



MEO INFORMA

MEO

CAMPANHA NATAL NOV-DEZ15

COMUNICAÇÃO Nº 422

Versão: MEOC008- 201511

Mais informação em: <http://heka.telecom.pt/psc/ccil/ptinforma@telecom.pt>

ÍNDICE

NOVIDADES [3-5](#)

PROCEDIMENTOS DE VENDA [6-12](#)

OFERTA COMERCIAL [13-26](#)

FAQs [27-32](#)

INFORMAÇÃO ADICIONAL [33-37](#)

SUPOORTE AO CANAL DE VENDA

[12](#)

OFERTA COMERCIAL

PACOTES FIBRA

VANTAGENS, EQUIPAMENTOS E CONDIÇÕES

[13](#)

COM TELEMÓVEL

[14](#)

SEM TELEMÓVEL

[15-17](#)

PACOTES ADSL

VANTAGENS, EQUIPAMENTOS E CONDIÇÕES

[18](#)

COM TELEMÓVEL

[19](#)

SEM TELEMÓVEL

[20-22](#)

PACOTES SATÉLITE

VANTAGENS, EQUIPAMENTOS E CONDIÇÕES

[23](#)

COM TELEMÓVEL

[24](#)

SEM TELEMÓVEL

[25-26](#)

Mais informação em: <http://heka.telecom.pt/psc/ccil/ptinforma@telecom.pt>



CAMPANHA NATAL

- **Novos Clientes TV** com adesão ao **DD+FE** (Débito Direto + Fatura Eletrónica):

ADSL e FIBRA (todos os pacotes):



iPhone 5s 16GB a partir de €8,99/mês **OU** **iPad mini 2 Wi-Fi 16GB** a partir de €4,99/mês

OU

1ª Mensalidade + Crédito €50 na fatura

OU

Voucher €100 em equipamentos (não se aplica ao pacote M50)

SAT (3P e pacotes com Telemóvel):



iPhone 5s 16GB a partir de €8,99/mês **OU** **iPad mini 2 Wi-Fi 16GB** a partir de €4,99/mês

OU

1ª Mensalidade + €25 em VOD (para gastar durante 12 meses)

OU

Voucher €100 em equipamentos (não se aplica ao pacote M50)

Aplica-se a oferta da **1ª mensalidade** a novas adesões TV sem FE+DD

Termina a Mensalidade Promocional do Pacote M40

**Campanha
válida de
12 -Nov a
31-Dez 2015**



Limitado ao stock existente



CAMPANHA NATAL



- Vantagens da Campanha de Natal 2015 disponíveis também para:
 - **Mudanças de Casa > 6 meses**
 - **Migrações de Tecnologia** (de SAT para ADSL/ FIBRA e entre ADSL e FIBRA)
 - Pacotes **Total 24/30 Especial** e **Talk Especial** (os descontos acumulam com as ofertas da Campanha de Natal 2015)

- Condições **Voucher €100**
 - Validade de 180 dias
 - Poderá ser rebatido nas lojas MEO e loja online em apenas 1 equipamento de valor igual ou superior a €110

- A **disponibilização de equipamentos está limitada:**
 - ao stock existente
 - à disponibilização de um equipamento por adesão TV

- As ofertas da Campanha de Natal **não estão disponíveis** para:
 - atuais clientes TV
 - pacotes 1P (TV) Satélite e 2P (TV+VOZ) Satélite



IPHONE E IPAD

- Modalidades aquisição equipamentos disponíveis

Equipamento	Prestações	Valor prestação mensal	Preço MEO	Preço Loja	POUPANÇA
iPhone 5s 16GB desbloqueado	36 meses	8,99 €	324 €	519 €	€195
	24 meses	13,50 €			
iPad mini 2 Wi-Fi 16GB	36 meses	4,99 €	180 €	309 €	€129
	24 meses	7,50 €			

iPhone 5s 16GB



Desbloqueado

- SISTEMA iOS 9
- ECRÃ Retina Multi-Touch de 4"
- CÂMARA iSight de 8 Mpx
- CONECTIVIDADE 4G até 100 Mb
- DESIGN 0,76 cm x 12,38 cm x 5,86 cm

iPad mini 2 Wi-Fi 16GB



- SISTEMA iOS 9
- ECRÃ Retina Multi-Touch de 7,9"
- CÂMARA iSight de 5 Mpx
- CONECTIVIDADE Wi-Fi
- DESIGN 0,75 cm x 20 cm x 13,47 cm



CANAIS PRESENCIAIS (Lojas MEO)

- Nas vendas em que o cliente escolheu iPhone ou iPad é obrigatória a assinatura do formulário Condições Gerais de Venda a Prestações de Equipamento (Mod.C/1002227)
- O lojista deverá registar a venda em Portal SFA (Script de Vendas Fixo e Convergente), não havendo alterações na forma de registo.
- Após o registo em Portal SFA, deverá proceder da seguinte forma:
 1. Imprimir o contrato ;
 2. **Ignorar a CPC automática;**
 3. **Preencher a CPC manualmente;**
 4. A CPC depois de assinada deve ser digitalizada, em conjunto com o contrato e documentação de cliente, e colocada em CRM.
 5. Em CRM o lojista deverá criar solicitação com a tipificação Cliente → Adesão ou Activação → Serviço Base →... e indicar “sim” – quando anexa a CPC assinada pelo cliente.
- **Os restantes procedimentos de venda não sofrem qualquer alteração.**



CANAIS PRESENCIAIS (Agentes Distribuidores, Grandes Cadeias e D2D)

- Nas vendas em que o cliente escolheu iPhone ou iPad é obrigatória a assinatura do formulário Condições Gerais de Venda a Prestações de Equipamento (Mod.C/1002227)
- O vendedor deverá registar a venda em Portal SFA (Script de Vendas Fixo e Convergente), não havendo alterações na forma de registo.
- Os restantes procedimentos de venda não sofrem qualquer alteração.



