

TERMOS E CONDIÇÕES

Cláusula Primeira

Objecto

1. Constitui objecto do presente contrato a prestação de serviço de Comunicações Electrónicas (Voz móvel/Dados e de transmissão de Radiodifusão) pela **MOVICEL TELECOMUNICAÇÕES, S.A.**, com sede na Avenida Talatona, Edifício Cuando Cubango, Condomínio Belas Business Park, Município de Talatona, Luanda – Angola, contribuinte fiscal n.º 5403051376, a favor do Cliente, atendendo os aspectos de rede e comerciais, definidos no presente contrato e em conformidade com a legislação de Telecomunicações em vigor na República de Angola.

2. Os termos, condições específicas e utilização dos serviços da MOVICEL, estão disponíveis no site www.movitel.co.ao

Cláusula Segunda

Serviços fornecidos e Níveis de qualidade de serviço oferecidos

1. Pelo presente Contrato a MOVICEL compromete-se a prestar os serviços de Comunicações electrónicas nos termos definidos nestas Condições Gerais.

2. O Cliente poderá realizar e receber chamadas nacionais, internacionais, utilizar serviços em Roaming e aceder de forma ininterrupta e gratuita ao número de emergência.

3. Salvo em casos fortuitos ou de força maior, a MOVICEL compromete-se a prestar o Serviço de forma regular e contínua, em cumprimento dos seguintes níveis de serviço:

- Tempo de activação do Serviço: prazo máximo de 24 horas, a contar da data em que o serviço subscreto pelo Cliente se torna eficaz, salvo por impossibilidade técnica;
- Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas directamente pelo cliente: 30 dias a contar da data da sua recepção.

Cláusula Terceira

Equipamento Terminal

1. A aquisição e instalação de todo o equipamento terminal de acesso à rede GSM/UMTS da MOVICEL será da conta do Cliente, sendo este último igualmente responsável pela utilização e conservação.

2. A MOVICEL só se obriga a estabelecer a ligação do equipamento terminal à rede GSM/UMTS desde que satisfaça os requisitos legais aplicáveis.

3. O Cliente está obrigado a pagar a taxa que estiver em vigor na MOVICEL ou determinada pelo órgão regulador – INACOM.

4. A MOVICEL poderá solicitar ao Cliente o acesso aos equipamentos para verificação dos requisitos mencionados no n.º 2 da presente cláusula, podendo a recusa de acesso não justificada, constituir causa de suspensão da prestação do serviço e a verificação do incumprimento daqueles requisitos dará lugar a resolução do presente contrato, sem direito a indemnização.

5. Se a suspensão da prestação do serviço pela MOVICEL fundamentar-se na ausência dos requisitos legais exigidos, a MOVICEL notificará o Cliente com antecedência de 8 (oito) dias.

6. Em todo caso poderá o Cliente promover todas as medidas necessárias para substituir ou reparar o equipamento defeituoso por outro que cumpra com os padrões exigidos.

Cláusula Quarta

Preço e Tarifário

- O Cliente pagará à MOVICEL, o preço devido resultante da prestação de serviço objecto deste contrato, aplicando um dos vários planos tarifários em vigor e previamente escolhido pelo Cliente.
- Para além da publicação periódica no Jornal oficial, os tarifários aplicáveis aos Serviços poderão ser consultados no site www.movitel.co.ao e em todas as lojas da MOVICEL.

- Os tarifários aplicáveis aos clientes que se encontram em regime pós-pago encontram-se fixados nas respectivas condições específicas.

