

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AFRICELL

Introdução

AFRICELL ANGOLA S.A. (adiante designada por "AFRICELL"), é uma Sociedade Anónima de direito angolano, com sede na Rua dos Municípios Portugueses, Kings Tower em Luanda, e que em 2021 foi autorizada pelo Estado angolano a implementar e operar a quarta Licença Universal de Telecomunicações, permitindo-lhe fornecer uma gama completa de serviços de comunicações electrónicas, sejam eles de rede móvel ou fixa, bem como quaisquer outros serviços que sejam da sua competência (adiante designado colectivamente por "serviço AFRICELL").

1. Âmbito

- 1.1. Estes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços e prestação de serviços aplicam-se aos contratos de fornecimento de equipamentos e/ou serviços acordados entre um cliente consumidor (adiante designado por "cliente") e a AFRICELL, ao abrigo do disposto na Lei n.º 15/03, de 22 de julho, sobre os Direitos do Consumidor. Desta forma, regem qualquer relação contratual entre a AFRICELL e qualquer pessoa que actue no âmbito da AFRICELL, que não esteja fora do âmbito da sua actividade comercial,, artesanal ou profissional.
- 1.2. Estes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços determinam os direitos e obrigações das partes, juntamente com condições específicas para cada serviço fornecido pela AFRICELL, para o processo de pedido de subscrição devidamente preenchido e processado, juntamente com qualquer das suas alterações, acrescido do plano tarifário relevante para o serviço AFRICELL, que foi escolhido pelo cliente.
- 1.3. O pedido de subscrição, o processo de pedido de subscrição devidamente preenchido e processado, juntamente com as condições gerais de venda e prestação de serviços e o plano tarifário escolhido pelo cliente, constituem um contrato de subscrição, que se torna válido na data da sua aceitação pela AFRICELL (adiante designado por "o contrato").
- 1.4. Estes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços aplicam-se ao serviço AFRICELL, e não incluem o equipamento técnico do cliente.
- 1.5. Em caso de incoerência entre estas condições gerais de venda e prestação de serviços e as condições específicas relativas ao serviço AFRICELL, é este último que tem precedência sobre as condições gerais de venda e prestação de serviços.
- 1.6. O cliente que deseje subscrever um contrato de acesso a um serviço da AFRICELL, compromete-se a completar devidamente o processo de subscrição e a submetê-lo à AFRICELL, eventualmente em suporte electrónico, juntamente com uma cópia assinada dos presentes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços.
- 1.7. O cliente fornece com carácter obrigatório as seguintes informações e documentos à AFRICELL (a seguir denominados "detalhes"): - um bilhete de identidade, passaporte ou carta de condução originais, um documento certificativo de residência, autorização de débito bancário que se destina a liquidar facturas e encargos, quando aplicável em resultado de condições específicas, e/ou - prova de uma caução a pagar à AFRICELL para a

liquidação de facturas e taxas, quando aplicável em resultado de condições específicas, de acordo com o artigo 10 destes termos e condições gerais.

1.8. O cliente concorda em informar imediatamente por escrito a AFRICELL sobre quaisquer alterações às informações fornecidas ao assinar o processo de subscrição, incluindo qualquer mudança de endereço ou alterações a qualquer informação financeira (conta bancária, nome da agência, número do cartão de crédito, data de expiração, etc.)

1.9. O cliente é o único responsável pela exactidão de qualquer informação que ele fornecer.

2. Subscrição de serviços pré-pagos da AFRICELL

2.1. Quando o cliente subscreve um serviço pré-pago, como por exemplo, os que possuem vales de pré-pagamento, a apresentação de um PIN no terminal móvel do cliente é classificada como aceitação em seu nome próprio, e representa uma obrigação contratual para com todos os serviços que podem ser acedidos através deste código PIN.

3. Motivos de recusa

A AFRICELL reserva-se o direito de recusar qualquer pedido de subscrição e, portanto, de fornecer o serviço AFRICELL, ou de recusar o acesso a certos serviços AFRICELL, por exemplo, qualquer acesso a redes estrangeiras, particularmente nas seguintes circunstâncias:

- o cliente não fornecer ou recusar fornecer as informações e/ou documentos referidos nas presentes condições gerais de venda e prestação de serviços;
- o pedido de assinatura não tiver sido devidamente preenchido e/ou assinado;
- o cliente não tiver enviado uma cópia assinada dos presentes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços à AFRICELL;
- o cliente não tiver cumprido as suas obrigações no âmbito do contrato celebrado com a AFRICELL;
- em caso de não pagamento ou atraso no pagamento de uma ou mais facturas, e/ou fraude cometida pelo cliente;
- o cliente tiver fornecido informações incorrectas e/ou falsas;
- o cliente não apresentou uma ordem permanente ou não forneceu uma caução, tal como referido no artigo 1.7 dos presentes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços;
- a autorização de débito bancário ou caução fornecida pelo cliente já não é válida ou expirou, foi rescindida ou cancelada por qualquer razão;
- o cliente utiliza recursos que não foram autorizados pela legislação angolana ou utiliza equipamento inadequado que impede a interoperabilidade com os serviços da AFRICELL, ou que são susceptíveis de os afectar ou afectar qualquer outra rede ou redes de telecomunicações;

4. Prazos e prorrogação do contrato de subscrição

O contrato de assinatura do serviço AFRICELL será celebrado por um período de 12 meses ou 24 meses, de acordo com as disposições das condições especiais, e estas entrarão em vigor a partir da data de assinatura.

