

**CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
AFRICELL**

**Introdução**

A AFRICELL ANGOLA S.A. (adiante designada por "AFRICELL"), com sede na Rua dos Municípios Portugueses, Edifício Kings Tower, 3.º Piso, Ingombota, Luanda, é uma operadora de comunicações electrónicas acessíveis ao público, autorizada a fornecer uma rede pública e uma gama completa de serviços de comunicações electrónicas, a pessoas singulares e colectivas, bem como quaisquer outros serviços inerentes e/ou relacionados com a sua actividade.

**1. Definições e interpretação**

- 1.1. Para os efeitos destas Condições Gerais de Venda e Prestação de Serviços Africell (as "Condições Gerais"), salvo quaisquer expressões aqui definidas, são aplicáveis as definições constantes do artigo 3.º da Lei n.º 23/11, de 20 de Junho (Lei das Comunicações Electrónicas e dos Serviços da Sociedade de Informação) e do artigo 5.º do Regulamento Geral das Comunicações Electrónicas (RGCE) aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 108/16, de 25 de Maio.
- 1.2. Nestas Condições Gerais:
  - a. O singular implica o plural e vice-versa;
  - b. O género masculino implica o género feminino e vice-versa;
  - c. 'Cláusula' significa uma referência às cláusulas das presentes Condições Gerais;
  - d. 'Por escrito' inclui carta (protocolada ou registada com aviso de recepção, correio electrónico (e-mail) e SMS.

**2. Âmbito, serviços e subscrição**

- 2.1. Estas Condições Gerais aplicam-se sempre que haja a subscrição a qualquer um dos serviços oferecidos pela AFRICELL; entendendo-se por "cliente", um consumidor, usuário ou assinante. As Condições Gerais encontram-se disponíveis no website <https://www.africell.ao>, no aplicativo My Africell (disponível na AppleStore e GooglePlay) e em qualquer Loja Africell.
- 2.2. A AFRICELL oferece serviços de telecomunicações pré-pagos, pós-pagos e empresariais (os "Serviços Africell"). Informações actualizadas sobre os Serviços Africell, incluindo sem se limitar os respectivos planos tarifários e demais encargos, encontram-se disponíveis através dos serviços de apoio ao cliente da AFRICELL referenciados na cláusula 16 ("Serviços de Apoio ao Cliente").
- 2.3. A subscrição a serviços pré-pagos é feita com a primeira utilização do cartão SIM (*Subscriber Identity Module*), mediante aceitação pelo cliente das Condições Gerais via USSD ou assinando estas Condições Gerais em qualquer Loja Africell.
- 2.4. A subscrição a serviços pós-pagos e serviços empresariais é feita mediante a celebração de contratos de prestação de serviços entre a AFRICELL e o cliente, nos termos da cláusula 3.2.

- 2.5. A aquisição dos Serviços Africell está sujeita à política e/ou procedimentos de identificação de clientes (*Know Your Client - KYC*) da AFRICELL em vigor em cada momento. O cliente concorda em informar imediatamente a AFRICELL, e presencialmente em qualquer Loja Africell, sobre quaisquer alterações às informações fornecidas para efeitos de aquisição do Serviço Africell, designadamente alterações de morada ou alterações a qualquer informação financeira (conta bancária, número de cartão de crédito, data de expiração de cartão, etc.). O cliente é o único responsável pela exactidão de qualquer informação que fornecer à AFRICELL para efeitos de aquisição e subscrição ao Serviço Africell.

**3. Contrato**

- 3.1. Relativamente aos serviços pré-pagos, a subscrição ao Serviço Africell (nos termos da cláusula 2.3), estas Condições Gerais (incluindo qualquer das suas alterações), e as condições específicas aplicáveis ao serviço subscrito pelo cliente, em conjunto, determinam os direitos e obrigações das partes e constituem um contrato de prestação de serviços entre elas, que se torna válido e efectivo na data da sua subscrição pelo cliente (nos termos da cláusula 2.3). Este contrato reveste a natureza de contrato de adesão, constituindo a subscrição do cliente a um dos Serviços Africell, nos termos da cláusula 2.3, a aceitação sem reservas dos termos e condições do contrato.
- 3.2. Os serviços pós-pagos e empresariais ficam sujeitos a estas Condições Gerais e às condições particulares aplicáveis e/ou negociadas (conforme o caso) ao tipo de Serviço Africell (as "Condições Particulares"). As Condições Gerais e as Condições Particulares, em conjunto, constituem um contrato de prestação de serviços entre a AFRICELL e o cliente, que se torna válido e efectivo na data assinatura das Condições Particulares pelo cliente. Em caso de discrepância entre as Condições Gerais e as Condições Particulares, prevalecem as Condições Particulares.
- 3.3. Em qualquer dos casos, o contrato aplica-se exclusivamente aos serviços e equipamentos fornecidos pela AFRICELL, ficando excluídos do seu âmbito qualquer equipamento de propriedade do cliente, ou de terceiros, e que seja usado pelo cliente no âmbito da utilização do Serviço Africell.
- 3.4. A data em que o contrato se torna válido e efectivo é a Data Efectiva do contrato, e a data a partir da qual se tornam exigíveis os direitos e obrigações das partes, nomeadamente a obrigação do cliente de pagar as taxas correspondentes ao Serviço Africell subscrito ou contratado (conforme o caso).