CANAIS NÃO PRESENCIAIS

- Nas vendas em que o cliente escolheu iPhone ou iPad é obrigatória a leitura da seguinte frase: “A venda de equipamento a prestações pressupõe a manutenção do serviço MEO ativo, durante o período correspondente ao pagamento integral do equipamento. A prestação mensal relativa à venda do equipamento é cobrada na fatura relativa do serviço MEO. Em caso de não pagamento da prestação mensal relativa à venda do equipamento, ser-lhe-ão cobradas, de imediato, todas as prestações em falta.”
- O comercial/vendedor deverá registar a venda em Portal SFA (Script de Vendas Fixo e Convergente), não havendo alterações na forma de registo.
- Após registo da venda, o comercial/vendedor deverá informar o cliente **que o envio da CPC** (condições pré-contratuais) **não é imediato**. A CPC será enviada no prazo máximo de 5 dias úteis.
- Os restantes procedimentos de venda não sofrem qualquer alteração.



APLICÁVEL A TODOS OS CANAIS

- Os equipamentos móveis (iPhone ou iPad) e o voucher são sempre enviados ao cliente após a instalação do serviço MEO e desde que exista DD+FE
- Os equipamentos iPhone e iPad são enviados para a morada de instalação do serviço MEO
- Aquando da entrega do equipamento, o documento assinado pelo cliente irá ficar disponível, em formato pdf, no site dos CTT Expresso
- Os procedimentos de Customer Care e Pós-Venda não sofrem quaisquer alterações



CANAIS PRESENCIAIS E NÃO PRESENCIAIS – REGISTO VENDA PORTAL SFA PARA SAT 3P (Bundle)

Situação 1: Cliente não tem qualquer serviço ou tem Linha de Rede

1. NI_BD TOP ou NI_BD MEGA
2. NI_BD ADSL 24MB
3. INT BD_MEGA 24 ou INT BD_TOP24
 1. Deve ser escolhida a oferta pretendida pelo cliente

Situação 2: Cliente tem serviço NET+VOZ 24

1. NI_BD TOP ou NI_BD MEGA
2. INT BD_MEGA 24 ou INT BD_TOP24
 1. Deve ser escolhida a oferta pretendida pelo cliente

Situação 3: Cliente tem serviço NET+VOZ 12

1. ADAB-M_BD PACOTE BASE
2. NI_BD TOP ou NI_BD MEGA
3. INT BD_MEGA 24 ou INT BD_TOP24
 1. Deve ser escolhida a oferta pretendida pelo cliente



CANAIS PRESENCIAIS E NÃO PRESENCIAIS – REGISTO VENDA PORTAL SFA PARA SAT 3P (Bundle)

Situação 4: Cliente já tem TV SAT

1. ADAB-M_BD PACOTE BASE
2. NI_BD ADSL 24 MB
3. INT BD_MEGA 24 ou INT BD_TOP24
 1. Selecionar já cliente TV

Este cliente não tem direito à Campanha Natal 2015 porque não acrescenta TV.

NOTA: Os produtos em Portal SFA têm a designação de “__NAT15__”



CONTACTOS DE SUPORTE AO CANAL DE VENDA

PROCESSOS/PROCEDIMENTOS:

CANAL	1ª LINHA DE CONTACTO	2ª LINHA DE CONTACTO	3ª LINHA DE CONTACTO
LOJAS MEO (OUTSOURCING/AGENTES)	CHEFE DE LOJA/GESTOR DE LOJA	800961221 (LINHA SUPORTE A LOJAS)	
AGENTES DISTRIBUIDORES E GRANDES CADEIAS	AGENTE/GESTOR DE AGENTES	800200840 (LINHA SUPORTE A AGENTES)	
D2D	CHEFE DE EQUIPA/COORDENADOR	800207881 (LINHA ATIVAÇÕES) BACKOFFICE ALFAS	
PARCERIAS, EMBAIXADORES PT, ÉPT (B2B)	SUPERVISOR		GESTOR DE CANAL (DOC) doc.processos.comerciais@telecom.pt
TELEMARKETING INBOUND/S2S			
TELEMARKETING OUTBOUND (INTERNO)	COORDENADOR	GESTOR DE OPERAÇÃO/RESPONSÁVEL DE CANAL	
TELEMARKETING OUTBOUND (EXTERNO)			
E-COMMERCE	SUPERVISOR/COORDENADOR		
DOI2SALES	800208992	GESTOR DE CANAL (DOC)	N/A



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQS

INFORMAÇÃO ADICIONAL



FIBRA

VANTAGENS DE ADESAO

	M50	Outros Pacotes com TV	Net + Telefone
NOVAS TV	Oferta Instalação €80 e Ativação €25		Pacotes sem TV
	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU 1ª Mensalidade na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 em equipamentos OU 1ª Mensalidade + €50 crédito na fatura na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto	
	€150 em equipamentos na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto		
ATAUAIS TV	€150 em equipamentos + €25 VOD na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto	€25 VOD na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto	Crédito €5 na fatura na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto
NOVOS E ATUAIS	Até €10/mês de desconto para números móveis portados €5/cartão até máximo de 2 números		

CONDIÇÕES DE ADESAO

- Implica período de permanência de 24 meses nos pacotes com TV e 12 meses nos restantes
- iPhone e iPad disponíveis nas opções de pagamento em prestações de **24 ou 36 meses**
- Oferta **voucher €100** em equipamento **ou** oferta de **crédito de €50** na fatura **não disponíveis para adesões ao pacote M50**

Adesões a:	Equipamentos		Novas TVs		Atuais TVs	
			MEOBox DVR Full HD	MEOBox Full HD	MEOBox DVR Full HD	MEOBox Full HD
	MEO FIBRA (sem telemóvel)		€1,00/mês (24 meses)	€5,00/ mês	Mantém condições boxes atuais	
	M40 LIGHT e M40				€1,00/mês (24 meses) c/ PB Móvel €5,50/ mês s/ PB Móvel	€5,00/ mês
	M30 LIGHT e M50				Mantém condições boxes atuais	

Nas migrações de tecnologia e Mudanças de Casa aplicam-se as condições das Novas TVs aos equipamentos.