O contrato será renovado automaticamente, cada vez por um período de 12 meses, caso não tenha sido rescindido por carta registada, e dando um pré-aviso de um mês antes do seu termo.

5. Data de activação do serviço

- 5.1. Salvo circunstâncias de excepção resultantes de um caso de força maior, a AFRICELL concorda em activar o cartão SIM num período de tempo razoável após o processamento do pedido e após o cliente ter fornecido os documentos e informações obrigatórios nestes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços, e após ter preenchido e assinado o formulário de pedido de subscrição juntamente com os presentes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços, e as condições especiais de serviço.
- 5.2. Salvo indicação em contrário, as taxas tornam-se devidas na data de activação do SIM, de acordo com o disposto no artigo 6 dos presentes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços.

6. Cartão SIM

- 6.1. Após a assinatura do contrato de subscrição dos presentes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços, juntamente com as condições especiais de serviço, a AFRICELL fornecerá ao cliente um Cartão SIM, que deverá ser posicionado no interior do aparelho móvel do cliente para disponibilizar acesso ao serviço AFRICELL.
- 6.2. O cartão SIM permanece propriedade da Africell, e o cliente concorda em devolvê-lo à AFRICELL mediante pedido, enquanto o acordo estiver activo, como quando expirar, caso restrições técnicas o exijam.
- 6.3. O cartão SIM inclui todos os dados de identificação do cliente em toda a rede representando a assinatura do cliente na rede, através do serviço AFRICELL.
- 6.4. O acesso ao cartão SIM é protegido por um código PIN (Número de Identificação Pessoal) pessoal e intransmissível.
- 6.5. A pedido, o cliente receberá um nome de usuário e uma senha, que lhe permite o acesso para gerir a sua conta. O cliente é responsável por essa informação, e pode alterá-la nos termos definidos pela Africell.
- 6.6. O cliente concorda em não vender, alugar, destruir ou degradar o cartão SIM, seja de que forma for.
- 6.7. O cliente deve tomar todas as precauções necessárias para evitar o uso abusivo ou malicioso do seu cartão SIM.

- 6.8. Qualquer tentativa de falsificação dos dados técnicos de identificação contidos no cartão SIM é proibida e pode resultar na suspensão ou rescisão do acordo, bem como o pagamento de indemnizações por quaisquer perdas sofridas pela AFRICELL, decorrentes dessa acção fraudulenta.
- 6.9. O cliente é obrigado a informar imediatamente a AFRICELL de qualquer roubo ou perda do seu cartão SIM, a fim de permitir que a AFRICELL bloqueie o cartão perdido ou roubado, e permanece responsável pelo pagamento de quaisquer custos de comunicação, encargos de utilização e/ou outras taxas em que possam incorrer após o roubo ou perda.
- 6.10. Em caso de perda ou roubo do cartão SIM, o cliente deve enviar uma declaração escrita de perda ou roubo à AFRICELL em conjunto com uma participação policial e uma cópia do seu bilhete de identidade, para substituição do cartão SIM, pela qual será cobrada uma taxa de serviço de 2.000 akz para emissão de uma 2.ª via do cartão SIM.
- 6.11. Pelo desbloqueio, reactivação e emissão de 2ª via do cartão SIM, nas situações não previstas no número anterior, será cobrada uma taxa de 3.000 akz.
- 6.12. Em caso de danos no cartão SIM, que tenham sido causados pelo cliente a operá-lo incorrectamente, ser-lhe-á emitido um novo cartão SIM mediante pedido por escrito e cobrada uma taxa de renovação do cartão de 5.000 Akz.

7. Número de telefone

- 7.1. A AFRICELL fornecerá ao cliente um número de telefone após a assinatura do contrato e dos termos e condições gerais de venda e prestação de serviços, juntamente com as condições específicas de serviço.
- 7.2. Salvo acordo em contrário, o cliente não pode exigir um número de telefone específico, independentemente de este estar a ser atribuído pela primeira vez, ou resultar de um pedido na sequência de uma alteração do número de telefone apresentado pelo cliente, de acordo com o artigo 7.4.
- 7.3. Caso o acordo dê ao cliente o direito de escolher um número de telefone específico, este será atribuído se ainda estiver disponível, ou seja, se ainda não tiver sido objecto de qualquer pedido deste tipo.
- 7.4. Qualquer alteração do número de telefone só pode ser fornecida mediante pedido explícito por escrito do cliente.
- 7.5. Poderá ser cobrada uma taxa ao cliente caso o número seja alterado.
- 7.6. AFRICELL também se reserva o direito de alterar o número de telefone que atribuiu ao cliente, caso requisitos técnicos, ou legais, assim o exijam.
- 7.7. A alteração do número de telefone operado pela AFRICELL devido a restrições técnicas, não dá lugar a qualquer compensação, independentemente do motivo.

