

CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

PRESTADOR E SERVIÇO

Finstar 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.

A ZAP presta o Serviço de distribuição de sinal de televisão por satélite por subscrição (doravante designado por “Serviço”).

1. OBJECTO

1.1. As presentes Condições Gerais estabelecem as normas por que se rege o Contracto (“adiante designado Contracto”) entre a ZAP e o utilizador do Serviço (“adiante designado CLIENTE”), e o Serviço devidamente identificado nas Condições Gerais e/ou Contracto, nos termos do Regulamento Geral das Comunicações Electrónicas, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 108/16, de 25 de Maio (doravante referido como RGCE).

1.2. São igualmente regulados os termos e condições aplicáveis à disponibilização, pela ZAP ao CLIENTE, das infra-estruturas e equipamento (s) de suporte ao Serviço, identificados nestas Condições Gerais.

1.3. O CLIENTE poderá ainda, aderir a serviços adicionais que a ZAP tiver disponíveis no seu portfolio mediante a aceitação das condições específicas e particulares que lhes sejam aplicáveis.

2. ADESÃO E INSTALAÇÃO/ACTIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. A adesão ao Serviço é efectuada nos estabelecimentos comerciais da ZAP, Centro de Apoio ao Cliente ou em um dos seus representantes devidamente autorizados, mediante registo da adesão do CLIENTE.

2.2. É condição prévia à formalização da adesão do CLIENTE, a morada do Serviço a contratar, ser em Angola para que seja possível a prestação do Serviço.

2.3. A data da adesão às presentes Condições Gerais aplicáveis ao Serviço, corresponde à data de subscrição das mesmas pelo CLIENTE, sem prejuízo do disposto no número 2.5..

2.4. A adesão ao Serviço está condicionada ao pagamento imediato do valor correspondente ao Equipamento e/ou a instalação do Serviço ou outros aplicáveis e o período mínimo da subscrição dos pacotes base à escolha do CLIENTE.

2.5. O pagamento da subscrição (período mínimo de 30 (trinta) ou 14 (catorze) dias) pelo CLIENTE implica a aceitação tácita das Condições Gerais aplicáveis ao Serviço contratado.

2.6. O CLIENTE deve subscrever um pacote base de modo a subscrever um ou mais serviços e/ou pacotes adicionais.

2.7. A ZAP pode recusar a instalação do Serviço, especificamente no caso de inexistência de infra-estruturas de acesso que sirvam de suporte ao Serviço nas instalações do CLIENTE;

2.8. Caso não seja possível à ZAP proceder à instalação do Serviço, por motivos que não lhe sejam imputáveis ou pelo previsto no número 2.7., a adesão às presentes Condições cessará após a comunicação de tal facto ao CLIENTE, não sendo devida qualquer indemnização ao mesmo por esse facto.

2.9. Os vários pacotes de canais disponíveis encontram-se identificados no *site* da ZAP.

2.10. O CLIENTE não pode alterar a composição dos pacotes de canais, podendo, quando disponível, substituir o pacote de canais subscrito por outro.

2.11. Os pacotes de canais base são disponibilizados ao abrigo destas Condições e pressupõem um período mínimo de subscrição.

2.12. A ZAP poderá adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha de canais disponibilizada no âmbito do serviço de Televisão, nomeadamente em consequência de alterações da relação contratual com as entidades que lhe disponibilizam tais conteúdos. A ZAP obriga-se a comunicar estas modificações, através de notificação feita por qualquer canal, incluindo o ecrã do equipamento utilizado pelo CLIENTE para acesso ao Serviço.

2.13. A ZAP não é responsável pelos conteúdos e programação das transmissões que integram o serviço de Televisão, nem pelo cumprimento dos respectivos horários de emissão (nomeadamente da ordem e horários das emissões televisivas transmitidas), ou pelo cancelamento, cessação, interrupção ou adiamento dessas transmissões.

2.14. A ZAP não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos disponibilizados por terceiros através do Serviço, não sendo responsável pelos mesmos.

3. INÍCIO DE PRODUÇÃO DE EFEITOS E VIGÊNCIA

3.1. As presentes Condições dos serviços comercializados pela ZAP, produzem efeitos na data da assinatura do Contracto, pelo CLIENTE, nos termos das respectivas Condições Gerais e vigoram por período indeterminado, caducando na data de cessação da prestação do Serviço contratado pelo CLIENTE à ZAP.

3.2. O Contracto é celebrado pelo período mínimo de 30 (trinta) e/ou 14 (catorze) dias a contar da data indicada no Contracto, renovando-se automaticamente por iguais períodos, conforme o previsto no número 3.3.

3.3. O Contracto considera-se automaticamente renovado:

a) no caso dos Serviços pré-pagos, posteriormente ao pagamento pelo CLIENTE, do 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.

4. ACEITAÇÃO DO CONTRACTO

4.1. A aceitação dos termos e condições aplicáveis aos Serviços contratados constituem o acordo entre o CLIENTE e a ZAP.

4.2. O CLIENTE não deverá subscrever o Serviço caso não concorde com os termos e condições aplicáveis.

4.3. Para aderir e utilizar o Serviço, o CLIENTE, quando se trate de pessoa singular, deverá:

a) ser maior ou emancipado nos termos da lei; ou

b) ter mais de 16 anos de idade e autorização do respectivo representante legal que deverá dar o seu acordo aos termos e condições do Serviço e o consentimento para a utilização do Serviço pelo menor.

5. ALTERAÇÕES DAS CONDIÇÕES

5.1. A ZAP poderá alterar, sempre que considere, as presentes Condições Gerais aplicáveis ao Serviço.

5.2. As alterações substanciais das presentes Condições serão precedidas, nos termos do disposto no Nº2 do ART.46 do RGCE, de divulgação com a antecedência mínima de 1 (um) mês em relação à data da sua entrada em vigor, salvo se por força maior comprovada, não for possível à ZAP cumprir com tal prazo.

5.3. Caso o CLIENTE não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá cessar o Contracto com efeitos na data de entrada em vigor das alterações que a tiverem determinado.

5.4. Em caso de cessação da oferta do Serviço e/ou pacote base ou variação do preço do mesmo, a ZAP compromete-se a notificar previamente o CLIENTE, salvo alteração das condições de mercado ou casos de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à ZAP e que pela mesma não possam ser controladas), caso em que a referida notificação será remetida, imediatamente, após se verificar a cessação da mesma.

6. INFRA-ESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS

6.1. A prestação do Serviço implica a necessidade de instalação de equipamento terminal, que remete à disponibilização do produto ZAP nas instalações do CLIENTE.

6.2. O CLIENTE é livre de solicitar a instalação do serviço à ZAP ou assumir unilateralmente a instalação dos equipamentos. Sendo que o valor da instalação dependerá do tipo de instalação solicitada pelo CLIENTE, que esta poderá ser:

- a) instalação de equipamentos;
- a) instalação assistida.

6.3. Em caso de solicitação à ZAP e uma vez notificado do agendamento acordado entre a ZAP e o CLIENTE, o CLIENTE é obrigado a permitir o acesso da ZAP, ou terceira entidade autorizada e credenciada por esta, a fim de assegurar a instalação, conservação e reparação das infra-estruturas, materiais e/ou equipamentos inerentes a qualidade do Serviço a ser prestado.

6.4. O serviço de instalação da ZAP, tem uma garantia de 12 (doze) meses a contar da data de instalação do serviço, que poderá ser accionada pelo CLIENTE, sempre que comprovadamente for imputável à ZAP, alguma situação de falha de Serviço relacionada com a qualidade da instalação.

6.5. A ZAP disponibiliza ao CLIENTE os equipamentos necessários para o acesso e a utilização do Serviço na modalidade de alienação / venda de equipamentos ("Equipamento"), nos termos e condições previstos no presente Contracto.

6.6. O acesso ao Serviço implica a utilização de um cartão de cliente ("CARD ID"). O cartão constitui o elemento de identificação do CLIENTE e, como tal, é para uso exclusivo do mesmo e têm carácter pessoal e intransmissível, devendo o CLIENTE assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias não operando em condições que permitam a sua descodificação ou cópia.

6.7. A ZAP não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas do cartão, referido no número anterior, que sejam imputáveis ao CLIENTE, directa ou indirectamente, a título de dolo ou culpa grave, nem pela utilização indevida do Serviço por terceiros com recurso ao cartão disponibilizado pela ZAP, salvo prova em contrário.

7. SERVIÇOS E PREÇOS

7.1. Os serviços contratados encontram-se identificados no Contracto, bem como os preços devidos, os quais resultam da aplicação dos tarifários e condições que estiverem em vigor em cada momento.

7.2. O CLIENTE poderá obter informações actualizadas sobre o Serviço e serviços adicionais, funcionalidades, características e os preços aplicáveis, no site da ZAP em www.zap.co.ao ou em qualquer estabelecimento comercial da ZAP, representantes ZAP devidamente autorizados ou através do número do Centro de Apoio ao Cliente indicado no Contracto.

7.3. A ZAP não disponibiliza ao CLIENTE o acesso a programas, canais, aplicações ou características individuais, mas sim, um conjunto de Pacotes de canais pré-agrupados e com características específicas.

8. REGRAS DE ACESSO E DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. Constituem condições de acesso e utilização do Serviço as seguintes:

- a) adesão às presentes Condições Gerais aplicáveis;
- b) cumprimento das normas relativas à instalação das infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, caso solicitado.

8.2. Sem prejuízo das demais condições aplicáveis, o CLIENTE obriga-se a:

- a) utilizar o Serviço em conformidade com as disposições legais em vigor;
- b) não utilizar o Serviço para a tentativa ou prática de actos constitutivos de responsabilidade civil ou penal, nem de uma forma geral para actos contrários à lei, ordem pública ou aos bons costumes;
- c) não utilizar o Serviço para sorteios, jogos, promoção de produtos e eventos e/ou para exploração comercial do Serviço prestado pela ZAP;
- d) respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos.

9. QUALIDADE DO SERVIÇO

9.1. 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.

9.2. A ZAP compromete-se a assegurar os seguintes níveis de qualidade de Serviço:

- a) tempo máximo para activação do Serviço: 72 (setenta e duas) horas;
- b) tempo máximo de reposição do Serviço: 15 (quinze) dias.

9.3. 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.

9.4. A contagem do prazo previsto na alínea b) do número 9.2. desta Condição inicia-se no momento da recepção pela ZAP da comunicação do CLIENTE.

9.5. Caso a ZAP verifique que a reposição do Serviço não ocorrerá no prazo fixado na alínea b) do número 9.2. desta Condição, compromete-se a contactar o CLIENTE, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação da avaria.

9.6. 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.

10. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS

10.1. Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de TV 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.

10.2. 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 aonde se encontrarem o Equipamento do CLIENTE, bem como nos casos de queima dos mesmos em que esta aconteça por razões de falha de energia.

10.3. O CLIENTE não poderá alterar as características e ou 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.

10.4. Os custos da intervenção, incluindo deslocação(ões), serão suportados pelo CLIENTE, nos casos em que esteja fora da garantia de instalação, ou avaria técnica.

10.5. 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.

11. REEMBOLSOS

11.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado nos termos da alínea a) do número 9.2., por motivos comprovadamente imputáveis à ZAP, o CLIENTE poderá exigir desta, o reembolso do montante correspondente ao valor da instalação do Serviço.

11.2. Nos casos em que se verifique o incumprimento dos níveis de qualidade do Serviço, referente à reposição do(s) serviço(s) indisponível(s), fixados nos termos da alínea b) do número 9.2., 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 do(s) serviço(s) em inobservância do nível de qualidade que estiver em causa.

12. FACTURAÇÃO E PAGAMENTOS

12.1. O valor do período mínimo da subscrição do Serviço contratado é devido a partir da data de assinatura do Contracto e deverá ser liquidado antecipadamente ao período a que disser respeito.

12.2. 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.

12.3. O pagamento do Serviço deve ser efectuado directamente nos estabelecimentos comerciais da ZAP, através de um dos seus representantes devidamente autorizados, através do Multicaixa ou de uma Referência Multicaixa.

13. RESPONSABILIDADE

13.1. A ZAP não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso do Contracto quando tal não lhe seja directa ou indirectamente imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por:

- a) danos causados por responsabilidade do CLIENTE ou de terceiros;
- b) danos que resultem do cumprimento de decisões judiciais, de autoridades administrativas; ou
- c) danos que resultem da ocorrência de situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à ZAP e que pela mesma não possam ser controladas, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terramotos, inundações ou outros cataclismos naturais) ou outras situações não controláveis pela ZAP que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas ao abrigo do presente Contracto.

13.2. O CLIENTE reconhece e aceita que a ZAP se limita em exclusivo a prestar o Serviço, não sendo a mesma responsável pelo conteúdo da informação, nem de factos ou circunstâncias que evidenciem a ilegalidade das mesmas.

14. SUSPENSÃO E DESACTIVAÇÃO DO SERVIÇO

14.1. A ZAP reserva-se o direito de suspender a prestação do Serviço, devendo sempre que possível e dentro do estabelecido por lei, notificar previamente o CLIENTE, nos casos abaixo indicados:

- 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 anexação à base de dados;
- f) quaisquer situações que afectem o bom funcionamento e a 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 devidamente comprovados;
- h) a verificação do incumprimento de quaisquer das regras de utilização previstas no número 8 sobre as regras de utilização dos Serviços por parte do CLIENTE.

14.2. Em caso de suspensão do Serviço decorrente de caso fortuito ou força maior, a ZAP compromete-se a informar disso o CLIENTE logo que tome conhecimento do facto que deu origem à suspensão.

15. RESOLUÇÃO

15.1. O CLIENTE, pode fazer cessar o Contracto, a qualquer momento mediante o envio de comunicação escrita para a ZAP, não ficando esta obrigada a ressarcir-lo por qualquer valor já pago.

15.2. No caso dos Serviços pós-pagos, o CLIENTE deverá proceder à denúncia do Contracto, 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.

15.3. Sempre que verificadas interrupções no carregamento do Serviço por períodos superiores a **120 (cento e vinte) dias**, e após tentativas de contacto sem sucesso com o CLIENTE, a ZAP reserva-se no direito de proceder à resolução do Contracto.

15.4. Sem prejuízo do disposto no número 14. das Condições Gerais, em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, qualquer uma das Partes pode proceder à resolução da relação contratual, sem prejuízo da indemnização a que o referido incumprimento possa dar lugar.

16. CESSAÇÃO DA OFERTA

16.1. Em caso de cessação da oferta do Serviço, a ZAP compromete-se a notificar o CLIENTE, por qualquer via eficaz e adequada, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre a data da sua verificação, salvo caso fortuito, força maior ou alteração das condições de mercado, casos em que a referida notificação será remetida, imediatamente, após se verificar a cessação ou variação referidas.

17. PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E DE RECLAMAÇÕES

17.1. 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.

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

18. DADOS PESSOAIS

18.1. Os dados pessoais do CLIENTE solicitados no Contracto e recolhidos na prestação do Serviço são processados automaticamente e de fornecimento obrigatório, sendo indispensáveis à prestação do Serviço pela ZAP. Estes dados, conjuntamente com os restantes dados que, durante a utilização do Serviço, o CLIENTE disponibilize, serão tratados pela ZAP, nos termos da legislação aplicável, para efeitos de gestão da relação contratual e prestação do Serviço e para a comercialização de Serviços e/ou produtos da ZAP ou a utilização dos dados por empresas que controlem ou detenham participações sociais na ZAP, ou detidas ou controladas pela ZAP, incluindo por meios que permitam a recepção de mensagens dos destinatários. O consentimento do CLIENTE para o tratamento dos dados para estas finalidades será prestado nos termos do Contracto, cabendo ao CLIENTE a responsabilidade pela omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo CLIENTE à ZAP.

18.2. A ZAP poderá gravar comunicações realizadas para o Centro de Apoio ao Cliente, para efeitos de monitorização da qualidade do atendimento.

18.3. 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 Contracto.

19. PROPRIEDADE INTELECTUAL

19.1. O CLIENTE aceita que os conteúdos áudio e vídeo a que acede, ou que lhe são disponibilizados no âmbito do Serviço, são exclusivamente para seu uso pessoal e privado e encontram-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização dos mesmos, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respectivos titulares.

19.2. Nos termos legais, depende de autorização dos respectivos titulares a comunicação da obra em qualquer lugar público, por qualquer meio que sirva para difundir sinais, sons ou imagens. Entende-se por lugar público todo aquele a que seja oferecido o acesso, implícita ou explicitamente, mediante remuneração ou sem ela, ainda que com reserva declarada do direito de admissão.

19.3. É da exclusiva responsabilidade do CLIENTE que utiliza o Serviço no âmbito da sua actividade comercial, solicitar e pagar, junto das entidades competentes, as licenças relativas aos direitos de execução de obras musicais e/ou audiovisuais, transmitidas em locais públicos, de acordo com as tabelas e as avenças/tarifas fixadas pelas mencionadas entidades. É da exclusiva responsabilidade do CLIENTE fazer prova junto das autoridades competentes da regularização dos pagamentos associados à execução pública de obras audiovisuais e/ou musicais.