Cláusula Quinta

Tipos de serviços de manutenção oferecido

- A MOVICEL assegurará a reparação de avarias que ocorram na prestação dos serviços, assim como a conservação e reparação de equipamentos da MOVICEL utilizados na prestação destes serviços.
- A MOVICEL não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos serviços resultantes de avarias ou falta de conservação dos equipamentos

Cláusula Sexta

Direitos e Obrigações

1. Constituem direitos e obrigações das partes entre outros decorrentes da legislação aplicável, os seguintes:

Para a MOVICEL:

- Cumprir todas as imposições legais decorrentes do regime jurídico aplicável;
- Cumprir os parâmetros mínimos de adesão ou limitação do serviço;
- Garantir em condições não discriminatórias, o acesso aos serviços prestados bem como o sistema de preços em vigor;
- Garantir a disponibilidade do serviço de forma continuada dentro das zonas de cobertura;
- Notificar com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias o Cliente no caso de cessação a título definitivo, da oferta de redes ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público;
- Anunciar e divulgar ao público em geral, de forma detalhada, os vários componentes dos preços cobrados;

Para o Cliente:

- Pagar pontual e integralmente o custo do serviço de telecomunicações prestado com base no plano tarifário aprovado pelo INACOM e em vigor na MOVICEL;
- Pagar as taxas e encargos que forem devidos nos termos da legislação aplicável ou das condições gerais agora estabelecidas;
- Deter um número de utilizador que poderá ser alterado a seu pedido através do pagamento de uma taxa de desactivação/reactivação e/ou pela MOVICEL nos termos das disposições legais aplicáveis;
- A reclamar nas condições legalmente previstas;
- A alterar as condições contratuais incluindo a designação do seu titular sempre que se verifique alguma das circunstâncias nele previstas;
- A requisitar através dos órgãos judiciais, a detecção de comunicações incomodativas e/ou de natureza criminal;
- A requerer facturação detalhada das chamadas efectuadas até um período máximo de 2 meses;
- A ser informado com a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas sempre que ocorram situações de interrupção superiores a 6 (seis) horas;
- A ser compensado de eventuais suspensões ou interrupções de serviços de acordo com os parâmetros fixados legalmente.

Cláusula Sétima

Limites de Responsabilidade

1. Limites de Responsabilidade do Cliente

- A transmissão da posição contratual entre usuários sem intervenção da MOVICEL, não é permitida;

- b) O Cliente tem plena Consciência de que possui total e absoluta responsabilidade pela utilização e guarda do seu equipamento, respondendo directamente em caso de utilização indevida dos serviços ora contratados.
- c) Em caso de perda e/ou extravio do equipamento ou Cartão SIM de acesso a rede GSM/UMTS da MOVICEL, o Cliente deve comunicar, imediatamente, a MOVICEL para que possa bloquear/ desactivar o cartão SIM de acesso.

2. Limites de Responsabilidade MOVICEL

- a) Nos termos da Lei, a MOVICEL não é responsável pelos prejuízos indirectos e consequências de serviços interrompidos por motivos de rupturas na rede telefónica pública e avarias na instalação terminal ou nas Centrais de comutação;
- b) As suspensões do serviço por razões de força maior, não dão direito a qualquer indemnização;
- c) A MOVICEL obriga-se a tomar as providências ao seu alcance para assegurar e fazer respeitar o sigilo das comunicações feitas pelas suas redes, mas não assume responsabilidade alguma pelo facto de eventualmente se frustrarem essas providências.
- d) A MOVICEL não se responsabiliza por qualquer dano ou infortúnio causado por falha ou atraso no envio da informação;
- e) Em caso de utilização prejudicial à rede GSM/UMTS da MOVICEL e/ou ao seu nível de serviço bem como de incumprimento das obrigações ora estabelecidas, a MOVICEL reserva-se o direito de suspender o serviço;
- f) A MOVICEL não poderá ser responsabilizada por actos dolosos ou com culpa grave praticados pelos seus agentes, actuando com entidades autónomas e estáveis;
- g) Sem prejuízo no disposto nos n.ºs anteriores, a MOVICEL apenas será responsável nos dados que lhe imputáveis nos termos gerais do direito, não sendo responsável por lucros cessantes, danos emergentes e/ou indirectos.

Cláusula Oitava

Sistemas de indemnização e reembolsos

1. Em caso de incumprimento da activação do serviço no momento da sua adesão, por motivos comprovadamente imputáveis à MOVICEL, o cliente poderá exigir reembolso do valor que, com base no preço do serviço não prestado pela MOVICEL por causa do incumprimento.
2. O pagamento da referida compensação será efectuado por crédito sobre a facturação do cliente

Cláusula Nona

Suspensão do Serviço

O presente contrato poderá ser suspenso, mediante um aviso prévio de 8 (oito) dias nas seguintes circunstâncias sem desobrigar o Cliente do pagamento das prestações vencidas e taxa de assinatura nos casos em que for devida:

Pela MOVICEL:

- a) Por razões específicas associadas à prestação de cada tipo de serviço desde que devidamente caracterizadas e do conhecimento do Cliente;
- b) Por avaria ou qualquer perturbação no serviço decorrente de causas imputáveis ao Cliente;
- c) Inobservância por parte do Cliente, das condições técnicas e de exploração legalmente regulamentada e contratualmente acordadas;
- d) Falta de pagamento dos serviços efectivamente prestados, de taxas ou outros encargos quando devidos e nos prazos estipulados;
- e) Quando o Cliente houver prestado, antes ou depois, falsas declarações ou induzido a MOVICEL em erro;
- f) Sempre que o Cliente incumprir alguma das suas obrigações contratuais.

Pelo Cliente:

- a) Por um período de até 3 (três) meses em cada ano sem obrigação de pagar taxa de assinatura em consequência de comissão de serviço civil ou militar;
- b) Por períodos diversos a seu pedido, sendo devida uma taxa de desactivação e de reactivação consoante o caso.

Cláusula Décima

Cessão da Posição Contratual

1. A nenhuma das partes assiste o direito de transmitir a sua posição contratual sem o prévio e expresso consentimento da outra parte que se manifestará por escrito.
2. Sem prejuízo do número anterior, o Cliente poderá solicitar a alteração da titularidade, preenchendo e assinando os formulários criados para o efeito acompanhado dos dados de identificação pessoal do cessionário, dependendo em qualquer caso da prévia autorização expressa da MOVICEL que se manifestará por escrito.

Cláusula Décima Primeira

Alterações das condições

1. Sempre que se proceda à alteração das presentes Condições, a MOVICEL deverá informar ao cliente nos termos da legislação vigente, com antecedência mínima de um (1) mês.
2. Caso o cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá rescindir o contrato sem qualquer penalização com efeitos na data de entrada em vigor das alterações efectuadas pela MOVICEL.

Cláusula Décima Segunda

Consentimento para tratamento de Dados Pessoais

1. O Cliente consente que os seus dados recolhidos sejam processados por meios automatizados ou não pela MOVICEL, entidade responsável pelo seu tratamento, destinando-se à execução e gestão do contrato com o Assinante, bem como acções de marketing da MOVICEL.
2. Durante a execução do contrato, a MOVICEL poderá enviar mensagens de ofertas e promoções da MOVICEL ao Cliente, o qual poderá solicitar o cancelamento de recepção das mesmas, sem custo adicional para o cliente, por meio de envio de mensagem para o número 19308, com o texto "Cancelar".

Cláusula Décima Terceira

Resolução de Conflito

As partes convencionam que qualquer litígio relacionado com Validade, Eficácia, integração, interpretação ou cumprimento de obrigações pecuniária resultante deste contrato será resolvido de forma amigável e caso essa via não seja possível, as partes submeterão a apreciação do Tribunal de Comarca da área de subscrição, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula Décima Quarta

Vigência do Contrato

As presentes Condições Gerais produzem efeitos na data da adesão, pelo cliente, nos termos das Condições gerais e específicas contratadas e vigoram por Período indeterminado, caducando na data de cessação de prestação do (s) último (s) serviço (s) contratado (s) pelo cliente à MOVICEL.

Cláusula Décima Quinta

Disposições Finais

1. O presente termos e condições estão em conformidade com o Decreto Presidencial 108/16 de 25 de Maio (Regulamento Geral da Telecomunicações) e demais legislações conexas.
2. As dúvidas e omissões emergentes do presente contrato serão resolvidas pelas disposições legais aplicáveis.
3. O presente contrato encontra-se disponível em: www.movicel.co.ao