

## CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

**1. OBJECTO.** As presentes condições e o formulário de adesão (que conjuntamente constituem o Contrato) regulam a prestação do serviço de distribuição de sinal de televisão por subscrição e de acesso à Internet em banda larga (doravante designado "Serviço") pela ZAP Média, S.A. (adiante designada "ZAP"), com sede no Edifício ZAP, Via A4A - Talatona, Luanda Sul, matriculada na 2ª Secção do Guiché Único, contribuinte fiscal número 5417231126 ao CLIENTE. **2. INÍCIO DE PRODUÇÃO DE EFEITOS E VIGÊNCIA.** 2.1. As presentes condições produzem efeitos na data da assinatura do Contrato, pelo CLIENTE, relativo aos Serviços prestados pela ZAP, nos termos das respectivas Condições Gerais e Específicas e vigoram por período indeterminado, caducando na data de cessação da prestação do Serviço contratado pelo CLIENTE à ZAP. 2.2. O Contrato é celebrado pelo período mínimo de 30 (trinta) dias a contar da data indicada no Contrato, renovando-se automaticamente por iguais períodos, nos termos do número 2.3. O Contrato considera-se automaticamente renovado: a) no caso dos Serviços pré-pagos, posteriormente ao pagamento pelo CLIENTE, do valor correspondente ao período mínimo da subscrição devido pela utilização do Serviço; b) no caso dos Serviços pós-pagos, caso o CLIENTE não proceda à denúncia do mesmo. **3. SERVIÇO E PREÇOS.** 3.1. Os serviços contratados encontram-se descritos no Contrato, bem como os preços devidos, os quais resultam da aplicação dos tarifários e condições que estiverem em vigor em cada momento. 3.2. O CLIENTE poderá obter informações actualizadas sobre o Serviço e serviços adicionais, funcionalidades, características e os preços aplicáveis em [www.zap.co.ao](http://www.zap.co.ao), em qualquer estabelecimento comercial, representantes devidamente autorizados ZAP ou através do número do Centro de Apoio ao Cliente indicado no Contrato. 3.3. A ZAP não disponibiliza ao CLIENTE o acesso a programas, canais, aplicações ou características individuais, mas sim, a um conjunto de Pacotes de canais pré-agrupados e características específicas. **4. QUALIDADE DO SERVIÇO.** 4.1. A ZAP compromete-se a prestar o Serviço de forma regular e contínua, excepto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o Serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à ZAP e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a ZAP não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade. 4.2. A ZAP compromete-se a assegurar os seguintes níveis de qualidade de Serviço: a) tempo máximo para ligação inicial do Serviço: 30 (trinta) dias; b) tempo máximo de reposição do Serviço: 15 (quinze) dias. 4.3. O tempo máximo previsto na alínea a) do número anterior desta Condição não será aplicável nas situações em que, atendendo ao local de instalação do Serviço, se revele necessário a realização de trabalhos especiais ou motivos de força maior, caso em que a data de instalação do Serviço será a acordada, casuisticamente, pelas Partes. 4.4. A contagem do prazo previsto na alínea b) do número 4.2 desta Condição inicia-se no momento da recepção pela ZAP da comunicação do CLIENTE. 4.5. O tempo máximo previsto na alínea b) do número 4.2. desta condição não será aplicável no caso em que tal se mostre tecnicamente impossível ou quando seja necessário aceder às instalações do CLIENTE e/ou substituir o Equipamento, caso em que será acordado entre a ZAP e o CLIENTE a data e hora para o efeito. 4.6. Caso a ZAP verifique que a reposição do Serviço não ocorrerá no prazo fixado na alínea b) do número 4.2 desta Condição, compromete-se a contactar o CLIENTE, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação da avaria. 4.7. A ZAP desde já informa o CLIENTE que qualquer falha no fornecimento de energia eléctrica poderá implicar a interrupção do Serviço, até ao restabelecimento daquele. 4.8. A ZAP, com o objectivo de garantir a qualidade de Serviço, reserva-se o direito de definir uma política de utilização responsável. 4.9. A ZAP reserva-se o direito de recusar o acesso e efectuar a desactivação do Serviço quando considere que: a) a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede; b) causa interferências nocivas; c) deteriore a qualidade do Serviço, da rede ou do seu funcionamento. **5. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS.** 5.1. A ZAP assegura a conservação e reparação das infra-estruturas e equipamento da sua propriedade, utilizados na prestação do Serviço ao CLIENTE. 5.2. Para efeitos do número anterior, o CLIENTE compromete-se a garantir o acesso ao local de instalação, sempre que necessário, devendo a ZAP acordar com o CLIENTE a data e o horário em que tal acesso poderá ter lugar. 5.3. O CLIENTE, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, deve permitir o acesso da ZAP ou de terceira entidade autorizada e credenciada por esta, a fim de assegurar a conservação e reparação das infra-estruturas, materiais e/ou equipamento. 5.4. Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a ZAP poderá reformular remotamente as respectivas configurações técnicas, sem o acordo do CLIENTE e desde que tal não implique um agravamento ou degradação das condições da prestação dos Serviços ao CLIENTE. 5.5. A ZAP não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos Serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infra-estruturas de comunicação e Equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efectuadas por causa imputável ao CLIENTE, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações. 5.6. O CLIENTE não poderá alterar as características e suas funcionalidades do Serviço, activar ou tentar a activação fora dos procedimentos estabelecidos pela ZAP ou, em geral, aceder a Serviços não contratados, sendo responsável perante a ZAP e terceiros pelos danos causados por tais actos, incluindo quando praticados por outros utilizadores. 5.7. Os custos da intervenção, incluindo deslocação(ões), serão suportados pelo CLIENTE, nos casos em que esteja fora da garantia de instalação, ou a avaria lhe seja directa ou indirectamente imputável (incluindo utilizadores do Serviço), e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do Serviço e/ou Equipamento. 5.8. Sempre que, por motivos de conservação, manutenção preventiva, desenvolvimento da rede e/ou sistemas de informação, seja necessário suspender o Serviço, o CLIENTE será notificado do motivo da suspensão através dos meios disponíveis para o efeito, excepto, em casos de downtime muito reduzido ou manutenção planeada entre as 02h00 e as 05h00. 5.8. Os custos devidos pelo cliente à ZAP pelo(s) serviço(s) e serviços adicionais, pela activação, downgrade, restabelecimento e reinstalação do serviço, pela instalação e desmontagem, cedência ou aluguer do equipamento, reembolso do equipamento não entregue ou danificado, pelos serviços de reparação ou manutenção, caso aplicável, são os que resultam dos tarifários em vigor em cada momento, sempre disponíveis, detalhados e actualizados através dos números de telefone constantes do referido sítio, tendo sido entregue ao cliente no momento da adesão ao serviço, juntamente com as presentes Condições Gerais e Específicas, Contrato de Adesão, e que das presentes Condições Gerais e Específicas fazem parte integrante. **6. REEMBOLSOS.** 6.1. Em caso de incumprimento do prazo máximo fixado nos termos da alínea a) do número 4.2. e do número 4.3., para activação do Serviço, por motivos comprovadamente imputáveis à ZAP, o CLIENTE poderá exigir a esta o reembolso do montante correspondente ao valor pago pela instalação do Serviço. 6.2. Nos casos em que se verifique o incumprimento dos níveis de qualidade do Serviço, referente à reposição do (s) serviço (s) indisponível (eis), fixados nos termos da alínea b) número 4.2, por motivos imputáveis à ZAP, esta creditará na conta do CLIENTE o valor correspondente ao período de subscrição proporcional ao período de tempo em que se verificou a restrição, suspensão ou limitação na utilização do (s) serviço (s) em inobservância do nível de qualidade que estiver em causa. **7. FACTURAÇÃO E PAGAMENTOS.** 7.1. O valor do período mínimo da subscrição do Serviço contratado é devido a partir da data de assinatura do Contrato e deverá ser liquidado antecipadamente ao período a que disser respeito. 7.2. Ao valor do período mínimo da subscrição referido no ponto anterior, acresce o preço dos serviços adicionais, escolhidos a pedido do CLIENTE, o qual será cobrado pela ZAP numa base pré-paga, para o consumo do CLIENTE, segundo o tarifário em vigor em cada momento. 7.3. O pagamento do Serviço deve ser efectuado directamente nos estabelecimentos comerciais da ZAP, através de um dos seus representantes devidamente autorizados, através da rede Multicaixa ou de referência multicaixa. **8. OFERTAS.** 8.1. Todas as ofertas do Serviço expiram (i) no prazo máximo de 30 (trinta) dias e/ou (ii) quando o CLIENTE ficar com a subscrição inactiva (sem efectuar carregamento que mantenha a subscrição activa). 8.2. Não obstante ao disposto no número anterior, poderão existir casos excepcionais, onde as ofertas acabem por obedecer a novas e distintas regras, que resultem de alguma campanha em específico, comunicada de forma pública, tácita e expressa, podendo nalgum caso expirar mais cedo, mais tarde ou outros. **9. SUSPENSÃO DO SERVIÇO.** 9.1. A ZAP reserva-se o direito de suspender a prestação do Serviço, devendo nos termos previstos na lei, notificar previamente o CLIENTE com a antecedência, nos seguintes casos: a) suspeita de utilização dos Serviços no âmbito de actividades ilícitas; b) suspeita de violação culposa e grave das obrigações contratuais; c) suspeita de utilização dos serviços para quaisquer tipos de sorteios, jogos, promoção de produtos e eventos e/ou para exploração comercial do Serviço prestado pela ZAP; d) prestação de falsas declarações relativas à identificação do CLIENTE; e) não disponibilização de um documento de identificação para registo na base de dados de gestão de CLIENTES da ZAP; f) quaisquer situações que afectem o bom funcionamento da sua rede, qualidade de Serviço ou caso interfiram com os interesses legalmente protegidos da ZAP e/ou dos seus CLIENTES; g) a pedido do CLIENTE em caso de perda, roubo ou uso não autorizado dos Equipamentos e outros meios de acesso ao Serviço; h) a verificação do incumprimento de quaisquer das regras de utilização previstas nas Condições Gerais por parte do CLIENTE. 9.2. Em caso de suspensão do Serviço decorrente de caso fortuito ou força maior, a ZAP compromete-se a informar disso ao CLIENTE logo que tome conhecimento do facto que deu origem à suspensão. **10. POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RESPONSÁVEL.** 10.1. Para a garantia da qualidade dos produtos e serviços, no âmbito da prestação do serviço à generalidade dos clientes, a ZAP tem em vigor uma política de utilização responsável, em que estabelece os critérios e medidas que restrinjam a utilização dos serviços a clientes que não cumpram com a PUR em vigor, podendo ser, quer pela sua forma de consumo ou quantidade de tráfego consumido, e que possam dessa forma, colocar em causa a qualidade do serviço prestado à generalidade dos clientes ZAP. **11. RESOLUÇÃO.** 11.1. O CLIENTE, pode fazer cessar o Contrato, a qualquer momento mediante o envio de comunicação escrita para a ZAP, não ficando esta obrigada a ressarcir-lo por qualquer valor já pago. 11.2. No caso dos Serviços pós-pagos, o CLIENTE deverá proceder à denúncia do Contrato, mediante o envio de comunicação escrita para a ZAP, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data pretendida para a produção de efeitos da denúncia. 11.3. No prazo máximo de 10 (dez) dias após a cessação do Contrato, o CLIENTE concorda em facultar o acesso do pessoal indicado pela ZAP para proceder à desmontagem/remoção de infra-estruturas e do Equipamento instalado, ou em alternativa, nos termos previamente acordados com a ZAP, deslocar-se a uma das lojas ZAP para devolução do Equipamento, devendo o mesmo encontrar-se em perfeito estado de conservação. Caso o disposto no presente número não se verifique, a ZAP terá o direito de solicitar ao CLIENTE o pagamento de uma compensação equivalente ao valor do Equipamento não entregue ou danificado. 11.4. Sempre que se verificarem interrupções na utilização do Serviço por períodos superiores a 120 (cento e vinte) dias por não carregamento do saldo para o respectivo consumo, e após tentativas de contacto sem sucesso com o CLIENTE, a ZAP reserva-se o direito de proceder à resolução do Contrato. 11.5. Em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, qualquer uma das Partes pode proceder à resolução do Contrato sem prejuízo da indemnização a que o referido incumprimento possa dar lugar. **12. PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E DE RECLAMAÇÕES.** 12.1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e arbitrais, o CLIENTE poderá reclamar junto da ZAP de actos ou omissões que violem as normas legais ou contratuais aplicáveis, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do conhecimento dos factos, devendo a ZAP responder no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da recepção da reclamação. 12.2. Para quaisquer informações, o CLIENTE poderá contactar a ZAP através do número do Centro de Apoio ao Cliente indicado no Contrato, ou deslocar-se a uma loja ZAP. **13. DADOS PESSOAIS.** 13.1. Os dados pessoais do CLIENTE solicitados no Contrato e os recolhidos no contexto da prestação dos serviços são processados automaticamente e de fornecimento obrigatório, sendo indispensáveis à prestação do Serviço pela ZAP. Estes dados, conjuntamente com os restantes dados que o CLIENTE disponibilize no contexto da utilização do Serviço, serão tratados pela ZAP, nos termos da legislação aplicável, para efeitos de gestão da relação contratual e prestação dos serviços e, em caso de não oposição, para a comercialização de serviços e/ou produtos da ZAP ou de empresas que controlem ou detenham participações sociais na ZAP, ou detidas ou controladas pela ZAP, incluindo por meios que permitam a recepção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários. O consentimento do CLIENTE para o tratamento dos dados para estas finalidades será prestado nos termos do Contrato, cabendo ao CLIENTE a responsabilidade pela omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações vs prestadas pelo CLIENTE à ZAP. 13.2. Para efeitos de prova de transacções comerciais ou de qualquer comunicação efectuada no âmbito da relação contratual, a ZAP poderá gravar comunicações, mediante informação prévia ao CLIENTE e recolha do seu consentimento. 13.3. A ZAP poderá gravar comunicações realizadas para o Centro de Apoio ao Cliente, para efeitos de monitorização da qualidade do atendimento. 13.4. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao CLIENTE o direito de acesso, rectificação e actualização dos seus dados pessoais, directamente ou mediante pedido, por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins de marketing directo, pela ZAP, devendo para o efeito contactar a ZAP através dos contactos indicados no Contrato. 13.5. Considerando que a rede de Internet é uma rede aberta, a ZAP desde já informa o CLIENTE de que os seus dados pessoais podem circular na rede sem condições de segurança, correndo o risco de serem vistos e utilizados por terceiros não autorizados.