizados pela MEO para esse efeito, sem autorização (expressa) dos respetivos responsáveis;

g) A propagação de cartas em cadeia ou expedientes em pirâmide, quer o recetor aceite ou não o seu envio;

h) O cancelamento ou revogação de publicações ("postings") efetuados por outrem, com exceção

dos cancelamentos ou revogações efetuados pelos moderadores de "newsgroups" ou "bulletin boards" quando no exercício das suas funções.

#### **News**

1. A MEO não controla o conteúdo dos vários grupos disponíveis para os seus utilizadores. A responsabilidade do conteúdo de qualquer mensagem enviada é inteira e exclusivamente do respetivo remetente.
2. As mensagens enviadas para cada grupo devem estar de acordo com o tema de discussão desse grupo. É da responsabilidade do utilizador, averiguar qual é esse tema, o que poderá obter da leitura das "Perguntas Frequentes" (FAQ) do grupo ou pergunta direta a outros utilizadores do grupo.
3. Não é permitido o envio simultâneo de mensagens para mais de 5 grupos (Cross Posting).
4. Não é permitido o envio de ficheiros binários fora dos grupos criados para esse fim.
5. Não é permitido o cancelamento de mensagens enviadas por outrem.
6. Não é permitido solicitar ou incentivar o envio de mensagens para o endereço de outrem sem o seu consentimento expresso.

#### **IRC (Internet Relay Chat)**

1. A MEO participa na Rede Portuguesa de IRC – Ptnet. As regras de conduta da Ptnet foram acordadas por todas as entidades que a constituem e encontram-se disponíveis em URL AUP PTnet.
2. Os utilizadores deste serviço deverão respeitar as regras de conduta da Ptnet.

#### **Regras do Serviço de Alojamento**

##### **Regras Alojamento**

1. A MEO coloca ao dispor dos seus Clientes espaço (Mbytes) para alojamento nos seus servidores e um endereço personalizado, com ou sem domínio próprio, para acesso às páginas alojadas.
2. O conteúdo das páginas alojadas é da exclusiva responsabilidade do CLIENTE e não deverá, de modo algum, conter informação que:
  - a) viole os direitos de autor, nomeadamente, contenha, software "pirata", ficheiros de áudio

(música) e vídeo (filmes) "piratas". Esta restrição estende-se ao alojamento, instalação, execução, utilização e/ou disponibilização deste tipo de conteúdos e/ou aplicações;

- b) seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica, pedófila ou discriminatória com base em religião, sexo ou raça;
- c) incite à prática de atos criminosos;
- d) promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas;
- e) explore ou incite a exploração de menores.

#### **Propriedade dos endereços IP**

A MEO mantém, controla e administra as gamas de endereços IP que lhe são atribuídos pelo RIPE, durante o período contratual acordado. Assim, e com vista à correta utilização dos Serviços, a MEO reserva-se o direito de alterar ou remover os referidos endereços IP, sempre que se verifique uma utilização incorreta dos mesmos.

#### **Lista Negras de domínios e IP'S (Blacklist's)**

A MEO compromete-se a prestar os serviços de acesso à Internet, mail relay e correio eletrónico de uma forma plenamente funcional, naquilo que depende da sua infraestrutura de rede e de acordos estabelecidos com os seus parceiros e prestadores de serviços.

O CLIENTE aceita e reconhece que existem situações em que o serviço prestado pela MEO poderá ser afetado pelo registo dos endereços IP, ou domínios, em nome próprio ou em nome dos seus clientes, em listas negras públicas anti-spam, (também designadas "blacklists").

Estas ocorrências não são específicas nos serviços prestados pela MEO, ocorrendo igualmente com qualquer outro Internet Service Provider - ISP, tanto nacional como internacional.

A inscrição de um domínio ou endereço IP, numa dada lista negra pode ter na sua origem vários motivos, mas, na maioria dos casos, deve-se a:

- a) Spam originado através de acessos Internet de clientes da MEO; ou
- b) Configuração errónea de servidores de mail que permitam fazer spam (normalmente designados por open relay).

O *spam* (também conhecido por "unsolicited mail") consiste no envio de comunicações de

cariz comercial ou outro, por via eletrónica, não solicitadas pelo destinatário.

As listas negras de domínios ou endereços IP, são predominantemente geridas por instituições ou grupos, internacionais que pretendem evitar que o fenómeno de *spam* se alastre de uma forma incontrolada a uma escala global.

Neste tipo de situações o CLIENTE titular do domínio ou endereço IP afetado, ou seja, inscrito numa dada lista negra, terá problemas, designadamente, no envio ou receção de emails. Nestes casos, a MEO envidará todos os esforços para proceder à remoção dos endereços IP ou domínios das listas negras em que se encontram inscritos.

No entanto, por não existir qualquer obrigação ou enquadramento legal, dos gestores das listas negras de domínios e IP's, no sentido de acatarem as solicitações da MEO, poderá não ser possível, em alguns casos, garantir a reposição do serviço.

Para os clientes eventualmente afetados, a MEO, desde já, se compromete a estudar soluções alternativas conjuntas, visando a reposição total do serviço, ou minimizar os impactos negativos entretanto provocados.

Última atualização: 20 de maio de 2015