**4. Motivos de recusa**

- A AFRICELL reserva-se os direitos de recusar a venda ou o fornecimento do Serviço Africell, nas seguintes circunstâncias:
- a. O cliente não fornecer ou recusar fornecer as informações e/ou documentos exigidos de acordo com a política e/ou procedimento de



- KYC da AFRICELL, ou o cliente tiver fornecido informações incorrectas e/ou falsas;
- b. O cliente não tiver cumprido as suas obrigações no âmbito do contrato celebrado com a AFRICELL;
  - c. Em caso de não pagamento ou atraso no pagamento de uma ou mais facturas e/ou fraude cometida pelo cliente;
  - d. O cliente utilizar equipamentos que não sejam autorizados pela legislação angolana ou utilizar equipamentos que impeçam a interoperabilidade com os serviços da AFRICELL, ou que sejam susceptíveis de os afectar ou de afectar a rede da AFRICELL ou qualquer outra rede ou redes de telecomunicações;
  - e. Outras situações previstas nestas Condições Gerais.
- 5. Vigência**
- 5.1. O contrato celebrado entre a AFRICELL e o cliente terá uma duração inicial obrigatória de 90 (noventa) dias (“Período Inicial”), renovando-se automática e sucessivamente, por períodos de 30 dias, salvo o disposto nas cláusulas 5.2 e 5.3.
  - 5.2. Nos serviços pré-pagos e pós-pagos, o contrato caduca se o cliente não utilizar o Serviço Africell por um período contínuo de 30 (trinta) dias.
  - 5.3. Relativamente aos serviços empresariais, qualquer das partes poderá denunciar o contrato, por carta protocolada ou registada com aviso de recepção, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
  - 5.4. O contrato cessará, ainda, noutras situações especialmente previstas nestas Condições Gerais.
  - 5.5. Findo o contrato, nos termos desta cláusula 5, o Serviço Africell será interrompido de imediato, reservando-se a AFRICELL o direito de resgatar o(s) número(s) de telefone atribuído(s) ao cliente.
- 6. Cartão SIM**
- 6.1. Salvo circunstâncias de Força Maior (conforme definido na alínea o) da cláusula 18.3), a AFRICELL concorda em activar o cartão SIM na Data Efectiva.
  - 6.2. Após a sua activação, o cartão SIM permanece propriedade da AFRICELL, e o cliente concorda em devolvê-lo à AFRICELL caso restrições técnicas assim o exijam, mediante solicitação, enquanto o contrato estiver em vigor assim como após a sua cessação.
  - 6.3. O cartão SIM inclui todos os dados de identificação do cliente na rede da AFRICELL, e consubstancia e substitui a sua assinatura na referida rede.
  - 6.4. O acesso ao cartão SIM pode ser protegido por um código PIN (Número de Identificação Pessoal) pessoal e intransmissível.
  - 6.5. O cliente concorda em não vender, alugar, destruir ou degradar o cartão SIM, seja de que forma for.
  - 6.6. O cliente deve tomar todas as precauções necessárias para evitar o uso abusivo ou malicioso do seu cartão SIM.
  - 6.7. Qualquer tentativa de falsificação dos dados técnicos de identificação contidos no cartão SIM é proibida e pode resultar na suspensão ou rescisão do contrato, por parte da AFRICELL, bem como no pagamento de indemnizações por quaisquer perdas sofridas pela AFRICELL, decorrentes de tal acção fraudulenta.
- 6.8. O cliente é obrigado a comunicar imediatamente a AFRICELL em caso de furto, roubo ou perda do seu cartão SIM, a fim de permitir que a AFRICELL bloqueie o cartão, e permanece responsável pelo pagamento de quaisquer custos de comunicação, encargos de utilização e/ou outras taxas em que possam incorrer após o furto, roubo ou perda.
- 6.9. Em caso de furto, roubo ou perda do cartão SIM, e após a comunicação prevista na cláusula 6.8, o cliente deve formalizar a participação de roubo, furto ou perda às autoridades policiais, enviando uma declaração escrita à AFRICELL acompanhada de cópia da referida participação e de cópia do seu documento de identificação, para substituição do cartão SIM mediante emissão de uma 2.ª via.
- 6.10. Pela emissão de 2.ª via do cartão SIM por qualquer motivo, incluindo sem se limitar em caso de furto, roubo ou perda, ou por uso incorrecto pelo cliente, serão cobradas taxas de acordo com a tabela de preços da AFRICELL em vigor, em cada momento, sem prejuízo de promoções aplicáveis de tempos em tempos, salvo quaisquer situações imputáveis à AFRICELL. Informações actualizadas a tabela de preços da AFRICELL encontram-se disponíveis através dos Serviços de Apoio ao Cliente.
- 7. Número de telefone**
- 7.1. Ao cartão SIM será associado um número de telefone que não pode ser alterado.
  - 7.2. Salvo acordo em contrário ou serviços especiais oferecidos pela AFRICELL, o cliente não pode exigir um número de telefone específico.
  - 7.3. Caso seja possível a atribuição de um número de telefone específico ao cliente, por associação ao cartão SIM adquirido, de acordo com o disposto na cláusula 7.2, o número solicitado será atribuído se estiver disponível.
  - 7.4. A AFRICELL reserva-se o direito de alterar o número de telefone associado ao cartão SIM do cliente, caso requisitos técnicos, legais ou operacionais, assim o exijam.
  - 7.5. A alteração do número de telefone pela AFRICELL, nos termos da cláusula 7.4, não dá lugar a qualquer compensação ou indemnização ao cliente, independentemente do motivo.
  - 7.6. Se o cliente solicitar a portabilidade do seu número de telefone, isto é, que o mesmo seja transferido para outro operador de comunicações electrónicas, antes do termo do contrato, o cliente deverá liquidar qualquer débito que eventualmente tenha para com a AFRICELL, vencido ou vincendo à data da solicitação, sob pena de não aprovação do pedido de portabilidade.
- 8. Caução**
- 8.1. Relativamente aos serviços pós-pagos e empresariais, a AFRICELL reserva-se o direito de exigir o pagamento de uma caução, tanto no momento de aquisição do Serviço Africell como em qualquer fase de execução do contrato. Durante a execução do contrato, o cliente deve obrigatoriamente prestar a caução prevista na presente cláusula, nas seguintes situações: (i) em caso de atraso ou

- falta de pagamento de qualquer factura de valor significativo, (ii) caso o cliente tenha excedido o seu crédito de chamadas, ou (iii) quando, da análise das informações e/ou documentos fornecidos no momento de aquisição do Serviço Africell, resulte risco de incumprimento contratual.
- 8.2. A caução deve ser paga, segundo as instruções da AFRICELL, mediante depósito junto de um banco ou directamente nos Serviços de Apoio ao Cliente da AFRICELL.
- 8.3. Caso a caução não seja prestada na data especificada pela AFRICELL, o pedido de aquisição do Serviço Africell poderá ser recusado e, sendo exigida durante a execução do contrato, este poderá ser rescindido, com efeitos imediatos, sem aviso prévio ou formalidades, e sem que o cliente tenha direito a qualquer tipo de compensação ou indemnização.
- 8.4. O montante pago a título de caução constitui uma garantia do cumprimento da obrigação de pagamento de facturas e encargos, não tendo natureza jurídica de depósito bancário, pelo que não está sujeito nem vence qualquer tipo de juro.
- 8.5. O cliente autoriza a AFRICELL a deduzir da caução o valor de qualquer dívida que tenha para com a AFRICELL, independentemente da natureza ou do montante da dívida.
- 8.6. No termo do contrato, a AFRICELL deverá reembolsar ao cliente qualquer saldo existente dentro de um prazo razoável.
- 9. Facturação e formas de pagamento**
- 9.1. A AFRICELL fornecerá ao cliente facturas não detalhadas, correspondentes ao Serviço Africell contratado, nos termos e de acordo com o regime jurídico de facturas e documentos complementares aprovado pelo Decreto Presidencial nº 292/18, de 3 de Dezembro, conforme alterado de tempo em tempo. O cliente tem direito a receber facturação detalhada quando assim o solicitar.
- 9.2. Ressalvada a aquisição de Serviços Africell em lojas da AFRICELL, relativamente aos serviços pré-pagos, o cliente pode obter uma cópia da sua factura através dos Serviços de Apoio ao Cliente. A AFRICELL reserva-se o direito de cobrar uma taxa, por cada cópia de factura emitida a pedido do cliente, de acordo com a tabela de preços da AFRICELL em vigor, em cada momento, sem prejuízo de promoções aplicáveis de tempos em tempos. Informações actualizadas a tabela de preços da AFRICELL encontram-se disponíveis através dos Serviços de Apoio ao Cliente.
- 9.3. Quanto aos serviços pós-pagos e empresariais, a AFRICELL fornecerá mensalmente ao cliente uma factura correspondente ao Serviço Africell contratado, com referência ao mês imediatamente anterior. Os montantes facturados são devidos na data especificada na factura.
- 9.4. Para os contratos que não entrem em vigor no primeiro dia do mês e/ou não cessem no último dia do mês, os serviços serão facturados proporcionalmente ao número de dias em que o Serviço Africell é efectivamente fornecido.
- 9.5. A facturação de determinados serviços de transmissão de dados será baseada no tempo de comunicação, na quantidade de informação transmitida, ou numa combinação de ambos. A facturação de serviços de voz será baseada no tempo de comunicação, cronometrada ao segundo.
- 9.6. Quaisquer questões relacionadas com facturas devem ser apresentadas por escrito através dos Serviços de Apoio ao Cliente, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data da factura em contestação. Após este prazo, presume-se que o cliente tenha aceite a factura sem reservas, designadamente, quanto ao montante facturado.
- 9.7. Contestar uma factura, nos termos da cláusula 9.6, não dispensa o cliente da obrigação de efectuar o pagamento dos elementos não contestados, e dentro do prazo referido na cláusula 9.3.
- 9.8. O registo de tráfego de comunicações electrónicas do cliente, gerado de forma automatizada através dos sistemas da AFRICELL, é a base para facturação do cliente, e prevalece sobre quaisquer outros registos ou outros elementos produzidos pelo cliente ou por terceiros.
- 9.9. A AFRICELL não se responsabiliza por quaisquer dados de facturação transmitidos por terceiros para serviços que estes tenham fornecido.
- 9.10. O cliente concorda em pagar as facturas, dentro do prazo especificado, utilizando os seguintes métodos de pagamento:
- Transferência bancária (podendo a AFRICELL fornecer um formulário próprio para o efeito);
  - Débito directo ou ordem permanente de pagamento (podendo a AFRICELL fornecer um formulário próprio para o efeito);
  - Depósito bancário;
  - Cartão de crédito (Visa, Eurocard/MasterCard ou American Express) (podendo a AFRICELL fornecer um formulário próprio para o efeito);
  - Directamente nos pontos de venda da AFRICELL durante o horário de atendimento.
- 9.11. Em caso de mora no pagamento de qualquer factura, a AFRICELL tem o direito de cobrar juros, à taxa legal, sem prejuízo do direito de rescindir o contrato findo o referido período, com efeitos imediatos, sujeito apenas à notificação escrita ao cliente, sem prejuízo do disposto na cláusula 9.12.
- 9.12. Qualquer atraso no pagamento de facturas que implique o envio de notificações para pagamento e outras, assim como quaisquer outros procedimentos, com vista o pagamento da dívida pelo cliente, pode resultar na cobrança ao cliente de custos administrativos, emolumentos, honorários de advogados e outros custos incorridos pela AFRICELL no âmbito e/ou em conexão com o processo de cobrança da dívida.
- 9.13. Sobre o Serviço Africell incide o Imposto sobre Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor no momento da facturação. O cliente entende e aceita que a taxa de IVA pode variar durante a vigência do contrato, e que qualquer aumento da referida taxa será reflectida na facturação, nos termos e de acordo com a Lei.
- 9.14. Os seguintes serviços são gratuitos:
- Chamadas de voz para o número único de emergência;

- Reclamações e obtenção de informações junto ao serviço de apoio do cliente Africell;
- Consultas a débitos e créditos;
- Consultas telefónicas;
- Consultas ao correio de voz.

#### **10. Obrigações do cliente**

- 10.1. O cliente concorda em utilizar o Serviço Africell de boa-fé, em conformidade com os termos e condições do contrato e com as leis e regulamentos aplicáveis.
- 10.2. O cliente obriga-se a não vender ou revender, ou de qualquer outra forma transmitir, o Serviço Africell, designadamente tráfego de telecomunicações disponibilizado através do Serviço Africell, em nenhuma circunstância, para benefício pessoal.
- 10.3. É proibido ao cliente praticar, directa ou indirectamente, qualquer acto que possa prejudicar a integridade ou fiabilidade da rede da AFRICELL, ou que possa prejudicar a interconexão da rede da AFRICELL com as redes de outros operadores de comunicações electrónicas, ou o tráfego de telecomunicações, ou perturbar o Serviço Africell.
- 10.4. O cliente concorda em apenas utilizar equipamentos aprovados de acordo com as leis e/ou regulamentos em vigor em Angola, e que se encontrem em perfeitas condições de funcionamento. É proibido conectar dispositivos e seus acessórios, e quaisquer outros elementos, que possam causar perturbações ao Serviço Africell.
- 10.5. O cliente está ciente de que ao utilizar quaisquer serviços da AFRICELL que não estejam incluídos no âmbito do respectivo contrato, tais como sem se limitar serviços premium ou serviços de roaming, o cliente é responsável pelo pagamento dos custos e encargos de activação e/ou utilização desses serviços.
- 10.6. O cliente isenta de responsabilidade e indemnizará a AFRICELL por qualquer dano ou prejuízo sofrido como resultado de uma utilização indevida do Serviço Africell, ou como resultado da violação de uma ou mais obrigações do cliente estipuladas no contrato, ou de quaisquer leis e regulamentos aplicáveis.

#### **11. Tratamento de dados pessoais**

- 11.1. O tratamento de dados pessoais fornecidos pelo cliente é efectuado em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, nomeadamente a Lei n.º 22/11 de 17 de Junho (Lei da Protecção de Dados Pessoais), a Lei n.º 23/11 de 20 de Junho (Lei das Comunicações Electrónicas e dos Serviços da Sociedade de Informação) e o Regulamento Geral das Comunicações Electrónicas (aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 108/16, de 25 de Maio, e ainda nos termos da Política de Protecção de Dados Pessoais da AFRICELL publicada no website <https://www.africell.ao>.
- 11.2. Os dados pessoais do cliente são processados para efeitos de celebração do contrato e/ou fornecimento de equipamentos ao cliente, facturação, cobrança de dívidas, contabilidade e qualquer outra finalidade, directa ou indirectamente, relacionada com os pagamentos devidos pelo cliente no âmbito do contrato, bem como para 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.

- 11.3. Os dados pessoais do cliente são também tratados no âmbito da gestão da relação comercial entre as partes, incluindo para o fornecimento de informações comerciais e marketing directo de serviços oferecidos pelo Grupo Africell, em Angola ou no estrangeiro, sem prejuízo do disposto na cláusula 11.7.
- 11.4. A AFRICELL pode tratar os dados pessoais do cliente, incluindo sem limitação 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 respectivas obrigações legais, incluindo dados relativos a chamadas para serviços de emergência, bem como, por razões técnicas, para a gestão da rede da AFRICELL e melhoria do seu desempenho.
- 11.5. Para os efeitos do disposto nas cláusulas 11.2, 11.3 e 11.4, a AFRICELL pode transmitir os dados pessoais do cliente a outras entidades do Grupo Africell, em Angola ou no estrangeiro, a quaisquer terceiros ou às autoridades competentes (conforme o caso).
- 11.6. Pelo contrato, e com efeitos a partir da Data Efectiva, o cliente, de forma expressa, directa, livre, inequívoca, específica e informada, dá o seu consentimento à AFRICELL para o tratamento dos seus dados pessoais nos termos destas Condições Gerais, ressalvando-se o disposto nas cláusulas 11.7, 11.8 e 11.9.
- 11.7. A recepção de publicidade não solicitada de serviços oferecidos pelo Grupo Africell, em Angola ou no estrangeiro, designadamente através de SMS, EMS, MMS e qualquer outro tipo de aplicação semelhante, está sujeito ao consentimento prévio do cliente expresso via USSD ou nestas Condições Gerais. O cliente que prestar o referido consentimento, tem o direito de se opor ou cancelar, a todo o tempo, à recepção de mensagens não solicitadas bloqueando directamente a recepção de publicidade não solicitada no menu do seu telefone inserindo o código \*123#2\*6#.
- 11.8. O cliente tem o direito de se opor a que os seus dados pessoais electrónicos, números de telefone e fax sejam transmitidos pela AFRICELL e/ou outras entidades do Grupo Africell e/ou por terceiros, através dos Serviços de Apoio ao Cliente.
- 11.9. O cliente tem direito de acesso, consulta e rectificação dos seus dados pessoais, a qualquer momento, que pode exercer submetendo, para o efeito, um pedido à AFRICELL através dos Serviços de Apoio ao Cliente.

#### **12. Alterações às Condições Gerais e tarifas**

- 12.1. A AFRICELL reserva-se o direito de fazer alterações às presentes Condições Gerais, no todo ou em parte, bem como às tarifas correspondentes ao Serviço Africell e/ou respectivos encargos, sujeito apenas à notificação ao cliente, por escrito, com uma antecedência de trinta (30) dias.



12.2. Na eventualidade de o cliente não aceitar quaisquer alterações, o cliente tem o direito de rescindir o contrato, sem qualquer penalidade para si, no prazo de oito (8) dias contados da data de recepção da notificação referida na cláusula 12.1, (i) no caso de serviços pré-pagos, através dos Serviços de Apoio ao Cliente, e (ii) no caso de serviços pós-pagos e empresariais, por carta protocolada ou registada com aviso de recepção, produzindo a rescisão os seus efeitos, em qualquer dos casos, a partir da data de entrada em vigor das alterações não aceites pelo cliente.

12.3. Relativamente a comunicações internacionais (roaming), o Serviço Africell e as tarifas correspondentes estão sujeitos a alterações, dependendo da área geográfica onde o cliente utiliza o serviço, bem como de acordo com os vários acordos comerciais que suportam essas funcionalidades.

### 13. Alterações aos serviços e/ou equipamentos

13.1. Como resultado dos requisitos aplicáveis à operação ou organização do Serviço Africell, a AFRICELL pode ter de alterar o conteúdo ou as características dos seus serviços objecto do contrato, sujeito apenas à comunicação ao cliente por escrito.

13.2. Quaisquer alterações ao Serviço Africell efectuada nos termos da cláusula 13.1, não conferem direito a qualquer tipo de compensação ou indemnização ao cliente.

13.3. O cliente entende e aceita que, devido a certas restrições e/ou desenvolvimentos técnicos, que possam ocorrer ao longo da execução do contrato, o acesso ao Serviço Africell pode exigir alterações ou substituição de equipamentos (telemóvel, descodificador, router, etc.). Este tipo de alterações ou substituições não dão direito a qualquer tipo de compensação ou indemnização ao cliente, sendo este inteiramente responsável pela actualização dos equipamentos em causa.

### 14. Informações pré-contratuais

14.1. Antes de o cliente ficar legalmente vinculado pelo contrato, de acordo com o estabelecido na cláusula 3, a AFRICELL, através dos seus agentes autorizados e colaboradores, fornece de forma clara e adequada todas as informações relativas ao Serviço Africell, tais como as características essenciais do serviço, as tarifas e outros encargos correspondentes, as condições de pagamento, as condições de activação do serviço, direito de desistência do contrato, serviços de apoio ao cliente, garantia legal, mecanismos de resolução de litígios e outros termos essenciais destas Condições Gerais.

14.2. Ao celebrar o contrato, nos termos da cláusula 3, o cliente reconhece expressamente ter recebido todas as informações pré-contratuais relativas ao Serviço Africell, designadamente, as exigidas pela Lei n.º 15/03, de 22 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor).

### 15. Direito de desistência do cliente

15.1. O cliente tem o direito de desistir do Serviço Africell, através dos Serviços de Apoio ao Cliente, sem qualquer penalização para si, num prazo de catorze (14) dias de calendário, contados a partir da data de celebração do contrato, em conformidade com as disposições do n.º 5 do artigo 15º da Lei n.º 15/03 de 22 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor).

15.2. Tratando-se de serviços pós-pagos e empresariais, se o cliente exercer o direito estatuído na cláusula 15.1, deverá devolver à AFRICELL, presencialmente em qualquer Loja Africell ou ao respectivo gestor de cliente (conforme o caso), o cartão SIM e quaisquer equipamentos (telemóveis, routers, etc.) que sejam propriedade da AFRICELL, sob pena de indemnizar a AFRICELL pelos danos materiais sofridos.

### 16. Serviços de Apoio ao Cliente

16.1. Uma equipa de atendimento ao cliente está disponível para apoiar o cliente em todas as questões relacionadas com o Serviço Africell, através dos seguintes canais:

- Call Center: 123 (dentro da rede da AFRICELL) ou (+244) 950-180-123 (fora da rede da AFRICELL);
- Website: <https://www.africell.ao>;
- Aplicativo My Africell (disponível na AppleStore e GooglePlay);
- Presencialmente em qualquer Loja Africell.

16.2. A seu pedido, o cliente receberá um código de identificação de utilizador (nome de usuário) e uma senha, que lhe permite criar, aceder e gerir a sua conta de cliente, através do website (<https://www.africell.ao>) e do aplicativo My Africell. O cliente é exclusivamente responsável por essa informação, e por mantê-la estritamente confidencial, podendo alterá-la a qualquer momento.

### 17. Garantia de equipamentos

17.1. Em conformidade com a Lei n.º 15/03, de 22 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor), em caso de defeito de fabrico de qualquer equipamento adquirido à AFRICELL, o cliente tem a possibilidade de solicitar a reparação ou substituição do mesmo, mediante apresentação da factura original de compra, durante o período de 1 (um) ano a contar da data de compra, contanto que o equipamento não evidencie nenhuma das situações referidas na cláusula 18.1.

17.2. A contagem do prazo previsto na cláusula 17.1 interrompe-se durante o período em que o equipamento estiver em reparação.

### 18. Limitação e/ou exclusão de responsabilidade

18.1. A AFRICELL não pode ser responsabilizada em situações de negligência grosseira ou conduta dolosa do cliente quanto à utilização e conservação dos equipamentos adquiridos à AFRICELL ou quanto ao acesso à sua rede de comunicações electrónicas.

18.2. A AFRICELL envidará todos os esforços possíveis para garantir que o cliente tenha acesso à sua rede de comunicações electrónicas e ao Serviço Africell nas melhores condições; no entanto, a AFRICELL é apenas responsável pelas suas obrigações de meios.

18.3. A AFRICELL será isenta de qualquer responsabilidade, particularmente, nas seguintes circunstâncias:

- Em caso de rescisão do contrato em consequência do incumprimento das obrigações do cliente no âmbito do contrato;



- b. Em caso de utilização indevida, excessiva ou abusiva do serviço, no âmbito de uma política de utilização responsável;
- c. Em caso de suspensão do serviço, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais;
- d. Em caso de mau funcionamento ou utilização de equipamentos ou acessórios que não tenham sido adquiridos à AFRICELL no âmbito do contrato;
- e. Em caso de utilização de equipamentos ou acessórios inadequados que impeçam uma interoperabilidade específica com o Serviço Africell;
- f. Em caso de ilegalidade, imprecisão e/ou erros no conteúdo das comunicações electrónicas realizadas através do Serviço Africell;
- g. Em caso de ilegalidade, imprecisão e/ou erros relativamente a qualquer informação e conteúdo de serviços oferecidos por outros operadores de comunicações electrónicas ou prestadores de serviços de comunicações electrónicas, terceiros à AFRICELL, mesmo que as referidas informações ou serviços sejam acessíveis por intermédio do Serviço Africell;
- h. No caso de erros de facturação causados por outros operadores de comunicações electrónicas, prestadores de serviços de comunicações electrónicas ou por plataformas de terceiros;
- i. No caso de custos facturados relacionados com a utilização e/ou activação de quaisquer serviços, pelo cliente, que não estejam incluídos no plano tarifário subscrito, tais como os relativos a serviços premium e de valor acrescentado (como, por exemplo, o serviço de roaming), sujeitos a condições específicas;
- j. Em caso de interrupção ou interrupção do Serviço Africell, intermitente ou prolongada, que tenha sido causada por trabalhos de manutenção, actualização ou expansão da rede da AFRICELL e do Serviço Africell em geral;
- k. Em caso de interrupção ou paralisação do Serviço Africell, intermitente ou prolongada, que tenha sido causada por falha nas redes de outros operadores de comunicações electrónicas, que estejam interligadas à rede da AFRICELL, em circunstâncias em que a rede do operador em questão atravessasse congestionamento ou inoperacionalidade;
- l. Em caso de interrupção ou paralisação de serviços prestados por outros operadores de comunicações electrónicas, prestadores de serviços de comunicações ou por plataformas de terceiros, seja intermitente ou prolongada;
- m. Em caso de interrupção ou paralisação do Serviço Africell, intermitente ou prolongada, que tenha sido causada pela presença de obstáculos, tais como edifícios ou vegetação;
- n. Em caso de interrupção ou paralisação do Serviço Africell, intermitente ou prolongada, que tenha sido causada por qualquer tipo de falha geral da rede da AFRICELL;
- o. Em caso de interrupção ou paralisação do Serviço Africell, intermitente ou prolongada, que tenha sido

causada por um incidente de Força Maior. Entende-se por força maior, para efeitos das presentes Condições Gerais, qualquer evento incontornável e imprevisível, alheio ao controlo e vontade das partes e que as impeça, total ou parcialmente, definitiva ou temporariamente, de cumprir as suas obrigações, nomeadamente, actos de guerra, rebeliões sociais, epidemias e pandemias (com excepção da Pandemia do Corona Vírus / Covid-19), catástrofes naturais, actos governamentais ou outros acontecimentos que as partes não possam prevenir ou prever e que directamente afectem o cumprimento das respectivas obrigações no contrato.

- p. Em caso de quaisquer danos causados a pessoas e/ou bens como resultado do uso ilegal ou inadequado de equipamentos adquiridos à AFRICELL. Nesta medida, 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 ter, sem limitação, em equipamentos médicos e em sistemas de navegação.

18.4. A AFRICELL não será de qualquer forma responsável no caso de carregamentos de saldo de voz ou dados efectuados pelo cliente por engano ou lapso, quer para a conta de terceiros quer para a sua própria conta, não tendo qualquer obrigação de devolução do valor correspondente ao cliente, sem prejuízo do disposto na cláusula 18.5.

18.5. Tratando-se de carregamento efectuado pelo cliente por engano ou lapso para a conta de um terceiro, caso haja acordo entre o cliente e o terceiro, a AFRICELL poderá proceder à devolução do valor do carregamento, sujeito e de acordo com o Procedimento para Tratamento de Reclamações da AFRICELL, conforme em vigor de tempos em tempos.

#### **19. Cessão e subcontratação**

19.1. O contrato tem natureza "*intuitu personae*", sendo o Serviço Africell prestado exclusivamente ao cliente, não podendo este ceder os respectivos direitos e obrigações, a qualquer título e em nenhuma circunstância, nem celebrar qualquer tipo de subcontratação, sem o consentimento prévio e escrito da AFRICELL.

19.2. O cliente é o único responsável perante a AFRICELL pelo cumprimento de todas as suas obrigações contratuais.

19.3. A AFRICELL tem o direito de transferir os seus direitos e obrigações no contrato a terceiros, no todo ou em parte, sem necessidade de consentimento prévio do cliente ou de qualquer outra formalidade, e sem que este tenha direito a qualquer indemnização.

19.4. Na eventualidade de o cliente se opor a transferência do contrato pela AFRICELL, nos termos da cláusula 19.3, o cliente tem o direito de rescindir o contrato, sem qualquer penalidade para si, no prazo de oito (8) dias contados da data



em que tiver conhecimento da transferência, através dos Serviços de Apoio ao Cliente, produzindo a rescisão os seus efeitos imediatamente.

## **20. Protecção de direitos morais**

A AFRICELL reserva-se o direito de restringir ou impedir o acesso a certos Serviços Africell, sem aviso prévio ou quaisquer outras formalidades, podendo também modificar certos serviços ou conteúdos informativos, se estes forem susceptíveis de violar a legislação em vigor, ou sempre que possam estar em causa direitos ao bom nome e reputação, ou a quaisquer outros direitos morais, bem como à moral ou direitos humanos.

## **21. Software**

- 21.1. A AFRICELL ou, quando aplicável, uma empresa terceira, deterá a propriedade de qualquer software e documentos relacionados que possam ser disponibilizados ao cliente como parte do Serviço Africell (doravante referido como "Software Africell").
- 21.2. O cliente receberá uma licença de usuário, não exclusiva e intransmissível, para permitir a utilização do Software Africell, de acordo com os objectivos e limites especificados na referida licença, durante o período de vigência do contrato apenas.
- 21.3. A licença de usuário mencionada na cláusula 21.2 será concedida ao cliente na sua qualidade de usuário final do Serviço Africell, e é exclusivamente para uso pessoal. O cliente obriga-se a não vender, alugar ou de qualquer outra forma ceder o Software Africell e documentos relacionados, e a não permitir que o Software Africell ou documentos relacionados sejam utilizados por terceiros em qualquer circunstância.
- 21.4. O cliente obriga-se a não copiar, de qualquer forma, o Software Africell e/ou quaisquer documentos relacionados. Também se obriga o cliente a não submeter o Software Africell a um processo de descompilação, análise ou "engenharia inversa", assim como se obriga a não criar qualquer software derivado do Software Africell e a não utilizar o Software Africell de forma diferente da especificada na licença de usuário.
- 21.5. O cliente permanecerá a todo o tempo exclusivamente responsável pelo uso, perda, roubo, furto ou danos do Software Africell e/ou de quaisquer documentos relacionados, independentemente de culpa.
- 21.6. Quando aplicável, o cliente deve devolver o Software Africell e documentos relacionados após a cessação do contrato.

## **22. Suspensão**

- 22.1. Em caso de não pagamento, total ou parcial, ou de atraso no pagamento de uma factura, a AFRICELL pode suspender o serviço, sem que o cliente tenha direito a qualquer indemnização, sujeito apenas a um pré-aviso de oito (8) dias, e até ao pagamento efectivo e integral da factura em questão,

incluindo juros de mora se aplicáveis nos termos destas Condições Gerais.

- 22.2. A AFRICELL também pode suspender o serviço, nos mesmos termos previstos na cláusula 22.1, nas seguintes situações:
  - a. Quando se verificarem fortes indícios, ou denúncias fundamentadas, ou evidências de fraude;
  - b. No caso de o cliente exceder os limites do serviço estabelecidos no contrato, ou no caso de utilização indevida, excessiva ou abusiva do serviço, independentemente de negligência ou culpa;
  - c. Em casos de Força Maior; e
  - d. Com fundamento em requisitos técnicos operacionais.
- 22.3. Quaisquer montantes em dívida, por parte do cliente, tornar-se-ão imediatamente exigíveis em caso de suspensão do Serviço Africell, independentemente do motivo.
- 22.4. Nos casos de suspensão do serviço, nos termos desta cláusula ou de outras disposições destas Condições Gerais, o cliente deverá suportar quaisquer custos associados à suspensão e à reactivação do serviço.
- 22.5. Em caso de suspensão do serviço, o cliente permanece responsável pelo cumprimento de todas as suas obrigações contratuais, independentemente do motivo da suspensão, incluindo, sem se limitar, a obrigação de pagamento de todos os custos e encargos devidos de acordo com o contrato, vencidas e vincendas até ao final do contrato.
- 22.6. A AFRICELL reserva-se o direito de rescindir o contrato, dentro de 10 (dez) dias após a data da suspensão do serviço, sem que o cliente tenha direito a qualquer indemnização, caso o cliente não apresente provas adequadas de que cumpriu todas as suas obrigações contratuais, sujeito apenas a um pré-aviso de oito (8) dias.
- 22.7. Em nenhuma circunstância o cliente pode arguir a qualidade da rede ou serviço da AFRICELL, nem qualquer perturbação ou interrupção aos mesmos, quer seja intermitente ou prolongada, a fim de suspender o contrato, na medida em que a AFRICELL está vinculada a uma obrigação de meios.
- 22.8. Durante o período de suspensão do serviço, por qualquer motivo aqui previsto, a AFRICELL garante ao cliente o serviço de chamadas de voz para o número único de emergência.
- 22.9. Em caso de fraude ou de incumprimento reiterado (considerando-se incumprimento reiterado a falta de pagamento de qualquer factura por 3 meses consecutivos), a AFRICELL tem o direito de cessar a prestação do Serviço Africell, sem necessidade da sua suspensão prévia, sujeito apenas a um pré-aviso de oito (8) dias ao cliente, e equivalendo este à notificação de rescisão do contrato.
- 22.10. Na eventualidade de cessação da prestação do Serviço Africell ao público em geral, a título



definitivo, a AFRICELL comunicará o cliente, através de meios apropriados, com uma antecedência mínima de sessenta (60) dias.

### 23. Cessação

- 23.1. A AFRICELL tem o direito de rescindir o contrato, sujeito apenas a um aviso prévio de oito (8) dias, sem que seja devida qualquer indemnização ao cliente, caso este não cumpra alguma das suas obrigações contratuais, nomeadamente:
- Em caso de não pagamento ou atraso no pagamento de uma factura, nos termos destas Condições Gerais;
  - Em caso de suspensão do serviço, em conformidade com o disposto na cláusula 22.6;
  - Em caso de utilização indevida, excessiva ou abusiva do serviço;
  - Em caso de prestação de informações falsas por parte do cliente no momento de aquisição do Serviço Africell;
  - No caso de o cliente não prestar a caução prevista na cláusula 8 e nos respectivos termos;
  - Quaisquer outras situações previstas nas presentes Condições Gerais.
- 23.2. O contrato caduca automaticamente assim que as licenças de exploração concedidas à AFRICELL pelas autoridades angolanas tenham expirado.
- 23.3. Caso o cliente rescinda o contrato antes do final do seu termo, de acordo com o que for nele estabelecido, o cliente reconhece a obrigação de pagamento dos serviços efectivamente prestados pela AFRICELL até à data de produção de efeitos da rescisão.

### 24. Cláusula penal

Na eventualidade de responsabilidade por quaisquer danos sofridos pelo cliente no âmbito do contrato, que possa ser atribuída à AFRICELL, a qualquer título, a AFRICELL não será responsabilizada pelo pagamento de qualquer indemnização em valor superior a Akz 1.000.000,00 (um milhão de Kwanzas) em qualquer circunstância.

### 25. Responsabilidade do cliente

As seguintes situações conferem à AFRICELL a ser ressarcida, pelo cliente, por danos materiais, nos termos da Lei:

- Qualquer uso indevido, excessivo ou abusivo do Serviço Africell;
- Rescisão ou suspensão do contrato como resultado do não cumprimento pelo cliente das suas obrigações contratuais;
- Incumprimento ou mora no cumprimento das suas obrigações contratuais.

### 26. Invalidez

Se uma ou mais cláusulas destas Condições Gerais forem declaradas inválidas, tal invalidez não afectará a validade das restantes disposições.

### 27. Reclamações e resolução de litígios

- 27.1. As reclamações do cliente relativamente ao Serviço Africell deverão ser dirigidas aos Serviços de Apoio ao Cliente.
- 27.2. Quaisquer litígios entre o cliente e a AFRICELL quanto à interpretação e execução do contrato, incluindo os resultantes ou relacionados com

quaisquer reclamações do cliente que não tenham sido resolvidos pela via prevista na cláusula 27.1, deverão ser resolvidos amigavelmente em primeira instância e dentro do espírito de boa-fé, colaboração e respeito mútuo.

- 27.3. Na impossibilidade de uma resolução amigável de qualquer litígio entre as partes, o mesmo será submetido à arbitragem de acordo com o Regulamento de Arbitragem do Centro de Resolução Extrajudicial de Litígios (CREL) do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos. O Tribunal Arbitral funcionará com três (3) árbitros, um designado por cada parte e o terceiro designado mediante consenso entre os árbitros designados pelas partes.
- 27.4. A Arbitragem decorrerá durante o prazo máximo de 3 (três) meses, sendo a decisão do Tribunal Arbitral definitiva e de execução obrigatória.
- 27.5. O Tribunal Arbitral funcionará em Luanda e o procedimento será conduzido em língua portuguesa.

### 28. Lei aplicável

O contrato é regido pela Lei n.º 15/03, de 22 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor), pelas disposições aplicáveis da Lei n.º 23/11, de 20 de Junho (Lei das Comunicações Electrónicas e dos Serviços da Sociedade de Informação) e do Regulamento Geral das Comunicações Electrónicas (RGCE) aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 108/16, de 25 de Maio, bem como pela demais legislação em vigor na República de Angola.

### 29. Aceitação

O cliente reconhece expressamente que teve conhecimento e entende as presentes Condições Gerais, e aceita-as sem reservas ou limitações.

- Declaro que li e aceito, sem reservas, as Condições Gerais de Venda e Prestação de Serviços Africell
- Aceito receber mensagens para fins de publicidade não solicitada sobre serviços oferecidos pelo Grupo Africell em Angola ou no estrangeiro
- Recuso receber mensagens para fins de publicidade não solicitada de serviços oferecidos pelo Grupo Africell em Angola ou no estrangeiro

Assinatura

Data: