

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 (*link* para página <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**, que integra o produto de serviço de televisão, produtos *Video-on-Demand* e outros que façam parte do portefólio da ZAP e de **acesso à Internet** em banda larga fixa, que permite o acesso à internet em local fixo.

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 tempo máximo referente à reposição do(s) serviço(s) indisponível(s), por motivos imputáveis à ZAP, a ZAP creditará na conta do CLIENTE pelo valor correspondente ao valor do período de subscrição devida pelo CLIENTE 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 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 LITÍGIOS E 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