- 7.8. Se o cliente solicitar que o seu número seja transferido para outro operador antes do termo do contrato de assinatura com a AFRICELL, o cliente deverá liquidar qualquer débito eventualmente pendente com a Africell, até e incluindo o período em questão, sob pena de não aprovação do pedido de portabilidade.

8. Depósito de segurança

- 8.1. A AFRICELL reserva-se o direito de exigir o pagamento de uma caução, tanto durante o pedido de subscrição, como em qualquer outra fase de execução do contrato.
- 8.2. O depósito deve ser feito seguindo as instruções dadas pela AFRICELL, junto de um banco, ou directamente nos serviços de apoio a cliente da AFRICELL.
- 8.3. O cliente deve efectuar este depósito, especialmente após um atraso ou um pagamento falhado, quando o montante em falta do cliente o justificar, caso tenha excedido o seu crédito de chamadas ou quando as informações e/ou documentos por ele fornecidos estiverem incompletos ou incorrectos.
- 8.4. Caso a caução não seja efectuada na data especificada pela AFRICELL, o pedido de subscrição será recusado e o respectivo acordo será automaticamente rescindido sem aviso prévio ou sem outras formalidades, e como resultado disso, o cliente não poderá reclamar qualquer indemnização.
- 8.5. O montante pago como garantia não está sujeito a qualquer juro.
- 8.6. O cliente autoriza a Africell a reclamar uma indemnização como resultado da sua dívida para com a AFRICELL, e o montante a depositar, independentemente da natureza ou do montante da dívida.
- 8.7. No final do prazo, ou no término do contrato, a AFRICELL deverá reembolsar qualquer saldo ao cliente dentro de um prazo razoável, e o cliente deverá pagar à AFRICELL uma caução depois de todas as dívidas que são devidas, ou que estão previstas tornarem-se devidas.

9. Facturação e formas de pagamento

- 9.1. A AFRICELL fornecerá ao cliente uma factura mensal que, para além dos itens prescritos por lei, inclui especificamente:
- a taxa de activação do serviço AFRICELL que está sujeita ao contrato de subscrição, que é devida no primeiro dia de activação do cartão SIM;
 - a taxa do serviço AFRICELL que está sujeita ao contrato de subscrição numa base proporcional;
 - as tarifas dos eventuais extras opcionais escolhidos pelo cliente;

- as tarifas relativas à utilização e/ou à activação de serviços de dados ou plataformas de conteúdos digitais, como os serviços premium, que não estão incluídos na tarifa do Serviço AFRICELL, que está sujeito ao contrato de assinatura;
- os custos das comunicações móveis nacionais, roaming internacional e tráfego de dados;
- outros custos, como os da activação de um novo cartão SIM na sequência do roubo ou da perda do cartão SIM original, as tarifas de bloqueio ou desbloqueio, etc.

9.2. O custo das comunicações e encargos para o serviço AFRICELL sujeito ao contrato de subscrição são devidos na data especificada na factura.

9.3. Para os contratos que não entram em vigor no primeiro dia do mês, AFRICELL calculará uma proporção da taxa de facturação do primeiro mês em que o serviço é fornecido, e do último mês em que o serviço é fornecido, calculando o número de dias reais em que o serviço é fornecido.

9.4. A facturação de determinados serviços de transmissão de dados será baseada no tempo de comunicação, na quantidade de informação transmitida numa combinação de ambos.

9.5. Quaisquer questões relacionadas com as facturas devem ser apresentadas por escrito ao serviço de apoio ao cliente Africell no prazo de duas semanas a contar da data da factura em contestação. Após este prazo, presume-se que o cliente tenha aceite a totalidade da factura, juntamente com o montante aí inscrito.

9.6. Apresentar uma contestação a uma factura não dispensa o cliente do seu dever de resolver os elementos que não estão em contestação, e dentro do prazo especificado no artigo 9.5 dos termos e condições gerais de venda e prestação de serviços.

9.7. Qualquer documento apresentado pela AFRICELL como base para facturação tem precedência sobre outras formas de prova.

9.8. A AFRICELL não se responsabiliza por quaisquer dados de facturação transmitidos por terceiros para serviços que estes tenham fornecido.

9.9. O cliente concorda em pagar as facturas, na data especificada, e utilizando os seguintes métodos de pagamento:

- transferência bancária, utilizando o formulário enviado com a factura, e sem alteração da mesma;
- por débito directo;
- dependências bancárias;
- com um cartão Visa, Eurocard/MasterCard, American Express, utilizando os formulários fornecidos pela AFRICELL;
- directamente à AFRICELL ou nos pontos de venda AFRICELL durante o horário de atendimento.

- 9.10. O cliente pode obter uma cópia da factura da AFRICELL através do seu website, por email através dos serviços de apoio ao cliente e por link enviado por sms para o seu smartphone.
- 9.11. A AFRICELL reserva-se o direito de cobrar uma taxa administrativa de até 5.000 Akz por cada cópia de factura, cujo envio seja efectuado por correio em formato físico.
- 9.12. A AFRICELL tem o direito de adicionar juros à taxa legal a partir do final do terceiro mês seguinte à emissão da factura.
- 9.13. Adicionalmente, qualquer atraso no pagamento, que exija o envio de lembretes de pagamento, pode resultar em facturação de custos administrativos na cobrança da dívida.
- 9.14. O IVA é cobrado à taxa em vigor no momento da facturação. O cliente foi informado que a taxa de IVA pode variar durante a vigência do acordo, e que a Africell se reserva ao direito de transmitir qualquer aumento das taxas de IVA, e que o cliente reconhece e concorda com o mesmo.

10. Obrigações do cliente

- 10.1. O cliente concorda em utilizar o serviço AFRICELL de boa fé, em conformidade com os termos e condições gerais e com as leis e regulamentos, incluindo o cumprimento das políticas públicas e obrigações morais.
- 10.2. Também concorda em não revender o serviço AFRICELL para uso pessoal. Em particular, o cliente não pode, em nenhuma circunstância, vender ou negociar tráfego telefónico disponibilizado através do serviço AFRICELL.
- 10.3. É proibido pedir ao cliente para praticar qualquer acto, directa ou indirectamente, que possa prejudicar a integridade ou fiabilidade da rede, ou que possa prejudicar a interconexão das redes ou o tráfego de telecomunicações, ou perturbar o serviço AFRICELL.
- 10.4. O cliente concorda em apenas utilizar aparelhos aprovados de acordo com os regulamentos de Angola e que se encontrem em perfeitas condições. É proibido conectar dispositivos e seus acessórios, e todos os outros elementos que possam causar perturbações ao serviço da AFRICELL.
- 10.5. O cliente está ciente de que ao activar e/ou utilizar quaisquer serviços, que não estão incluídos na taxa do serviço da AFRICELL, que está sujeito ao contrato de subscrição, tais como os serviços premium, ou serviços de roaming, ele permanece responsável pelos seus próprios encargos, e pelos custos de utilização e/ou activação destes serviços.
- 10.6. O cliente concorda em isentar a AFRICELL de qualquer condenação que lhe possa ser imputada, ou que possa surgir como resultado de uma utilização não conforme em nome do cliente, ou como resultado da violação de uma ou mais destas obrigações que fazem

parte do acordo, e das Condições gerais de venda e prestação de serviços, ou de quaisquer leis e regulamentos que se apliquem.

11. Protecção de dados

O tratamento dos dados pessoais pela AFRICELL dos dados fornecidos pelo cliente é efectuado em conformidade com as leis e regulamentos, incluindo os especificados pela Lei n.º 22/11 de 17 de Junho - Protecção de Dados Pessoais relativamente à protecção das pessoas singulares no que respeita ao tratamento de dados pessoais, e Lei n.º 23/11 de 20 de Junho - Das comunicações electrónicas e dos serviços da sociedade da informação no que respeita à protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas e nos termos da Política de Protecção de Dados Pessoais da Africell, publicada no site <http://www.africell.ao>.

12. Finalidades do processamento de dados

- 12.1. Os dados são processados para permitir a celebração de contratos de prestação de serviços AFRICELL, e/ou para o fornecimento de equipamentos, para facturação, cobrança de dívidas, contabilidade, bem como qualquer outra finalidade relacionada com os pagamentos, directa ou indirectamente, para serviços como estudos de mercado, controlo de qualidade dos serviços, e para assegurar o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis à AFRICELL no âmbito das suas actividades comerciais.
- 12.2. Os dados são também tratados em termos de gestão de uma relação comercial com o cliente, incluindo o fornecimento de informações comerciais e marketing directo para serviços similares oferecidos pelo grupo AFRICELL em Angola, ou no estrangeiro, ou aqueles que tenham sido disponibilizados por terceiros.
- 12.3. O cliente concorda expressamente que quaisquer dados podem ser processados para tais fins.
- 12.4. Mediante pedido, o cliente tem o direito de se opor ao processamento de dados para estes fins de marketing gratuitamente, bem como de se opor à comunicação de dados processados por outras entidades dentro do grupo AFRICELL ou por terceiros.
- 12.5. A AFRICELL deve tratar dados, incluindo dados de localização (dados que especificam a posição geográfica do equipamento móvel do cliente) a fim de cumprir as suas obrigações legais e regulamentares, e pode, em particular, fornecer dados relativos à identificação e localização do cliente às autoridades competentes no âmbito das suas obrigações legais, incluindo as relativas a chamadas para serviços de emergência, bem como, por razões técnicas, para a gestão da rede e a melhoria do desempenho.
- 12.6. A AFRICELL pode transmitir os dados a outras entidades do grupo AFRICELL em Angola, ou no estrangeiro, ou a terceiros. Os dados também podem ser transmitidos a qualquer autoridade competente no âmbito das suas funções estatutárias, ou a fim de resolver quaisquer conflitos.

13. Direito de acesso e rectificação dos dados

- 13.1. O cliente tem direito de acesso aos seus dados pessoais, bem como um direito de rectificação, que pode exercer submetendo um pedido específico à AFRICELL.

14. Autorização do cliente para técnicas de comunicação remota

- 14.1. Ao assinar os termos e condições gerais de venda e prestação de serviços, o cliente dá o seu consentimento prévio à AFRICELL para utilizar qualquer forma de sistema de comunicação à distância, como sistemas de chamadas automáticas sem intervenção humana, aparelhos de fax, serviços de mensagens, telefones e e-mail.
- 14.2. Por este motivo, o cliente aceita expressamente que os seus dados pessoais, electrónicos, números de telefone e fax sejam operados pela AFRICELL e por qualquer outra entidade do grupo AFRICELL para fins de angariação de fundos, para promoção de produtos ou serviços actuais ou futuros e para campanhas públicas relacionadas com fins sanitários, sociais e ambientais.
- 14.3. O cliente tem o direito de se opor a que as comunicações sejam enviadas pela AFRICELL e/ou outras entidades do grupo AFRICELL, e ou por terceiros, através de contacto com os serviços de apoio ao cliente da Africell.

15. Alterações aos Termos e Condições gerais de venda e prestação de serviços e tarifas de serviço AFRICELL

- 15.1. A AFRICELL reserva-se o direito de fazer alterações às Condições gerais de venda e prestação de serviços, no todo ou em parte.

16. Mudanças nos serviços e/ou equipamentos

- 16.1. Como resultado dos requisitos que regem a operação ou organização do serviço AFRICELL, a AFRICELL pode ter que alterar o conteúdo ou as características dos seus serviços incluídos no contrato, mas não pode alterar as características essenciais dos mesmos.
- 16.2. Estes tipos de modificações ditadas por requisitos técnicos não dão direito a qualquer tipo de compensação ao cliente.
- 16.3. Da mesma forma, devido a certas restrições e/ou desenvolvimentos técnicos ao longo da duração do contrato, o acesso ao Serviço Africell pode exigir alterações, substituições ou pode exigir a compra de um ou mais equipamentos novos, como um novo modelo de telemóvel, um novo descodificador, etc. Este tipo de alterações, substituições ou compras não dão direito a qualquer tipo de compensação ao cliente.

- 16.4. Para as comunicações internacionais (roaming), o serviço AFRICELL e os seus preços estão sujeitos a alterações, dependendo da área geográfica onde o cliente utiliza o Serviço, bem como de acordo com os vários acordos comerciais que a AFRICELL celebrou.

17. Informações pré-contratuais e formais

- 17.1. Após o cliente ter aderido a uma subscrição, a AFRICELL informará sistematicamente todas as informações relativas ao serviço AFRICELL, tais como as características essenciais do serviço, os preços, as condições de pagamento, as condições e as horas de início dos serviços AFRICELL, um lembrete da existência de uma garantia legal de conformidade, as possibilidades de direito de rescisão, a prestação de um serviço pós-venda, etc.
- 17.2. Antes de o cliente ficar legalmente vinculado por um contrato de prestação de serviços à distância ou fora do local, a AFRICELL deve fornecer todas as informações relativas ao serviço AFRICELL elencadas nestes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços. Ao assinar os presentes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços, o cliente reconhece ter recebido todas as informações pré-contratuais e/ou formais relativas ao serviço AFRICELL em relação às disposições da Lei n.º 15/03, de 22 de Julho, da Defesa do Consumidor, incluindo as relativas: às principais características do bem ou serviço, ao endereço geográfico e ao número de telefone da AFRICELL, ao preço global de qualquer mensalidade.

18. Direito de rescisão

O cliente que celebra um contrato remoto ou presencial com a AFRICELL, tem o direito de desistir por escrito ou através de outro formato padrão, ou mesmo verbalmente, sem dar qualquer razão e sem penalização, num prazo de catorze dias de calendário a partir da data de celebração do contrato, em conformidade com as disposições do nº. 5 do artigo 15º da Lei 15/03 de 22 de Julho.

19. Pedido de portabilidade

- 19.1. Se o cliente solicitar que o seu número seja transferido para outro operador antes do termo do contrato de subscrição com a AFRICELL, o cliente reconhece e concorda em liquidar todos os pagamentos devidos por conta do serviço Africell até e incluindo o período em questão.
- 19.2. Em qualquer caso, a portabilidade de um número móvel não implica que a AFRICELL seja obrigada a prestar os mesmos serviços que os recebidos pelo cliente de outra operadora/prestadora de serviços.

20. Serviços ao cliente

Uma equipa de atendimento ao cliente está disponível para responder a todas as consultas dos clientes em relação ao serviço AFRICELL, na medida da capacidade instalada do seu call center, atendimento em loja e portais digitais de suporte a cliente.

21. Garantia de equipamentos

- 21.1. Nos termos da Lei n. 15/03, de 22 de julho, Lei de Defesa do Consumidor, em caso de defeito de fabrico, o cliente tem a possibilidade de solicitar a reparação ou substituição dos equipamentos vendidos pela Africell, mediante apresentação da factura original de compra, por um período de 1 ano a contar da data de compra, nos termos do artigo 5º, nº 2. da Lei 15/03 de 22 de julho.
- 21.2. Nos termos da Lei n. 15/03, de 22 de julho, Lei de Defesa do Consumidor, o cliente tem um período de um ano para exercer a faculdade prevista no número anterior.

22. Cláusula de limitação e/ou responsabilidade exclusiva

- 22.1. A AFRICELL não pode ser responsabilizada em situações de negligência grosseira ou conduta dolosa, pela conservação dos equipamentos em uso pelo cliente, ou acesso à rede Africell.
- 22.2. A AFRICELL concorda em fazer todos os esforços para garantir que o cliente tenha acesso à rede de telecomunicações e ao seu serviço nas melhores condições. No entanto, a AFRICELL é apenas responsável pelas suas obrigações de meios.
- 22.3. AFRICELL será exonerada de qualquer responsabilidade, particularmente nas seguintes circunstâncias:
- 22.3.1. Em caso de rescisão do contrato em consequência do incumprimento das obrigações do cliente no âmbito do presente contrato ou dos termos e Condições gerais de venda e prestação de serviços;
- 22.3.2. Em caso de utilização indevida, utilização excessiva ou abuso do serviço;
- 22.3.3. Em caso de suspensão do serviço, nos termos previstos nas presentes Condições gerais de venda e prestação de serviços e Prestação de Serviços.
- 22.3.4. Em caso de mau funcionamento ou utilização de materiais e equipamentos que não tenham sido objecto de um contrato de assinatura e/ou de um contrato de venda com a AFRICELL;
- 22.3.5. Em caso de utilização de equipamentos ou acessórios inadequados que impeçam uma interoperabilidade específica com o serviço AFRICELL;
- 22.3.6. Em caso de ilegalidade e/ou erros no conteúdo das informações, comunicações, mensagens ou qualquer outro conteúdo numérico que possa ser acessado pelo serviço AFRICELL;
- 22.3.7. Em caso de ilegalidade, imprecisão e/ou erros que incidam sobre qualquer informação e conteúdo dos serviços oferecidos por outros operadores ou prestadores

de serviços terceiros à AFRICELL, mesmo que os serviços acima sejam acessíveis através do intermediário do serviço AFRICELL;

- 22.3.8. No caso de erros de facturação causados por operadores ou prestadores de serviços ou por plataformas de terceiros;
- 22.3.9. No caso de custos de facturação relacionados com a utilização e/ou activação de quaisquer serviços utilizados pelo cliente, que não estejam incluídos na taxa de serviço AFRICELL, tais como os relativos a serviços premium e de valor acrescentado, sujeitos a condições específicas;
- 22.3.10. Em caso de interrupção do serviço AFRICELL, ou de qualquer paralisação, intermitente ou prolongada, que tenha sido causada por trabalhos de manutenção, actualização ou expansão das redes, e do serviço AFRICELL em geral;
- 22.3.11. Em caso de interrupção do serviço AFRICELL, ou de qualquer paralisação, seja intermitente ou prolongada, que tenha sido causada por falha de redes de outras operadoras, que estejam conectadas à rede AFRICELL, particularmente em circunstâncias em que a rede da operadora local acesse congestionamento ou inoperacionalidade;
- 22.3.12. Em caso de interrupção ou paralisação dos serviços prestados por provedores de serviços, operadoras, ou por plataformas de terceiros, seja intermitente ou prolongada;
- 22.3.13. Em caso de interrupção ou interrupção do serviço AFRICELL, intermitente ou prolongada, que tenha sido causada pela presença de obstáculos, tais como edifícios, vegetação ou relevo;
- 22.3.14. Em caso de interrupção ou interrupção do serviço AFRICELL, intermitente ou prolongada, que tenha sido causada por qualquer tipo de falha geral da rede;
- 22.3.15. Em caso de interrupção ou inactividade do serviço AFRICELL, seja ela intermitente ou prolongada, que tenha sido causada por um incidente de Força Maior;
- 22.3.16. Entende-se por força maior, para efeitos das presentes condições gerais de venda e prestação de serviços, qualquer evento incontornável e imprevisível, alheio ao controlo das Partes e que as impeça, total ou parcialmente, definitiva ou temporariamente, de cumprir as suas obrigações, nomeadamente, a actos de guerra, rebeliões sociais, epidemias, catástrofes naturais ou outros acontecimentos que não possam prevenir ou prever e que directamente afectem o cumprimento das obrigações de qualquer uma das Partes.
- 22.3.17. Em caso de quaisquer danos causados a pessoas e/ou bens como resultado do uso ilegal ou inadequado de dispositivos móveis

De facto, a AFRICELL pretende sensibilizar o cliente para os riscos associados à utilização de um dispositivo móvel durante a condução de veículos automóveis, bem como para o

carácter disruptivo que os dispositivos móveis podem impor aos dispositivos médicos ou aos sistemas de navegação.

23. Transferências e subcontratação

- 23.1. O contrato de subscrição é um contrato "intuitu personae" para a AFRICELL, e o serviço permanece sujeito ao acordo firmado exclusivamente com o cliente.
- 23.2. O contrato de subscrição não pode ser transferido em nenhuma circunstância, nem o cliente pode celebrar um contrato de subcontratação sem o consentimento prévio e escrito explícito da AFRICELL.
- 23.3. O cliente é o único responsável perante a AFRICELL pelo cumprimento de todas as suas obrigações contratuais.
- 23.4. A AFRICELL tem o direito de transferir os seus direitos que fazem parte do contrato a terceiros, no todo ou em parte, sem o consentimento do cliente, e sem que este último esteja em condições de reclamar qualquer indemnização como resultado desta transferência.

24. Política pública e moralidade

AFRICELL reserva-se o direito de restringir ou impedir o acesso a certos serviços ou informações sem aviso prévio ou outras informações formais, podendo também modificar certos serviços ou conteúdos informativos, se estes forem susceptíveis de violar a legislação em vigor, sempre que possam estar em causa direitos individuais ou corporativos ao bom nome e reputação, à moral pública ou direitos humanos, que possam estar a ser comprometidos por utilizadores do serviço Africell.

25. Propriedade intelectual

- 25.1. A AFRICELL ou, quando apropriado, uma empresa terceira, manterá a propriedade de qualquer software e documentos relacionados que possam ser disponibilizados ao cliente como parte do serviço AFRICELL (doravante referido como "software AFRICELL").
- 25.2. O cliente receberá uma licença de utilização não exclusiva e intransmissível para cobrir o software AFRICELL, de acordo com os objectivos e limites especificados no contexto da relação contratual entre a AFRICELL e o cliente para a utilização do serviço AFRICELL, e durante o período de vigência do contrato.
- 25.3. A licença de usuário mencionada nestas condições gerais será concedida ao cliente na sua qualidade de usuário final e é exclusivamente para uso pessoal. O cliente concorda em não vender ou alugar qualquer software AFRICELL e documentos relacionados, e concorda em não permitir que qualquer software ou documentos seja utilizado por terceiros em qualquer circunstância.
- 25.4. O cliente concorda em não copiar nem fazer cópias do software AFRICELL e/ou de quaisquer documentos relacionados. Também concorda em não submeter qualquer

software AFRICELL a um processo de descompilação, análise ou "engenharia inversa", concorda em não criar software derivado e em não utilizar o software de uma forma diferente da especificada como parte da relação contratual entre AFRICELL e o cliente.

- 25.5. O cliente permanece exclusivamente responsável pelo uso, perda, roubo ou dano do software AFRICELL e/ou de quaisquer documentos relacionados, independentemente da causa.
- 25.6. O cliente deve devolver qualquer software AFRICELL e documentos relacionados após a expiração do contrato.

26. Excepções ao não cumprimento: suspensão do acordo

- 26.1. Em caso de não pagamento, total ou parcial, ou de atraso no pagamento de uma factura, a AFRICELL pode suspender o serviço sem aviso prévio, não reconhecendo direito de reclamação qualquer indemnização em resultado desta suspensão.
- 26.2. Em caso de não cumprimento, cumprimento inadequado ou atraso no cumprimento quando o cliente não cumpre alguma das suas obrigações contratuais, a AFRICELL pode suspender a prestação do serviço, sem que seja devida qualquer compensação.
- 26.3. A AFRICELL também pode suspender o serviço quando se apurem indícios fortes, denúncias fundamentadas ou evidências de fraude.
- 26.4. A AFRICELL reserva-se o direito de suspender o serviço no caso de exceder os limiares estabelecidos para os contratos, que dão direito a um nível específico de serviço mensal, ou no caso de um aumento anormalmente excessivo da quantidade e/ou da quantidade de utilização do cliente.
- 26.5. Além de incidentes de Força Maior, a AFRICELL pode também suspender o serviço AFRICELL com base nos requisitos técnicos operacionais sem aviso prévio e sem que seja devida qualquer compensação.
- 26.6. Quaisquer montantes em dívida devem ser imediatamente exigíveis em caso de suspensão, independentemente do motivo.
- 26.7. Nos casos de suspensão referidos nestas Condições gerais de venda e prestação de serviços e Prestação de Serviços, o cliente deverá suportar quaisquer custos associados à suspensão e à reactivação do serviço.
- 26.8. Em caso de suspensão, o cliente permanece responsável pelo cumprimento de todas as suas obrigações contratuais, independentemente do motivo em questão. O cliente permanece responsável pelo pagamento à AFRICELL de todos os honorários devidos pelas suas subscrições, vencidas e que se vençam até ao final do contrato.

26.9. A AFRICELL reserva-se o direito de rescindir o contrato dez dias após a data da suspensão, sem aviso prévio e sem direito a indemnização, caso o cliente não apresente provas adequadas de que cumpriu todas as suas obrigações contratuais.

26.10. Em nenhuma circunstância o cliente pode arguir a qualidade da rede ou serviço, nem qualquer perturbação ou interrupção, quer esta seja intermitente ou prolongada, a fim de suspender o contrato, enquanto continuar vinculado à AFRICELL por uma obrigação de meios.

27. Rescisão

27.1. A AFRICELL tem o direito de rescindir o contrato sem aviso prévio ou aviso prévio e sem que seja devida qualquer indemnização ou redução de taxas para o cliente, caso este não cumpra alguma das suas obrigações contratuais, incluindo:

27.1.1. Em caso de não pagamento ou atraso no pagamento de uma factura;

27.1.2. Em caso de suspensão do contrato, se o cliente não tiver demonstrado ter cumprido todas as suas obrigações no prazo de dez dias a contar da data de suspensão, em conformidade com os termos e condições gerais de venda e prestação de serviços;

27.1.3. Em caso de utilização indevida ou excessiva ou fraudulenta do serviço;

27.1.4. Em caso de prestação de informações falsas por parte do cliente após 14 ter efectuado a subscrição, ou não ter fornecido estes dados.;

27.1.5. Qualquer modificação feita pela AFRICELL;

27.1.6. No caso de não fornecer uma caução, tal como referido no artigo 10 destes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços;

27.2. Este acordo expira automaticamente assim que as licenças de exploração concedidas à AFRICELL pelas autoridades angolanas tenham expirado.

27.3. Caso o cliente rescinda o contrato antes do final do período, conforme especificado no contrato e de acordo com as disposições dos termos Condições gerais de venda e prestação de serviços, o cliente reconhece a obrigação de pagamento dos serviços até o final do contrato.

28. Cláusula penal

Em caso de falta grave e dolosa, que possa ser atribuída à AFRICELL, esta não será responsabilizada pelo pagamento de uma soma superior a Akz 1.000.000,00 em qualquer circunstância, resultante de quaisquer danos causados ao cliente.

29. Danos materiais

29.1. Qualquer uso excessivo e/ou indevido do serviço pode estar sujeito ao pagamento de danos materiais por parte do cliente, nos termos dos presentes termos e condições gerais de venda e prestação de serviços.

29.2. Qualquer rescisão e/ou suspensão do contrato como resultado do não cumprimento pelo cliente das suas obrigações nos termos do contrato ou destes termos e condições

gerais de venda e prestação de serviços, pode resultar na responsabilidade do cliente pelos pagamentos de danos materiais.

- 29.3. Caso o cliente não cumpra ou sofra um atraso no cumprimento de alguma das suas obrigações nos termos do contrato e dos termos e Condições gerais de venda e prestação de serviços, poderá estar sujeito a pagamentos por danos à propriedade causados pelo cliente.

30. Invalidade

Se uma ou várias destas cláusulas como parte dos Termos Condições Gerais forem inválidas, isso não influenciará a validade das restantes disposições.

31. Cláusula de jurisdição

- 31.1. A interpretação, integração e omissões do presente documento deverão ser resolvidos amigavelmente em primeira instância e dentro do espírito de boa-fé, colaboração e respeito mútuo, entre a AFRICELL e o cliente, e será aplicável a legislação em vigor na República de Angola.
- 31.2. Contudo, na impossibilidade de uma resolução amigável de qualquer litígio emergente, o mesmo será submetido, nos termos da Lei geral, à apreciação de um Tribunal Arbitral que funcionará com três árbitros, um designado por cada Parte e um terceiro designado mediante consenso entre as Partes, sendo que os árbitros deverão implementar as respectivas regras e procedimentos a adoptar no prazo de duas semanas a contar da última designação.
- 31.3. A Arbitragem decorrerá durante o prazo máximo de três meses, sendo a decisão dos árbitros definitiva e de execução obrigatória.
- 31.4. O Tribunal Arbitral funcionará em Luanda e será constituído nos termos da Lei Geral da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 16/03, de 25 de julho) em vigor na República de Angola.

32. Lei aplicável

Apenas a lei de Angola é aplicável. O cliente reconhece explicitamente, que esteve em condições de conhecer os Termos e Condições gerais de venda e Prestação de Serviços, e aceita-as sem reservas ou limitações.

Em em Assinatura do cliente