

## Contrato de Prestação de Serviço de Comunicações Electrónicas Condições Gerais\*

(TAMBÉM DISPONÍVEIS EM: [WWW.UNITEL.AO](http://WWW.UNITEL.AO))

### **Descrição:**

O serviço de comunicações electrónicas (doravante referido como Serviço) é o serviço oferecido, mediante remuneração, que consiste no envio de sinais através de redes de comunicações, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para radiodifusão.

### **1. Objecto**

- 1.1. As presentes Condições Gerais estabelecem as normas por que se rege o contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas entre a **UNITEL, S.A.**, sociedade anónima, com sede em Luanda, na Rua Kwamme N'krumah, nº 53A, Distrito Urbano da Ingombota, Município de Luanda, titular do NIF 5410003144, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Luanda, sob o nº 44/1999, com o capital social de AKZ 148.456.224,00 ("UNITEL") e o utilizador do Serviço ("Assinante"), 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. À prestação do Serviço são também aplicáveis os termos de utilização dos vários serviços sempre que o Assinante os utilize.
- 1.3. As Condições Gerais e específicas do Serviço, bem como os termos de utilização dos serviços da UNITEL, caso o Assinante utilize os serviços, integram o contrato e estão disponíveis na sua versão actualizada em [www.unitel.ao](http://www.unitel.ao).

### **2. Adesão e activação dos Serviços da UNITEL**

- 2.1. A adesão ao Serviço é efectuada nos estabelecimentos comerciais da UNITEL, mediante a apresentação dos documentos do Assinante.
- 2.2. O Assinante recebe um cartão SIM com número associado ao Serviço, não se transferindo, em caso algum, a propriedade do número para o Assinante.
- 2.3. O Serviço será activado no prazo máximo de 24 horas a contar da obtenção do cartão SIM.
- 2.4. A adesão ao Serviço permite ao Assinante usufruir de uma vasta gama de outros serviços disponibilizados pela UNITEL, os quais podem ser consultados em [www.unitel.ao](http://www.unitel.ao) ou através do serviço de atendimento ao cliente.

### **3. Condições de Utilização dos serviços pelo Assinante**

- 3.1. Sem prejuízo das demais condições aplicáveis, o Assinante obriga-se:
  - a) a utilizar o Serviço em conformidade com as disposições legais em vigor;
  - b) a 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 bons costumes;
  - c) a não utilizar o Serviço para sorteios, jogos, promoção de produtos e eventos e/ou para exploração comercial do Serviço prestado pela UNITEL;
  - d) a respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos.

### **4. Responsabilidade pela utilização do Serviço**

- 4.1. O Assinante é responsável pelo conteúdo de qualquer comunicação por si determinada e pelos destinatários escolhidos para a mesma, bem como por qualquer utilização ilícita.

### **5. Serviços de Manutenção - Cláusula Nova**

- 5.1. A UNITEL assegura, sem custos para o Assinante, a conservação e manutenção das infraestruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do Serviço.
- 5.2. Sempre que, para efeitos do disposto no número anterior, seja indispensável aceder a locais de instalação de materiais ou equipamentos, o Assinante obriga-se a permitir o acesso aos locais em data e horário a acordar mutuamente.
- 5.3. O serviço de manutenção não inclui qualquer operação aos equipamentos do Assinante, cabendo a este assegurar a sua completa funcionalidade.

### **6. Equipamentos**

**\* Versão a vigorar a partir de 2 de Dezembro de 2019**

- 6.1. O Assinante compromete-se a assegurar que só utiliza para ligação à rede da UNITEL equipamentos que satisfaçam todos os requisitos legais aplicáveis, designadamente, desde que devidamente normalizado e homologado nos termos da Lei das Comunicações Electrónicas e dos Serviços da Sociedade de Informação, aprovada pela Lei nº 23/11, de 20 de Junho, ou de legislação subsequente que venha regular a matéria.
- 6.2. Os prejuízos decorrentes da utilização de qualquer equipamento que não satisfaça os requisitos legais serão sempre da responsabilidade do Assinante, não podendo, em quaisquer circunstâncias, serem imputados à UNITEL.
- 6.3. Se se verificar que as perturbações na prestação dos serviços têm origem no equipamento do Assinante, deverá o mesmo promover, às suas expensas, as medidas necessárias à substituição ou reparação do referido Equipamento.
- 6.4. O Assinante obriga-se a indemnizar a UNITEL pelos prejuízos resultantes da não utilização normal do Equipamento.

**7. Suspensão do serviço**

- 7.1. A UNITEL reserva-se o direito de suspender, total ou parcialmente, a prestação do Serviço nos seguintes casos, procurando sempre que possível e dentro dos limites da lei, notificar previamente o Assinante:
  - 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 UNITEL;
  - d) Prestação de falsas declarações relativas à identificação do Assinante;
  - e) Não disponibilização de um documento de identificação para anexação à base de dados;
  - f) Em geral, quaisquer situações que afectem o bom funcionamento da sua rede, qualidade de serviço ou caso interfiram com os interesses legalmente protegidos da UNITEL e/ou dos seus Assinantes.

**8. Exclusão de Responsabilidade**

- 8.1. A UNITEL não será responsável por:
  - a) Danos causados por culpa do Assinante, de outros utilizadores do Serviço ou de quaisquer terceiros;
  - b) Incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resultem do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas;
  - c) Lucros cessantes, danos indirectos, consequenciais ou específicos, seja qual for a sua origem.
- 8.2. Salvo por situações exclusivamente imputáveis a si, em caso algum, a UNITEL será responsável perante o Assinante e/ou terceiros por eventuais reclamações relacionadas com o Serviço.

**9. Serviço de atendimento permanente**

- 9.1. As solicitações de atendimento de qualquer natureza como reclamação e/ou sugestões, suporte técnico e informações diversas, poderão ser encaminhados, directamente, ao correio electrónico: [apoio.cliente@unitel.co.ao](mailto:apoio.cliente@unitel.co.ao), ou feitas através do contacto 19192.

**10. Tarifário e facturação detalhada**

- 10.1. Os preços devidos pela prestação do Serviço ou de serviços conexos, serão os resultantes da aplicação dos respectivos tarifários e condições que estiverem em vigor em cada momento.
- 10.2. As tarifas aplicáveis ao Serviço encontram-se disponíveis no website [www.unitel.co.ao](http://www.unitel.co.ao) e em todos os estabelecimentos comerciais da UNITEL.
- 10.3. Os preços aplicáveis a Assinantes que se encontram em regime pós-pago encontram-se fixados nas respectivas condições específicas.
- 10.4. Nos casos em que o Assinante pretenda receber facturação detalhada, deverá endereçar o seu pedido ligando para o contacto 19192 e indicar o estabelecimento comercial da UNITEL onde pretende levantar o documento ou disponibilizar correio electrónico para o qual deve ser enviado.
- 10.5. O Assinante poderá através do contacto 19192 efectuar o cadastramento do seu correio electrónico, podendo, após o cadastramento, solicitar a facturação detalhada através do correio electrónico [facturacao.cliente@unitel.co.ao](mailto:facturacao.cliente@unitel.co.ao).

**11. Obrigatoriedade de manter o serviço activo**

O Serviço manter-se-á activo pelo Assinante, sem restrições, desde que o mesmo realize carregamentos regulares, dentro do prazo de validade das respectivas recargas, aprovados pela UNITEL e disponíveis em [www.unitel.co.ao](http://www.unitel.co.ao) e disponíveis nos estabelecimentos comerciais da UNITEL. O não cumprimento do disposto no presente número implica a inabilitação do número, podendo culminar com impossibilidade de utilizar o mesmo número.

**12. Níveis de Qualidade do Serviço: - Cláusula Nova**

Salvo em casos fortuitos ou de força maior, a UNITEL compromete-se a prestar o Serviço de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura divulgadas e em cumprimento dos seguintes níveis de serviço:

- a) Tempo de activação do Serviço: prazo máximo de 24 horas, a contar da data em que o Contrato subscrito pelo Cliente se torna eficaz, salvo por impossibilidade técnica;

**\* Versão a vigorar a partir de 2 de Dezembro de 2019**

- b) Grau de disponibilidade do Serviço: entendido como a percentagem de tempo ao longo do ano em que a rede se encontra disponível em função das áreas de cobertura definidas ao longo do tempo: 95%, salvo por impossibilidade técnica;
- C: Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas directamente pelo Assinante: 30 dias a contar da data da sua recepção.

**13. Consentimento para tratamento de Dados Pessoais - Cláusula Nova**

- 13.1. O Assinante consente que os seus dados recolhidos sejam processados automaticamente pela UNITEL, entidade responsável pelo seu tratamento, destinando-se à execução e gestão do contrato com o Assinante, bem como acções de marketing da UNITEL.
- 13.2. Durante a execução do contrato, a UNITEL poderá enviar mensagens publicitárias ao Assinante, o qual poderá cancelar a recepção das mesmas, sem quaisquer custos, por meio de envio de mensagem para o número 19181, com o texto "Cancelar".

**14. Entrada em vigor e cessação do contrato - Cláusula Actualizada**

- 14.1. O contrato de Prestação de Serviços de Comunicações electrónicas entra em vigor na data em que o Assinante recebe o cartão SIM associado ao Serviço, a qual consta do documento emitido no estabelecimento comercial, quer se trate de factura ou formulário devidamente preenchido.
- 14.2. Salvo violação do disposto no número 11 do presente documento, o contrato tem duração indeterminada, sem que isso implique quaisquer direitos sobre o número associado ao Serviço.
- 14.3. O Assinante pode fazer cessar o contrato, a qualquer momento, mediante preenchimento de formulário disponível em qualquer estabelecimento comercial da UNITEL e no website [www.unitel.co.ao](http://www.unitel.co.ao).

**15. Sistemas de Indemnização ou Reembolso - Cláusula Nova**

- 15.1. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, a UNITEL não será contratualmente responsável por lucros cessantes e/ou danos indirectos, ficando a sua responsabilidade contratual limitada, em qualquer caso, aos danos que directamente resultem do incumprimento com dolo ou culpa grave de obrigações contratuais.
- 15.2. Em caso de atraso na activação do Serviço, a UNITEL poderá indemnizar o Assinante com 1/30 do valor pago na adesão ao serviço, por cada hora de atraso na activação, sendo o valor da indemnização pago por meio de crédito em comunicação.

**16. Alteração das condições**

- 16.1. Sempre que a UNITEL proceda à alteração das presentes Condições, disponibilizará, nos termos do disposto no n. 2 do art. 46.º do RGCE, no website, [www.unitel.co.ao](http://www.unitel.co.ao), a alteração efectuada, com antecedência mínima de um (1) mês em relação à data de entrada em vigor.
- 16.2. Caso o Assinante não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá cessar o contrato com efeitos na data de entrada em vigor das alterações que a tiverem determinado.
- 16.3. A UNITEL reserva-se no direito de cessar a prestação de alguns serviços que possam ser acedidos, mediante comunicação escrita e divulgada no website [www.unitel.co.ao](http://www.unitel.co.ao), nos termos do número 1 da presente cláusula, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

**17. Resolução de litígios**

- 17.1. Em caso de litígio, a UNITEL disponibiliza aos Assinantes a possibilidade de tentativa de resolução desses litígios, através do contacto directo com gestores de conta e *back office*, bem como com a Direcção de Atendimento a Clientes.
- 17.2. Para ter acesso ao atendimento indicado no número anterior, o Assinante deve enviar um email para [contencioso@unitel.co.ao](mailto:contencioso@unitel.co.ao).