

# Condições do Serviço ZAP Fibra

## IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

ZAP Media, S.A. (adiante designada ZAP), com sede no Edifício ZAP, Via A4A - Talatona, Luanda Sul, registada na 2ª Secção do Guiché Único, com número único de matrícula e de identificação de pessoa colectiva 5417231126.

## CONTACTOS PARA APOIO A CLIENTES / INFORMAÇÕES / APOIO TÉCNICO

Contactos de apoio ao cliente <http://www.zap.co.ao/apoio-ao-cliente/contactos>

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

A ZAP presta o serviço de distribuição de sinal de **televisão por subscrição e de acesso à Internet** em banda larga fixa.

## PREÇOS E FUNCIONALIDADES

Informações actualizadas sobre o Serviço e serviços adicionais, funcionalidades, características e os preços aplicáveis:

Tarifários: <http://www.zap.co.ao/zap-fibra/pacotes-tv-net>

Funcionalidades: <http://www.zap.co.ao/zap-fibra/vantagens>

## REEMBOLSOS

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado para ligação inicial do Serviço, por motivos comprovadamente imputáveis à ZAP, o CLIENTE poderá exigir a esta, o reembolso do montante correspondente ao valor da instalação do Serviço.

Nos casos em que se verifique o incumprimento do tempo máximo referente à reposição do(s) serviço(s) indisponível(s), 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 do(s) serviço(s) em inobservância do nível de qualidade que estiver em causa.

## SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS

No caso de avarias da responsabilidade da ZAP que originem interrupções na prestação do Serviço, a ZAP procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 15 (quinze) dias, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

## CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS

A prestação dos serviços pela ZAP pressupõe que o CLIENTE aceita as Condições Gerais e Específicas indicadas. O pedido de resolução contratual poderá ser comunicado mediante o envio de comunicação escrita para a ZAP. Os procedimentos aplicáveis à resolução do contrato encontram-se detalhados nas Condições Gerais de Serviço.

## PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

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.

Para quaisquer informações, pode contactar-nos pelo número do Centro de Apoio ao Cliente indicado no Contrato, ou deslocar-se a uma loja ZAP.

Data de criação: 24 de Novembro de 2017



*Download* Condições Gerais e Específicas