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQS

INFORMAÇÃO ADICIONAL



FIBRA

PACOTES COM TELEMÓVEL

										VANTAGENS DE ADESAO			
										Novas TV		Atuais TV	
	TV	Net Fixa	Telefone	Cartões	Telemóvel Voz (por cartão)	Internet (por cartão)	Cartões Adicionais	Net Móvel	Mensalidade	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE
M ₃ O LIGHT	145 canais	-	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 1.000 minutos para 50 destinos internacionais (das 21h às 9h)	2 CARTÕES	Inclui 2.000 minutos e 2.000 SMS (para números começados por 2, 3 e 9)	200 MB de tráfego	Até 2 cartões €7,75/ mês cada	-	€ 59,99	1ª Mensalidade	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + Crédito €50 fatura	-	€25 VOD
M ₄ O LIGHT 1 cartão		30 Mbps 3 Mbps GARANTIDOS		1 CARTÃO			Não permite		€ 51,99				
M ₄ O LIGHT 2 cartões									€ 61,99				
M ₄ O	200 canais					750 MB de tráfego			€ 64,99				
M ₅ O	200 canais + MEO Go Multi	100 Mbps 10 Mbps GARANTIDOS		2 CARTÕES		2 GB de tráfego	Até 2 cartões €7,75/ mês cada	6 GB de tráfego	€ 81,99		iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU 1ª mensalidade + Voucher €150		Voucher €150 + €25 VOD



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQS

INFORMAÇÃO ADICIONAL



FIBRA

PACOTES SEM TELEMÓVEL

PACOTES SEM TELEMÓVEL					VANTAGENS DE ADESAO			
					Novas TV		Atuais TV	
	TV	Internet	Telefone	Mensalidade	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE
Total 30	200 canais 24 meses	30 Mbps 3 Mbps GARANTIDOS	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 1.000 minutos para 50 destinos internacionais (das 21h às 9h)	€ 47,99	1ª Mensalidade	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + Crédito €50 fatura	-	€25 em VOD
Total 30 Especial	145 canais			€ 41,49	1ª Mensalidade + Desc. €6,5 24m	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + Crédito €50 fatura + Desc. €6,5 24m		
Total 100 Cine Inclui €15/mês em VideoClube	200 canais	100 Mbps 3 Mbps GARANTIDOS		€ 56,49	1ª Mensalidade	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + Crédito €50 fatura		
Total 400		400 Mbps 40 Mbps GARANTIDOS		€ 179,99	1ª Mensalidade			

NOTAS

- **Total 30 Especial:** inclui desconto de €6,50/mês durante 24 meses. Após 24º mês a mensalidade será €47,99



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQS

INFORMAÇÃO ADICIONAL



FIBRA

PACOTES SEM TELEMÓVEL

				VANTAGENS DE ADESÃO			
				Novas TV		Atuais TV	
	TV	Telefone	Mensalidade	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE
Talk	200 canais 24 meses	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 1.000 minutos para 50 destinos internacionais (das 21h às 9h)	€ 35,99	1ª Mensalidade	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + Crédito €50 fatura	-	€25 VOD
Talk Especial	145 canais		€ 30,99	1ª Mensalidade + Desc. €5 24m	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + Crédito €50 fatura + Desc. €5 24m		

NOTAS

- **Talk Especial:** inclui desconto de €5/mês durante 24 meses. Após 24º mês a mensalidade será €47,99



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQS

INFORMAÇÃO ADICIONAL



FIBRA

VANTAGENS DE ADESAO

Novas adesões

PACOTES SEM TELEVISÃO	Net Fixa	Telefone	Mensalidade	Novas adesões	
				sem DD+FE	com DD+FE
	FIBRA 30 Mb	30Mbps/ 3Mbps GARANTIDOS	€ 19,99 € 27,99 após 3º mês	Desconto €8 durante 3 meses	Desconto €8 durante 3 meses + €5 crédito na fatura
	FIBRA 100 Mb	100Mbps/ 10Mbps GARANTIDOS	€ 29,99 € 36,99 após 3º mês	Desconto €7 durante 3 meses	Desconto €7 durante 3 meses + €5 crédito na fatura
FIBRA 200 Mb	200Mbps/ 20Mbps GARANTIDOS	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 1.000 minutos para 50 destinos internacionais (das 21h às 9h)	€ 86,99 € 91,99 após 12º mês	1ª mensalidade + desconto €5 durante 12 meses	1ª mensalidade + Desconto €5 durante 12 meses



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQs

INFORMAÇÃO ADICIONAL



ADSL

VANTAGENS DE ADEÇÃO

	M50	Outros Pacotes com TV	Net + Telefone
	Oferta Instalação €80 e Ativação €25		
NOVAS TV	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU 1ª Mensalidade na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 em equipamentos OU 1ª Mensalidade + €50 crédito na fatura na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto		Mensalidade promocional 3 meses
	€ 150 em equipamentos na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto		
ATUAIS TV	€ 150 em equipamentos + €25 VOD na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto	€25 VOD na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto	Tráfego Internacional Ilimitado na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto
NOVOS E ATUAIS	Até € 10/mês de desconto para números móveis portados €5/cartão até máximo de 2 números		

CONDIÇÕES DE ADEÇÃO

- Implica período de permanência de 24 meses nos pacotes com TV e 12 meses nos restantes
- iPhone e iPad disponíveis nas opções de pagamento em prestações de **24 ou 36 meses**
- Oferta **voucher €100** em equipamento **ou** oferta de **crédito de €50** na fatura **não disponíveis para adesões ao pacote M50**

Adesões a:

EQUIPAMENTOS	Novas TVs		Atuais TVs	
	MEOBox DVR Full HD	MEOBox Full HD	MEOBox DVR Full HD	MEOBox Full HD
MEO ADSL (sem telemóvel)			Mantém condições boxes atuais	
M40 LIGHT e M40	€0/mês (24 meses)	€3,60/ mês	€0/mês (24 meses) c/ PB Móvel €5,50/ mês s/ PB Móvel	€3,60/ mês
M30 LIGHT e M50			Mantém condições boxes atuais	

Nas migrações de tecnologia e Mudanças de Casa aplicam-se as condições das Novas TVs aos equipamentos.



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQS

INFORMAÇÃO ADICIONAL



ADSL

PACOTES COM TELEMÓVEL

PACOTES COM TELEMOVEL										VANTAGENS DE ADESAO			
										Novas TV		Atuais TV	
	TV	Net Fixa	Telefone	Telemovel			Cartões Adicionais	Net Móvel	Mensalidade	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE
				Cartões	Voz (por cartão)	Internet (por cartão)							
M3O LIGHT	140 canais	-	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 1.000 minutos para 50 destinos internacionais (das 21h às 9h)	2 CARTÕES		200 MB de tráfego	Até 2 cartões €7,75/ mês cada	-	€ 59,99	1ª Mensalidade	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + Crédito €50 fatura	-	€25 VOD
M4O LIGHT 1 cartão		1 CARTÃO		Não permite			€ 51,99						
M4O LIGHT 2 cartões							€ 61,99						
M4O	200 canais					Inclui 2.000 minutos e 2.000 SMS (para números começados por 2, 3 e 9)	750 MB de tráfego						
M5O	200 canais + MEO Go Multi	24 Mbps 1 Mbps		2 CARTÕES		2 GB de tráfego	Até 2 cartões €7,75/ mês cada	6 GB de tráfego	€ 81,99		iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU 1ª mensalidade + Voucher €150		Voucher €150 + €25 VOD



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQS

INFORMAÇÃO ADICIONAL



ADSL

PACOTES SEM TELEMÓVEL

					VANTAGENS DE ADEÇÃO			
					Novas TV		Atuais TV	
	TV	Internet	Telefone	Mensalidade	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE
Total 24	200 canais 24 meses	24 Mbps 1 Mbps	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 1.000 minutos para 50 destinos internacionais (das 21h às 9h)	€ 47,99	1ª Mensalidade	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + Crédito €50 fatura	-	€25 em VOD
Total 24 Especial	140 canais			€ 41,49	1ª Mensalidade + Desc. €6,5 24m	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + Crédito €50 fatura + Desc. €6,5 24m	-	
Total 24 Cine Plus Inclui €15/mês em VideoClube	200 canais			€ 56,49	1ª Mensalidade	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + Crédito €50 fatura	-	

NOTAS

- **Total 24 Especial:** inclui desconto de €6,50/mês durante 24 meses. Após 24º mês a mensalidade será €47,99



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQs

INFORMAÇÃO ADICIONAL



ADSL

PACOTES SEM TELEMÓVEL

				VANTAGENS DE ADESAO			
				Novas TV		Atuais TV	
	TV	Telefone	Mensalidade	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE
Talk	200 canais 24 meses	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 1.000 minutos para 50 destinos internacionais (das 21h às 9h)	€ 35,99	1ª Mensalidade	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + Crédito €50 fatura	-	€25 VOD
Talk Especial	140 canais		€ 30,99	1ª Mensalidade + Desc. €5 24m	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + Crédito €50 fatura + Desc. €5 24m		

NOTAS

- **Talk Especial:** inclui desconto de €5/mês durante 24 meses. Após 24º mês a mensalidade será €47,99



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQs

INFORMAÇÃO ADICIONAL



ADSL

PACOTES SEM TELEVISÃO	Internet	Telefone	Mensalidade
ADSL 12 Mb	12 Mbps 1 Mbps	Noites e fins de semana para redes fixas nacionais	€ 14,99 € 21,99 após 3º mês
ADSL 24 Mb	24 Mbps 1 Mbps	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais e 50 destinos internacionais	€ 19,99 € 27,99 após 3º mês

Fora das Zonas C acresce o valor da assinatura telefónica

NOTAS

- Mensalidades promocionais válidas durante 3 meses
- **Downloads ilimitados** para adesões aos serviços de DD+FE.



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQs

INFORMAÇÃO ADICIONAL



SATÉLITE

VANTAGENS DE ADEÇÃO

	M50	Outros Pacotes com Telemóvel	Total 24 / Mega 24	Restantes pacotes com TV
NOVAS TV	Oferta Instalação da MEOBox + Antena € 80			
	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU 1ª Mensalidade na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 em equipamentos OU 1ª Mensalidade + €25 VOD na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto		Oferta 1ª Mensalidade (exclui Ultra SportTV e Top SportTV)
	€ 150 em equipamentos na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto			
ATUAIS TV	€ 150 em equipamentos + €25 VOD na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto		€25 VOD na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto	
NOVOS E ATUAIS	Até € 10/mês de desconto para números móveis portados €5/cartão até máximo de 2 números			Crédito €5 na fatura na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto

CONDIÇÕES DE ADEÇÃO

- Implica período de permanência de 24 meses nos pacotes com TV e 12 meses nos restantes
- iPhone e iPad disponíveis nas opções de pagamento em prestações de **24 ou 36 meses**
- Oferta **voucher €100** em equipamento e oferta de **crédito de €50** na fatura **não disponíveis para adesões ao pacote M50**
- iPhone e iPad não disponíveis para adesões aos pacotes 2P e 1P

Adesões a:

EQUIPAMENTOS	Novas TVs		Atuais TVs	
	MEOBox DVR Full HD	MEOBox Full HD	MEOBox DVR Full HD	MEOBox Full HD
MEO SAT 1P, 2P e 3P	€5,50/ mês	€3,65/ mês	Mantém condições boxes atuais	
M40 LIGHT e M40		€0/mês (12 meses)	€5,50/ mês	€0/mês (12 meses) c/ PB Móvel
M30 LIGHT e M50		€3,65/mês do 12º ao 24º mês	Mantém condições boxes atuais	

Nas migrações de tecnologia e Mudanças de Casa aplicam-se as condições das Novas TVs aos equipamentos.



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQs

INFORMAÇÃO ADICIONAL



SATÉLITE

PACOTES COM TELEMÓVEL

										VANTAGENS DE ADESAO			
										Novas TV		Atuais TV	
	TV	Net Fixa	Telefone	Telemovel			Cartões Adicionais	Net Móvel	Mensalidade	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE	Oferta Sem DD+FE	Oferta Com SDD+FE
				Cartões	Voz (por cartão)	Internet (por cartão)							
M3O LIGHT	85 canais	-	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 1.000 minutos para 50 destinos internacionais (das 21h às 9h)	2 CARTÕES	Inclui 2.000 minutos e 2.000 SMS (para números começados por 2, 3 e 9)	200 MB de tráfego	Até 2 cartões €7,75/ mês cada	-	€ 59,99	1ª Mensalidade	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + €25 VOD	-	€25 VOD
M4O LIGHT 1 cartão		24 Mbps 1 Mbps		1 CARTÃO			Não permite		€ 51,99				
M4O LIGHT 2 cartões				2 CARTÕES					€ 61,99				
M4O	105 canais			750 MB de tráfego					€ 64,99				
M5O	105 canais + MEO Go Multi	24 Mbps 1 Mbps		2 CARTÕES		2 GB de tráfego	Até 2 cartões €7,75/ mês cada	15 GB de tráfego	€ 81,99		iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU 1ª mensalidade + Voucher €150		Voucher €150 + €25 VOD



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQs

INFORMAÇÃO ADICIONAL



SATÉLITE

PACOTES SEM TELEMÓVEL

					VANTAGENS DE ADEÇÃO			
					Novas TV		Atuais TV	
	TV	Net Fixa e Net Móvel	Telefone	Mensalidade	Oferta Sem SDD+FE	Oferta Com SDD+FE	Oferta Sem SDD+FE	Oferta Com SDD+FE
Top 24	85 Canais	Fixa: 24 Mbps 1 Mbps Móvel: 40 Mbps	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais	€ 49,99	1ª Mensalidade	iPhone 5s ou iPad mini 2 a prestações OU Voucher €100 (6m) OU 1ª mens + €25 VOD	-	Crédito €5 na fatura
Mega 24	105 Canais			€ 55,00				

Pacotes Top 24 e Mega 24 válidos Fora das Zonas C

				Novas TV	
	TV	Telefone	Mensalidade	Oferta Sem SDD+FE	Oferta Com SDD+FE
Top	85 Canais	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais	€ 25,49	1ª Mensalidade	1ª Mensalidade + Crédito €5 na fatura
Mega	105 Canais		€ 29,99	1ª Mensalidade	1ª Mensalidade + Crédito €5 na fatura



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQs

INFORMAÇÃO ADICIONAL



SATÉLITE

PACOTES SEM TELEMÓVEL	Ofertas de adesão			
	Novas TV			
	TV	Mensalidade	sem DD+FE	com SDD+FE
Light	16 Canais	€11,99 €17,49 após 24º mês	1ª Mensalidade	1ª Mensalidade + Crédito €5 na fatura
Top	85 Canais	€17,99 €23,49 após 24º mês		
Mega	105 Canais	€22,99 €28,49 após 24º mês		
Mega TVCine	115 Canais	€ 32,49		
Ultra Sport TV HD	24 Canais	€37,99 €26,79 no 1º mês	€ 26,79 1º mês	€ 26,79 1º mês + Crédito €5 na fatura
Top Sport TV HD	93 Canais	€44,49 €26,79 no 1º mês		



FAQ'S - COMERCIAIS

1. Se aderir ao MEO numa loja posso receber logo o iPhone ou o iPad?

R: Não, o equipamento só é expedido via CTT Expresso, após a instalação do serviço.

2. Tenho de fazer alguma coisa para desbloquear o meu novo iPhone 5s?

R: Não, o iPhone 5s já é entregue desbloqueado. Trata-se de uma oferta no âmbito da campanha de Natal MEO.

3. Como vou receber o equipamento?

R: Irá receber o equipamento, após instalação do serviço MEO, via CTT Expresso. Quando for expedido será enviado um sms com um código EAXXXXX de forma a poder consultar a sua encomenda no site CTT Expresso. A entrega ocorre em 48 horas após SMS. Caso não receba o equipamento em casa, será deixado um aviso na sua caixa de correio para ir levantar o mesmo, nos 3 dias úteis seguintes, na loja dos CTT.

4. Posso escolher a morada de entrega do iPhone ou o iPad?

R: Não, o equipamento será sempre entregue na morada de instalação do serviço.

5. Os atuais clientes MEO sem Televisão que já têm DD+FE, podem ter o iPhone ou o iPad com pagamento a prestações?

R: Sim, desde que migrem para um pacote com Televisão (não se aplica na adesão aos pacotes 2P e 1P Satélite).

6. Ao aderir a um pacote MEO posso optar por escolher dois equipamentos a prestações?

R: Não, apenas é disponibilizado um equipamento a prestações por cada serviço TV. Só poderá ter 2 se aderir a 2 serviços TV com os pacotes elegíveis.



FAQ'S - COMERCIAIS

7. Ao aderir a um plano de pagamento a prestações a 24 meses posso alterar para 36 meses ou vice-versa?

R: Não, não é possível alterar o prazo do plano de pagamento a prestações, pode sim antecipar o todo ou em parte o plano de pagamento a prestações.

8. O cliente que optar pela oferta do pagamento do equipamento a prestações, pode escolher a cor do mesmo?

R: Não, quer o iPhone, quer o iPad estão disponíveis apenas na cor cinzento sideral.

9. O cliente que optar pela oferta do voucher de €100 em equipamento, pode rebater o mesmo na loja online?

R: Pode sim. Tem 180 dias para rebater o mesmo na loja online, na troca por um equipamento de valor igual ou superior a €110.

10. Os clientes MEO ADSL/Fibra com Televisão que aderem a um pacote MEO com Telemóvel com DD+FE, têm acesso à oferta da campanha de Natal?

R: Não, esta oferta é exclusiva para novos clientes Televisão (com DD+FE). Neste caso os clientes irão ter oferta de €25 VOD, mediante a adesão à FE e DD, se aderirem a um pacote M40 Light, M30 Light ou M40. Caso adiram a um pacote M50 têm uma oferta adicional de um voucher de €150 em equipamentos.

11. Sou colaborador, se aderir a pacote elegível posso ter as ofertas de Natal?

R: Não, esta campanha não está disponível a colaboradores. Apenas poderá ter as ofertas de Natal se aderir a pacote elegível não abrangido pelo Plano Colaborador.



FAQ'S - COMERCIAIS

12. Clientes que façam uma mudança de casa (> 6 meses) e na morada antiga já tinham pacote com TV, têm direito às ofertas da Campanha de Natal?

R: Sim, têm acesso a todas as ofertas como um novo cliente TV

13. Vou aderir a um pacote M50. Tenho direito à oferta do crédito de €50 ou o voucher de €100 em equipamentos?

Não, no caso de uma adesão ao pacote M50 as ofertas são: iPhone ou iPad a prestações ou 1ª mensalidade e voucher de €150 em equipamentos, na adesão a DD+FE. Adicionalmente, por cada número móvel portado (até um máximo de 2) terá €5 de desconto por cartão.

14. Vou receber uma oferta de crédito de €50 na fatura. Este crédito é mensal?

Não. O crédito é atribuído apenas 1 vez, na 1ª fatura.

15. Vou receber um voucher de €25 em filmes do MEO VideoClube. Este voucher é mensal?

Não, este voucher é emitido apenas uma vez e é válido durante 12 meses. Se no final dos 12 meses não tiver gasto o saldo dos €25, perde direito ao mesmo.

16. Sou cliente MEO Satélite como posso usufruir dos €25 em filmes do MEO VideoClube?

Pode ver na TV ou em qualquer lugar no tablet, smartphone e PC com o MEO Go. Para ver na TV, é necessário ter uma MEOBox Full HD Samsung e um acesso de internet fixa MEO. A viabilidade do serviço MEO VideoClube na TV está sujeita a análise técnica das características da linha.



FAQ'S - COMERCIAIS

17. Já tenho um cartão de voz MEO, é compatível com o iPhone?

R: O iPhone funciona com um cartão em formato Nano SIM. Enviamos juntamente com o equipamento um cartão de triplo corte, para que possa ativar uma 2ª via do seu nº nesse novo cartão SIM. Desta forma, poderá começar logo a utilizar o seu novo equipamento.

18. Não tenho um cartão móvel MEO. O iPhone inclui algum cartão? E qual o saldo disponível?

R: O iPhone é acompanhado de um cartão móvel MEO com €2,50 de saldo para que um novo cliente MEO possa começar a usar o equipamento. Adicionalmente acompanha também um cartão 2ª via que só se aplica a já clientes móveis MEO que não tenham cartão Nano SIM.

19. O iPad vem com cartão de dados móveis?

R: Não, o iPad apenas funciona com ligação WIFI.

20. Os atuais clientes MEO com Televisão têm acesso a estes equipamentos a prestações quando aderirem a DD+FE?

R: Não, esta campanha é exclusiva para novos clientes Televisão (com DD+FE).



FAQ'S - PROCEDIMENTOS

1. Clientes MEO SAT (TV) que migram para MEO ADSL ou MEO Fibra, podem ter as ofertas da campanha de Natal?

R: Sim os clientes têm direito às ofertas disponíveis mediante o pacote escolhido.

2. Nas vendas em Portal SFA, cujos produtos obrigam à CPC, quando é que o cliente a vai receber?

R: O cliente irá receber a CPC até 5 dias após o registo da venda em Portal SFA, de acordo com o modo escolhido: email ou carta.

3. Cliente aderiu ao MEO e escolheu equipamento (iPhone ou iPad), quando é que irá recebe-lo?

R: O equipamento escolhido só será enviado, via CTT Expresso, após a instalação do serviço MEO e desde que tenha DD+FE.

4. Como é que o Cliente pode acompanhar o envio do equipamento?

R: Quando o equipamento sai do armazém da PT é enviado um SMS para o número de telemóvel registado na venda com o seguinte conteúdo: "O seu Equipamento será entregue em 48h. Pode acompanhar o estado da entrega em www.cttexpresso.pt com o nº EAXXXXXXXXXPT. Obrigado"

Nas situações em que o cliente não se encontra em casa, os CTT deixam um aviso postal na caixa de correio e o cliente recebe um SMS cujo conteúdo é: "Tem 3 dias para levantar o seu equipamento que está disponível na loja dos CTT indicada no postal deixado na sua caixa de correio. Obrigado"

5. Cliente aderiu ao MEO, escolheu equipamento (iPhone e iPad), no entanto não aderiu ao DD+FE, o que vai acontecer?

R: A MEO vai enviar um SMS no dia seguinte ao registo da venda, para os clientes que não têm DD+FE, sendo que se até ao dia seguinte à instalação não existir pedido de adesão ao DD+FE, não será enviado qualquer equipamento ao cliente.



FAQ's - PROCEDIMENTOS

6. Onde posso consultar os SMS enviados ao cliente sobre o envio dos equipamentos?

R: Os SMS enviados estão todos em CRM e, adicionalmente, podem ser consultados em Portal Atlas.

7. Cliente SAPO FIBRA adere ao MEO e pretende escolher equipamento (iPhone ou iPad), mas Portal SFA não tem oferta disponível. O que fazer?

R: Deve ir ao Portal Atlas, ao Módulo Acompanhamento Natal 2015 e no sub-módulo “Contingência” inserir o PRT da venda realizada e escolher oferta pretendida. Atenção que o Portal Atlas faz validação da elegibilidade do cliente e produto de SFA.

8. Vendedor regista venda em Portal SFA, no entanto percebe que escolheu mal a oferta pretendida pelo cliente. O que deve fazer?

R: O vendedor deve ir ao Portal Altas ao módulo “Acompanhamento Natal 2015” e entrar no sub-módulo “Alteração Oferta”. De seguida, insere o PRT da venda que irá devolver os dados da venda e uma combo box para ser escolhida a oferta pretendida. ATENÇÃO: as alterações da oferta apenas são permitidas até ao momento em que a venda se encontra instalada. Nas situações em que a venda já se encontra instalada deve ser criado um ticket em Portal Altas para o devido tratamento.

9. Como é assegurado o envio dos equipamentos (iPhone e iPad) para as vendas a clientes empresariais?

R: A validação e envio é totalmente processada pela equipa do empresarial.

10. Como é que os clientes empresariais vão receber o voucher de €100?

R: O envio é assegurado pela equipa do Empresarial, sendo que a consulta pode ser feita no Portal Altas.



0 ARGUMENTÁRIO

O QUE O MEO TEM DE MELHOR

- Só no MEO pode ter um iPhone 5s por apenas €8,99/mês com €195 de desconto face ao PVP
- Pacotes Internet Família, permitem adicionar 200 MB, 500 MB ou 2 GB em todos os cartões do pacote por uma única mensalidade.
- A maior oferta de canais para ver fora de casa através do MEO Go e de canais exclusivos
- Rede **100% Fibra** com garantia de fiabilidade, qualidade e inovação
- **Total controlo de custos** por cartão de telemóvel
- **Maior cobertura móvel** nacional
- **Melhor internet móvel 4G (Anacom)**



SÓ NO MEO ENCONTRA

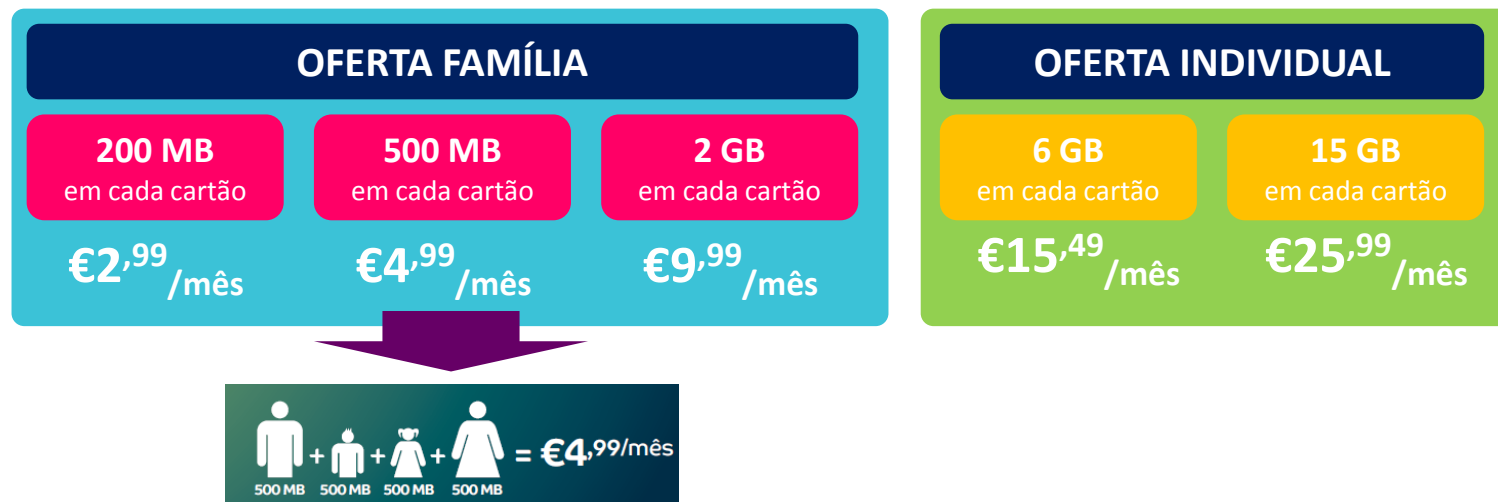
- **MEO Music:** Milhões de músicas grátis, em qualquer lugar sem gastar tráfego móvel
- **MEO Jogos:** Permite transformar a sua MEOBox numa consola, fácil de usar e com jogos gratuitos e dezenas de jogos em HD
- **MEO Kanal:** Único serviço no mundo que permite criar e gerir o seu próprio canal de TV





1 INTERNET MÓVEL

OFERTA DE INTERNET NO TELEMÓVEL PARA TODA A FAMÍLIA



Uma família que adira ao pacote 500 MB paga apenas €4,99/mês para ter mais 500 MB em cada um dos cartões.



2

BOTÕES COLORIDOS NO MEO

Só o MEO é verdadeiramente interativo e usa todos os botões coloridos do comando



BOTÃO AMARELO

- ❑ ACEDA FACILMENTE À ÁREA DE CANAIS E SERVIÇOS TV
- ❑ SIMPLES | RÁPIDO | INOVADOR



BOTÃO VERMELHO

- ❑ ACEDA A UM MUNDO DE CANAIS E CONTEÚDOS INTERATIVOS NA SUA TV



BOTÃO VERDE

- ❑ CRIE O SEU PRÓPRIO CANAL
- ❑ VEJA MILHARES DE CANAIS NA TV, TABLET, SMARTPHONE E PC



BOTÃO AZUL

- ❑ ACEDA A MAIS DE 70 DE APLICAÇÕES INTERATIVAS NA SUA TV: DESPORTO, MÚSICA, ENTRETENIMENTO, JOGOS E MUITO MAIS



3

OS MELHORES SERVIÇOS ESTÃO NO MEO

Os pacotes MEO incluem serviços inovadores sem custos adicionais



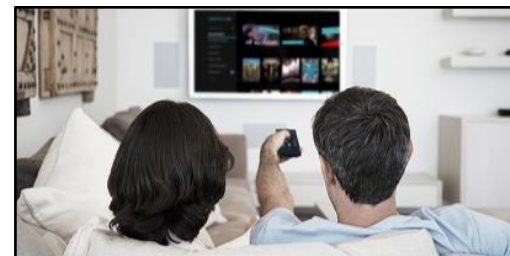
MEO GO

- ☐ + PRÉMIOS INTERNACIONAIS
- ☐ 70 CANAIS + CANAIS PREMIUM
- ☐ GRAVAÇÕES AUTOMÁTICAS
- ☐ FILMES VIDEOCLUBE



MEO JOGOS

- ☐ MEOBOX = CONSOLA DE JOGOS
- ☐ JOGAR DE FORMA ILIMITADA
- ☐ DEZENAS DE JOGOS
- ☐ 8 JOGOS GRÁTIS



MEO VIDEOCLUBE

- ☐ FILMES PARA ALUGAR POR 48 HORAS
- ☐ FILMES DOS MAIORES ESTÚDIOS
- ☐ RECOMENDAÇÕES PERSONALIZADAS
- ☐ CONTROLO PARENTAL E DE CUSTOS



NOVIDADES

PROCEDIMENTOS

OFERTA COMERCIAL

FAQs

INFORMAÇÃO ADICIONAL



4 MEO KANAL

SÓ NO MEO PODE CRIAR O SEU CANAL
MEO KANAL, AGORA DISPONÍVEL EM TODOS OS ECRÃS

**EXCLUSIVO
E GRÁTIS**

DESTAQUES



FFMS TV - 505050

Os principais documentários,
as séries, as conferências e os
debates da Fundação
Francisco Manuel dos Santos



**The Pet Collective -
756810**

Todo o tipo de vídeos divertidos
de cães e gatos



FSM TV - 8008

Tudo sobre a Feira de S. Mateus
Canal do Município de Viseu



**Diocese do
Funchal /113292**

Todos os eventos , alguns em
direto, da Diocese do Funchal
que comemora 500 anos



HISTÓRICO DE VERSÕES

DATA

COMENTÁRIOS

11/11/2015

Versão:
MEOC008-201511

- **Nova campanha Natal 2015**



HISTÓRICO DE VERSÕES

DATA	COMENTÁRIOS
24/08/2015 Versão: MEOC007-201508	Nova campanha Rentree ago-set 2015: • Novo M4O a €49,99: Novos Clientes: Oferta de adesão: mensalidade promocional €49,99 durante 4 meses. Atuais Clientes TV: Oferta com adesão ao DD+FE: mensalidade promocional • Outros pacotes MEO: Novos Clientes: Oferta de adesão: 1ª mensalidade. Atuais Clientes TV com adesão a DD+FE- pacotes com telemóvel: €25 em VOD.
31/07/2015 Versão: MEOC006-201507	• Prolongamento da campanha até 31 agosto.
02/07/2015 Versão: MEOC005-201507	• Alterações nos pacotes com telemóvel; • Prolongamento da campanha do Tablet; • Nova oferta de internet no telemóvel para toda a família.



HISTÓRICO DE VERSÕES

DATA	COMENTÁRIOS
19/06/2015 Versão: MEOC004.1-201506	• Alterações nos procedimentos: Canais Presenciais – Retiradas as instruções de “Ignorar a CPC automática” e “Preencher a CPC manualmente” Canais Não Presenciais – O comercial deverá informar o cliente que irá receber a sua CPC por mail ou correio, sendo o seu envio automático após o registo em Portal SFA.
22/05/2015 Versão: MEOC004-201505	• Oferta de MEO Tablet 2 (PVP €179,90; Oferta 3 meses de MEO Go Multi. Condições de Adesão: Novos clientes de TV; Com DD+FE. Pacotes Elegíveis: Fibra e ADSL (exceto Talk Especial, Total 24 Especial e Total 30 Especial) e MEO Satélite com Telemóvel. • Campanha válida até 30 junho.



HISTÓRICO DE VERSÕES

DATA	COMENTÁRIOS
14/03/2015 Versão: MEOC003-201503	• Crédito na fatura por adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto passa a ser de €50 • Os pacotes TOTAL 24, TOTAL 30 e TALK (ADSL e FIBRA) passam a incluir oferta de pack de canais durante 24 meses ficando assim com 190 canais • Campanha válida até 15 abril para novas adesões TV
17/02/2015 Versão: MEOC002-201502	• MEO FIBRA e MEO ADSL Nas adesões aos pacotes Talk Especial, Total 30 Especial e Total 24 Especial: Deixa de ser exigida a apresentação de uma fatura TV Fibra ou Cobre de outro operador • MEO Satélite Com DD + FE (oferta Pack de Canais durante 3 meses nos Pacotes com Telemóvel – exceto M50 ou M50 Plus)
21/01/2015 Versão: MEOC001.02-201501	• Atualização dos contactos de suporte ao canal



HISTÓRICO DE VERSÕES

DATA	COMENTÁRIOS
16/01/2015 Versão: MEOC002-201501	• Inclusão de informação sobre popup de validação em SFA; • Atualização das FAQ's comerciais e procedimentais.
15/01/2015 Versão: MEOC001-201501	• Campanha IPTV - Oferta da 1ª Mensalidade para novas adesões TV. Adicionalmente, na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto oferta de crédito de €30 na fatura; • Campanha Satélite - Oferta da 1ª Mensalidade para novas adesões TV. Adicionalmente, oferta de desconto de 5€/mês (nos Pacotes com Telemóvel) na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto.