

## CONTRATO DE ABERTURA DE CONTA DE PAGAMENTO CONDIÇÕES GERAIS

As presentes Condições Gerais são celebradas entre a AFRICELL Mobile Money-Prestador de Serviços de Pagamento, S.A., adiante designada por Africell Mobile Money, S.A., com sede em Luanda, Rua dos Municípios Portugueses, Edifício Kings Tower, 3.º Piso, Ingombota, matriculada na conservatória do registo comercial de Luanda sob o n.º 29018-22, titular do cartão de contribuinte fiscal n.º 5000785890, registada junto do Banco Nacional de Angola, (doravante designado por AFRICELL Mobile Money, S.A.) e o(s) Cliente(s) identificado(s) na Ficha de Abertura de Conta de Pagamento doravante designado(s) por Cliente(s) ou Titular(es).

### 1. DEFINIÇÕES

As seguintes definições estão relacionadas com estas Condições Gerais:

1.1. **“Administrador/Depositário”** significa AFRICELL Mobile Money, S.A., que detém o agregado de todos os pagamentos e importâncias equivalentes a todas as transferências de moeda electrónica na Conta Afrimoney de outros Clientes em depósito para si na sua Conta.

1.2. **“AFRICELL Angola, S.A.”**, com sede na Rua dos Municípios Portugueses, Edifício Kings Tower, 3.º Piso, Ingombota, Luanda, é a 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 actividade desta.

1.3. **“Afrimoney”** significa o serviço prestado pela AFRICELL Mobile Money, S.A., para transferir dinheiro de uma pessoa para a outra, por via de um telemóvel.

1.4. **“Afrimoney Website”** refere-se ao endereço do site [www.AFRICELL.ao/afrimoney](http://www.AFRICELL.ao/afrimoney).

1.5. **“Agente de Pagamento”** significa as entidades físicas ou jurídicas registadas pela AFRICELL Mobile Money, S.A., para a prestação de serviços Afrimoney, cujos detalhes para tal podem ser obtidos junto à Sede ou filiais da AFRICELL Mobile Money, S.A.

1.6. **“Agência de Pagamento Afrimoney”** significa o local físico onde o Cliente pode ter acesso aos Serviços Afrimoney.

1.7. **“Aplicativo Afrimoney”** ou “App” a ferramenta da AFRICELL Mobile Money, S.A., disponível para dispositivos com sistema operacional android ou iOS, que permite ao Cliente utilizar os

1.8. **“Beneficiário Efectivo”** significa qualquer pessoa (incluindo o Cliente, outro Cliente ou Agente de Pagamento autorizado) que é designado pelo Cliente por SMS, para ser o beneficiário da moeda electrónica da Conta deste.

1.9. **“B.I.n.º”** significa o número associado à forma de identificação fornecida.

1.10. **“BNA”** significa o Banco Nacional de Angola, entidade reguladora e supervisora das Instituições Financeiras Bancárias e Não Bancárias;

1.11. **“Cliente”** significa a pessoa com registo de uma a Conta Afrimoney.

1.12. **“Cartão SIM”** significa o módulo de identidade do assinante que, quando usado com o adequado dispositivo móvel, permite usufruir dos serviços Afrimoney.

1.13. **“Condições Gerais”** significa estes termos e condições que podem, de tempos em tempos, vir a ser alteradas pela AFRICELL Mobile Money, S.A.

1.14. **“Conta de Pagamento”** significa a Conta Afrimoney, onde ocorrem operações com valores em moeda electrónica.

1.15. **“Conta Tipo I”** o primeiro tipo de Conta Afrimoney, cuja adesão aos serviços Afrimoney, não carece a presença do Cliente nas lojas/filiais da AFRICELL ou Agentes de Pagamento no acto de abertura de Conta, destinada aos cidadãos nacionais, obedecendo aos limites regulamentares, estabelecidos no ponto 11 do presente contrato.

1.16. **“Conta Tipo II”** o segundo tipo de Conta Afrimoney, cuja adesão aos serviços Afrimoney exige a sua presença nas lojas/filiais da AFRICELL ou Agentes de Pagamento no acto de abertura/actualização de Conta, obedecendo aos limites regulamentares, estabelecidos no ponto 11 do presente contrato.

1.17. **“Conta Tipo III”** o terceiro tipo de Conta Afrimoney, cuja adesão aos serviços Afrimoney exige a sua presença nas lojas/filiais da AFRICELL ou Agentes de Pagamento no acto de actualização/abertura de Conta, obedecendo aos limites regulamentares, estabelecidos no ponto 11 do presente contrato.

1.18. **“Conta Tipo IV”** o quarto tipo de Conta Afrimoney, destinada aos Clientes corporativos, exige a presença nas lojas/filiais da AFRICELL ou Agentes de Pagamento no acto de actualização/activação de Conta, obedecendo aos limites regulamentares, estabelecidos no ponto 11 do presente contrato.

1.19. **“Conta de Depositário”** significa a Conta Bancária mantida pelo Administrador em que todos os pagamentos são feitos e mantidos em depósito em nome dos Clientes.

1.20. **“Comissões”** significa o custo e outros encargos, devidos nos termos deste contrato pela prestação dos serviços Afrimoney.

1.21. **“Contrato”** significa as presentes Condições Gerais de uso, juntamente com o Formulário de inscrição.

1.22. **“Crédito Pré-pago”** significa o saldo de chamada de telemóvel da rede AFRICELL Angola, S.A.

1.23. **“Débito/Levantamento”** significa o movimento de retirada dos fundos da Conta de Pagamento do Cliente.

1.24. **“Dispositivo Móvel”** significa o telemóvel e Cartão SIM ou outro dispositivo do Cliente que, quando usado em conjunto, permite o acesso aos serviços Afrimoney e, em cada caso, é aprovado para uso no território angolano por autoridade competente.

1.25. **“Formulário de Registo”** significa o formulário de inscrição contendo os dados de registo e a aceitação destas condições gerais pelo Cliente, em anexo.

1.26. **“Fraude”** significa qualquer acto ou omissão intencional concebido para enganar outrem, resultando em perda financeira, ou não, onde o autor não cumpre com determinado dever/obrigação;

1.27. **“Linha de Atendimento ao Cliente”** significa o centro de atendimento ao Cliente AFRICELL Mobile Money, S.A., sito na Rua dos Municípios Portugueses, Torre Kings Tower, Largo do Ambiente, bairro Kinaxixi, Luanda-Angola ou qualquer serviço de Atendimento ao Cliente regional.

1.28. **“Loja”** significa qualquer loja, unidade ou outras instalações de venda, operadas por um Agente de Pagamento ou parceiro Afrimoney.

1.29. **“Menu USSD”** significa a lista disponível através do telemóvel, que permite ao Cliente aceder a gestão de um determinado serviço, que disponibiliza diferentes opções com base numa interacção instantânea;

1.30. **“Moeda electrónica”** significa a moeda emitida electronicamente pela AFRICELL Mobile Money, S.A., e representando um direito a uma quantia equivalente em numerário, detido pelo Depositário na compra de tal moeda electrónica;

1.31. **“MSISDN”** significa o número Identificador Único do Cartão SIM da operadora de telefonia móvel AFRICELL, registado em nome do Cliente, que correspondente ao número da Conta de Pagamento deste.

1.32. **“NIF”** significa o número de identificação fiscal.

1.33. **“Operações”** significa os movimentos executados na Conta do Cliente, conforme especificados no ponto 8.5.

1.34. **“Operação de Crédito/Depósito”** significa qualquer operação que resulte em crédito na Conta em moeda electrónica.

1.35. **“Operação de Débito/Levantamento”** significa qualquer transacção que resulte em débito de moeda electrónica na Conta de Pagamento Afrimoney do Cliente, conforme verificado pela Afrimoney.

1.36. **“Operador da Loja”** significa o assistente que lida consigo numa Loja.

1.37. **“Ordem de pagamento”** significa a instrução dada pelo Cliente, através de uma SMS para a execução de uma transferência de moeda electrónica para outra entidade.

1.38. **“Parceiro”** significa a pessoa ou a entidade com quem a AFRICELL Mobile Money, S.A., estabelece relações de negócio.

1.39. **“Partes”** significa a AFRICELL Mobile Money, S.A., e o Cliente, quando designados em conjunto;

1.40. **“PIN”** significa o número de identificação pessoal do Cliente, sendo o código secreto que adoptar para aceder e operar a Conta de Pagamento Afrimoney.

1.41. **“PIN Padrão”** significa o PIN único de 4 dígitos enviado para o Cliente, com a finalidade de activar a Conta de Pagamento Afrimoney.

1.42. **“Preçário”** significa custos reais pela utilização dos serviços Afrimoney, conforme publicado no site em [www.AFRICELL.ao/afrimoney](http://www.AFRICELL.ao/afrimoney).

1.43. **“Produtos e Serviços”** significa os bens e as actividades que podem ser compradas pelos Clientes usando o Sistema Afrimoney.

1.44. **“Provedor de Serviço de Rede”** significa a entidade que presta os serviços de telefonia móvel AFRICELL Angola, S.A..

1.45. **“Rede”** significa o Sistema Global de Telecomunicações Móveis (“GSM”) operado pela AFRICELL Angola, S.A., cobrindo as áreas do território moçambicano por nós estipulado periodicamente.

1.46. **“Remetente”** significa quem ou a entidade que envia dinheiro.

1.47. **“Remessas Internacionais (Recepção/Envio)”** significa as operações de Crédito/Débito, onde o Cliente Afrimoney recebe o dinheiro vindo de provedores internacionais, ou envia dinheiro para os provedores internacionais com os quais a Afrimoney mantém parceria, quando há necessidade de receber ou enviar valores, de/para um Cliente Afrimoney em Angola.\*

1.48. **“Revendedor Afrimoney”** significa o comerciante, que aceita pagamentos com moeda electrónica em troca de produtos ou serviços.

1.49. **“Saldo”** significa o valor em moeda electrónica, existente ou não, na Conta de Pagamento do Cliente.

1.50. **“SMS (Short Message Service)”** significa o serviço de mensagem curta, que consiste num texto transmissível via dispositivos móveis.

1.51. **“Serviços Afrimoney”** significa os serviços prestados pela AFRICELL Mobile Money, S.A., de emissão e levantamento e a transferência de moeda electrónica entre Clientes com base nas instruções do Cliente, incluindo o registo de todas as transacções, verificação, confirmação e actualização dos registos da Conta de Pagamento Afrimoney deste.

1.52. **“Sistema Afrimoney”** significa a plataforma operada pela AFRICELL Mobile Money, S.A., para prestar os serviços Afrimoney.

1.53. **“Telemóvel”** significa o dispositivo móvel do Cliente.

## 2. DEVER DE SIGILO

2.1. Os órgãos sociais e os colaboradores da AFRICELL Mobile Money, S.A., observarão, estritamente, na relação com o Cliente, os princípios e as normas do sigilo profissional.

2.2 Fica expressamente acordado que este dever de sigilo cessa na exacta medida em que tal resulte da lei ou se revele necessário ao exercício de qualquer direito do AFRICELL Mobile Money, S.A., sobre qualquer titular da Conta de Pagamento ou o seu representante.

## 3. DISPOSITIVO UTILIZADO PELO CLIENTE

3.1. A utilização e a qualidade dos Serviços Afrimoney dependem do dispositivo utilizado pelo Cliente para aceder ao Serviço, competindo-lhe certificar-se de que aquele é adequado para o efeito;

3.2. A aquisição de todo o dispositivo para acesso ao Serviço Afrimoney é por Conta do Cliente, o qual será igualmente responsável pela sua utilização e conservação;

3.3. A AFRICELL Mobile Money, S.A., não se responsabiliza por qualquer tentativa de utilização do Serviço Afrimoney por um dispositivo incompatível ou que não permita o seu correcto funcionamento;

3.4. O Cliente deverá manter o dispositivo utilizado para aceder ao Serviço Afrimoney em condições de segurança, devendo nele instalar e manter actualizados os necessários mecanismos de segurança contra quaisquer tipos de ataque que possam facilitar o acesso ao Serviço, nomeadamente antivírus;

3.5. Se se verificar que as perturbações na prestação do Serviço têm origem no dispositivo do Cliente, deverá este promover as medidas necessárias para substituição ou reparação do referido dispositivo;

3.6. Constitui responsabilidade do Cliente assegurar que no seu dispositivo não são instalados mecanismos fraudulentos que possam causar-lhe prejuízos, nomeadamente na utilização do Serviço Afrimoney;

3.7. Obriga-se o Cliente a informar imediatamente a AFRICELL Mobile Money, S.A., em caso de dano, perda, furto ou roubo do Cartão SIM. A AFRICELL Mobile Money, S.A., desativará a Conta de Pagamento de modos a prevenir eventual utilização indevida por terceiros. A notificação deverá ser feita para a Linha de Atendimento ao Cliente através do número 777, pelo e-mail [linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao](mailto:linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao) ou Whatsapp 950 000 777;

3.8. O Cliente isenta a AFRICELL Mobile Money, S.A. de quaisquer reclamações e/ou indemnizações que tenham por base quaisquer transacções efectuadas com a sua Conta de Pagamento antes de a notificação prevista na cláusula 3.7 ser recebida.

#### 4. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS AFRIMONEY

Os serviços Afrimoney são disponibilizados, em observância das seguintes Condições Gerais de utilização:

4.1. Pode ser activado por qualquer Cliente da AFRICELL Angola, S.A., desde que tenha um Cartão SIM activo e registado em seu nome.

4.2. É limitado a 3 (três) Contas por Cliente, independentemente do número de Cartões SIM que este detenha.

4.3. Aquando da abertura da Conta, será recolhida a seguinte informação referente a identificação do Cliente será recolhida: (i) nome completo; (ii) género; (iii) data de nascimento; (iv) endereço (v) nacionalidade (vi) número e tipo de documento de identificação, pode ser: o B.I. (para cidadãos nacionais), passaporte com visto válido e cartão de residente (para cidadãos estrangeiros); (vi) NIF e (vii) número de telemóvel. Quando aplicável, nos termos da regulamentação em vigor, será solicitada informação adicional, como o comprovativo de rendimento e ocupação.

4.4. O processo de Abertura de Conta de Pagamento Afrimoney pode ser efectuado pelo Cliente, mediante a marcação do código USSD \*777#, premindo a tecla de chamar, confirmando os dados de identificação pessoal da Conta de Pagamento, referidos no ponto 4.3, no Menu, seleccionar a opção 1 “Activar Conta”, cuja confirmação de activação será seguida de um SMS, com o “PIN Padrão”.

4.5. Após a activação da Conta de Pagamento Afrimoney o Cliente deverá inserir o “PIN Padrão” e definir um novo “PIN” secreto, mediante a marcação do código USSD \*777#, premindo a tecla de chamar, no Menu, seleccionar a opção 6 “Minha Conta”, de seguida escolher a opção 3 “Alterar PIN” cuja confirmação de será seguida de um SMS

e usufruir dos serviços Afrimoney com efeito imediato.

4.6. O Cliente poderá também efectuar o processo de Abertura de Conta de Pagamento Afrimoney nas lojas AFRICELL e nas Agências de Pagamento Afrimoney, sendo que, em qualquer das opções referidas o Cartão SIM estar activo.

4.7. A activação do serviço Afrimoney, está reservada aos Clientes da AFRICELL Angola, S.A., nacionais e estrangeiros residentes no país, de acordo ao Tipos de Conta, maiores de 18 anos, para fins particulares ou fins comerciais, bem como para cidadãos nacionais menores de 18 anos, desde que devidamente autorizados pelos seus progenitores, tutores ou quem tiver a cargo do menor, caso preencham os requisitos para tal, ou salvo se emancipados pela lei. O Tipo de Conta I, está reservado somente a cidadãos nacionais.

4.8. A mudança para outros Tipos de Conta só é possível se o Cliente fornecer as informações previstas no ponto 4.3;

4.9. Todas as informações fornecidas devem ser completas, sendo que a falta de informação poderá indeferir o pedido, sempre que não preencham os requisitos estabelecidos.

4.10. A Conta de Pagamento poderá ser recusada, se a informação referente a prova de identidade ou rendimento, não for suficiente ou fidedigna.

4.11. O Cliente é responsável pelo pagamento ao seu provedor de serviços de rede de telemóvel, de todas comissões e encargos de rede incorridos aquando da utilização do serviço Afrimoney, deduzíveis directamente da Conta de Pagamento Afrimoney do Cliente.

4.12. A AFRICELL Mobile Money, S.A., engaja-se em assegurar o pleno funcionamento da Rede, para garantir aos Clientes o acesso aos Serviços Afrimoney dentro da área de cobertura, mas não garante que os Serviços Afrimoney estejam disponíveis a todo o momento e não será responsabilizada por qualquer perda em consequência de qualquer indisponibilidade dos Serviços Afrimoney por causas não imputáveis a esta.

4.13. Os Serviços Afrimoney não estão livres de falhas técnicas e factores, como incluindo, mas não se limitando a desastres naturais, topografia geográfica, condições meteorológicas, manutenção planificada ou trabalho de rectificação na Rede, que podem interferir negativamente na qualidade e prestação dos Serviços Afrimoney.

4.14. Em caso de dano, perda ou roubo do Cartão SIM, o Cliente deve comunicar imediatamente a AFRICELL Mobile Money, S.A., de tal ocorrência, para desactivar o referido Cartão SIM danificado, perdido ou roubado, de forma a evitar uma futura utilização dos Serviços Afrimoney indevida, até que o mesmo seja substituído.

4.15. O Cliente será o único responsável por todos os encargos e operações efectuadas até ao momento da recepção pela AFRICELL Mobile Money, S.A., da notificação de roubo, perda ou danos.

4.16 A notificação por quaisquer danos, perda ou roubo do Cartão SIM, pode ser comunicada por via telefónica, a partir da Linha de Atendimento ao Cliente através do número 777, pelo e-mail [linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao](mailto:linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao) ou Whatsapp 950 000 777.

4.17. O Cliente iliba a AFRICELL Mobile Money, S.A., de qualquer situação de conflito e/ou de indemnização resultante de quaisquer reclamações feitas em relação a quaisquer operações efectuadas com o seu telemóvel e Cartão SIM antes de a notificação ter sido registada.

4.18. Uma taxa de substituição e activação será cobrada ao Cliente

4.19. O Cliente aceita que a AFRICELL Mobile Money, S.A., divulgue ou receba informações pessoais ou documentos sobre si, nas seguintes circunstâncias:

4.19.1. De e para entidades locais ou internacionais de aplicação da lei ou quaisquer entidades regulamentares ou governamentais competentes, para auxiliar na prevenção, detecção ou a repressão de actividades criminosas ou fraudulentas;

4.19.2. De e para os nossos prestadores de serviços distribuidores, Agentes de Pagamento Afrimoney ou qualquer outra entidade que possa ser ou tornar-se subsidiária, empresa-mãe ou sócia, para fins comerciais razoáveis, ligado ao seu uso do serviço móvel ou dos Serviços Afrimoney, como marketing e pesquisa com fins conexos;

4.19.3. Para facilitar a capacidade da AFRICELL Mobile Money, S.A., de realizar qualquer actividade no contexto de uma exigência legal, governamental ou regulamentar;

4.19.4. Aos advogados ou auditores externos da AFRICELL Mobile Money, S.A., ou ao Tribunal em conexão com qualquer acção judicial ou processo de inspecção (apesar de qualquer desses processos poder ser de natureza pública);

4.19.5. Aos parceiros AFRICELL Mobile Money, S.A., no contexto de investigação de fraudes nos canais de pagamento, que tenham sido realizadas através de e/ou para a Conta Afrimoney envolvendo Contas bancárias;

4.19.6. O processamento de todos os dados pessoais está sujeito à Política de Privacidade e de Protecção de Dados da AFRICELL Mobile Money, S.A., disponível em [www.AFRICELL.ao/afrimoney](http://www.AFRICELL.ao/afrimoney), e poderá obter uma impressão da Política nas lojas AFRICELL ou nas Agências de Pagamento Afrimoney.

4.19.7. Deverá cumprir com as instruções que eventualmente receberá relativamente aos Serviços Afrimoney.

4.19.8. Com excepção das chamadas feitas para os números da Linha de Atendimento ao Cliente (que lhe serão fornecidos após o registo) e outros números de Contacto designados e gratuitos, poderá ser cobrada uma taxa de chamada mínima de acordo com o precário aplicável.

4.19.9. As chamadas telefónicas, e-mails ou SMS's poderão ser monitorizados ou gravados para uso em práticas de negócio tais como controlo de qualidade, treinamento, garantindo a operacionalização de Sistemas eficazes, prevenção do uso não autorizado do nosso Sistema de Telecomunicações e a detecção e prevenção de crimes.

## 5. ACEITAÇÃO E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

Consideram-se aceites estas condições de utilização, tal como eventuais alterações que, de tempos em tempos, tiverem sido introduzidas:

5.1. Mediante registo; ou

5.2. Mediante a activação inicial do Sistema Afrimoney \*777# e digitando o "PIN Padrão."

## 6. ACTUALIZAÇÃO DE CONTA

6.1. O Cliente pode solicitar a actualização de Conta sempre que tenha ocorrido uma alteração ao seu documento de identificação pessoal ou quando desejar alterar os limites de conta, nos termos dos pontos 1.16 e 1.17.

6.2. Para a alteração ou actualização de dados da Conta, o Cliente deverá dirigir-se às lojas da AFRICELL, Agência Afrimoney, ou de forma remota contactar a Linha de Atendimento ao Cliente através do número 777, pelo e-mail [linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao](mailto:linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao) ou Whatsapp 950 000 777.

6.3. Caso o contacto seja efectuado pelos canais referidos no ponto anterior, o Cliente deverá responder acertadamente às questões de validação e partilhar a informação do documento de identificação para certificação da titularidade da conta, sendo que somente após providenciar a informação correcta a conta será actualizada.

6.4. Se o contacto for presencial nas Lojas AFRICELL ou Agência Afrimoney, o Cliente deverá apresentar o documento de identificação original ou fotocópia autenticada.

6.5. Poderão ser aplicáveis outros processos de validação, dependendo da necessidade.

6.6. Após a partilha da informação para análise e validação interna, actualização dos dados de conta do Cliente será efectuada num prazo máximo de 24 horas, sendo o Cliente contactado pela Linha de Atendimento ao

Cliente ou por via de uma SMS.

## **7. SUSPENSÃO E DESCONEXÃO DE SERVIÇOS/ENCERRAMENTO DA CONTA**

7.1. A Conta de Pagamento Afrimoney será encerrada a pedido do Cliente.

7.2. A AFRICELL Mobile Money, S.A., poderá suspender (barrar), restringir ou cancelar o fornecimento dos serviços Afrimoney (ao todo ou em parte) e/ou encerrar a Conta de Pagamento Afrimoney do Cliente, unilateralmente e sem qualquer responsabilidade, observando os prazos de comunicação regulamentares nas seguintes circunstâncias:

7.2.1. Se tomar conhecimento ou tiver motivos para acreditar que o dispositivo móvel ou o número MSIN/PIN do Cliente usado em relação aos Serviços Afrimoney, está a ser utilizado de forma ilícita, ilegal, indevida ou fraudulenta, ou em actividades criminosas (ou tenha sido assim usado anteriormente);

7.2.2. Se o Cliente não cumprir com quaisquer das condições relativas ao Serviço Afrimoney, inclusive estas Condições de Utilização;

7.2.3. Se notificar a AFRICELL Mobile Money, S.A., que o seu dispositivo móvel tenha sido perdido ou roubado, ou o seu PIN tenha sido perdido ou divulgado a terceiros;

7.2.4. Se dependendo do uso dado ao dispositivo móvel, considerar que possa prejudicar ou afectar a operação ou a segurança da Rede ou dos serviços Afrimoney;

7.2.5. Por motivos alheios ao controlo da AFRICELL Mobile Money, S.A.; 7.2.6. Em caso de encerramento da Conta de Pagamento Afrimoney nos termos do ponto 7.2.

7.3. Para aceder aos Serviços Afrimoney, o seu Cartão SIM deverá estar operacional ("Activo") a todo o momento. Se o seu Cartão SIM estiver inactivo por um período de 3 (três) meses consecutivos, a Conta de Pagamento Afrimoney do Cliente será automaticamente encerrada pela AFRICELL Mobile Money, S.A., e qualquer moeda electrónica nela existente será paga a este ao abrigo do previsto no ponto 7.5.

7.4. A Conta de Pagamento Afrimoney do Cliente será igualmente encerrada após a recepção do pedido deste para o efeito.

7.5. Sempre que o uso do "PIN" for suspenso ou desconectado ou a Conta de Pagamento Afrimoney do Cliente encerrada, qualquer saldo será pago em numerário ou por transferência para uma Conta Afrimoney que indicar, mediante a apresentação de um pedido direccionado à Linha de Atendimento ao Cliente com a devida identificação.

7.6. A AFRICELL Mobile Money, S.A., não é responsável perante o Cliente por quaisquer danos directos, indirectos, consequentes ou especiais, decorrentes de qualquer acto ou omissão nossa ou por terceiros por quem somos responsáveis, quer decorrente do contrato quer do estatuto, em caso de encerramento ou suspensão da Conta de Pagamento Afrimoney nos termos deste ponto 7.

7.7. Todas as contas sem movimentos a débito ou a crédito, há 15 (quinze) ou mais de 15 (quinze) anos, serão encerradas nos termos da regulamentação, em vigor, sendo que o saldo existente, não reclamado, nas contas de pagamento, será revertido a favor do Estado, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 187/70, de 30 de Abril, sobre o regime de Prescrição de Certos Bens Abandonados pelos seus Donos a Favor do Estado.

7.8. O encerramento das contas de pagamento em referência, será acompanhado das respectivas diligências legais, com objectivo de contactar o titular ou eventuais herdeiros.

## **8. PREÇÁRIO**

8.1. O preçário publicado corresponde às comissões/encargos pagos à AFRICELL Mobile Money, S.A., por cada operação efectuada a partir da Conta de Pagamento. O preçário está disponível nos Agentes de Pagamento Afrimoney, nas lojas AFRICELL, na Agência Afrimoney, na sede, na página de internet dos Serviços Afrimoney em [www.AFRICELL.ao/afrimoney](http://www.AFRICELL.ao/afrimoney), ou sempre que desejar, pode solicitar a informação do preçário através da página do Instagram da Afrimoney Angola, da Linha de Atendimento ao Cliente 777, pelo e-mail [linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao](mailto:linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao) ou Whatsapp 950 000 777.

8.2. As comissões a pagar por cada operação, serão deduzidas da Conta de Pagamento Afrimoney após a conclusão desta, e o saldo existente após execução da operação será notificado por via de uma SMS.

8.3. O Imposto sobre o Valor Acrescentado-IVA, é são passíveis de alterações de acordo a regulamentação em vigor.

8.4. A AFRICELL Mobile Money, S.A., pode alterar a qualquer momento o preçário aplicável de acordo com a regulamentação em vigor.

## **9. OPERAÇÕES**

9.1. Todas as Operações de Débito da Conta Afrimoney serão realizadas por ordem de pagamento autorizada pelo Cliente com a introdução do "PIN" que escolher, aquando da activação, ou por outro método que, eventualmente, será actualizado.

9.2. A Conta será creditada quando o Cliente adquirir moeda electrónica, fazendo pagamentos ou quando a moeda electrónica for transferida para a Conta de Pagamento Afrimoney de outro Cliente, e todos esses valores serão mantidos sob gestão do Afrimoney a seu favor.

9.3. O Cliente não poderá efectuar quaisquer transacções na Conta de Pagamento Afrimoney, caso não possua moeda electrónica suficiente disponível na Conta de Pagamento Afrimoney para cobrir o valor da transacção e os encargos aplicáveis.

9.4. O Sistema Afrimoney verificará e confirmará, todos os movimentos efectuados na Conta através de uma SMS. Os registos do Sistema Afrimoney serão considerados sempre como correctos e verdadeiros, à menos que o contrário seja devidamente provado.

9.5. Todas as operações de pagamento são processadas imediatamente e executadas em milésimos de segundos, ou seja, em tempo real.

9.6. Ao activar o Serviço Afrimoney, poderá efectuar as seguintes operações:

9.6.1. Depósito/Crédito realizando pagamentos em numerário directamente num Agente de Pagamento Afrimoney, em troca de uma quantia equivalente em moeda electrónica a ser creditada na Conta do Cliente. Após a operação de depósito, o Sistema Afrimoney creditará a Conta de Pagamento Afrimoney em conformidade.

9.6.2. Levantamento/Débito através da troca de moeda electrónica por numerário em qualquer Agente de Pagamento Afrimoney, enviando uma ordem de pagamento Afrimoney nos termos da qual, este pagará o montante equivalente em numerário.

9.6.3. Transferência de moeda electrónica para outro Cliente, enviando uma ordem de pagamento Afrimoney por Conta do referido Cliente, especificando o montante a ser transferido.

9.6.4. Aquisição de Crédito Pré-Pago da AFRICELL, enviando uma ordem de pagamento de recarga à AFRICELL e dando uma ordem de pagamento do montante correspondente em moeda electrónica para a AFRICELL ao respectivo Beneficiário Efectivo.

9.6.5. Aquisição de Bens e/ou Serviços de Comerciantes autorizados através de ordens de pagamento via Afrimoney do montante a ser transferido para a Conta do Comerciante autorizado na regularização dos Bens e/ou Serviços adquiridos.

9.6.6. Mediante qualquer operação de Depósito/Crédito e Levantamento/Débito que for efectuada, o Sistema Afrimoney creditará ou debitará, logo que o valor for efectivamente creditado, levantado ou transferido da Conta.

9.6.7. Qualquer transacção não concluída com a inserção do código “PIN” após a ordem de pagamento, será automaticamente cancelada no prazo de 2 horas, e uma notificação por SMS será enviada ao Cliente sobre o cancelamento da transacção.

9.6.8. O Sistema Afrimoney confirmará qualquer transacção efectuada por via de uma SMS.

9.6.9. Quaisquer operações a Débito efectuadas usando o PIN serão cobradas na Conta de Pagamento Afrimoney. O Cliente reconhece que, salvo e até que a AFRICELL Mobile Money, S.A., receba um aviso por parte deste, informando de que o PIN já não é seguro e/ou que o seu dispositivo móvel foi extraviado ou roubado, a AFRICELL Mobile Money, S.A., continuará a assumir o uso do PIN como prova conclusiva de que quaisquer operações foram autorizadas por este, mesmo que tenham sido efectuadas sem a autorização do Cliente. A AFRICELL Mobile Money, S.A., não exigirá nenhuma confirmação por escrito de qualquer ordem de pagamento.

9.6.10. Não será possível reverter ou devolver qualquer ordem de pagamento por qualquer motivo, incluindo na eventualidade de um litígio com qualquer outro Cliente ou Comerciante autorizado. O Cliente é responsável por dirimir qualquer disputa decorrente com qualquer outro Cliente ou Comerciante autorizado sem recurso à AFRICELL Mobile Money, S.A.

9.6.11. A Conta só poderá ser movimentada através de Agentes de Pagamento Afrimoney/Comerciantes localizados em território angolano.

9.6.12. Todas as operações serão emitidas, seguidas de um número único de referência que será incluído na SMS de confirmação enviada para o Cliente, com o saldo actualizado da Conta de Pagamento Afrimoney. Esse número único de referência é usado para rastrear e identificar todas as operações executadas pelo Cliente.

9.7. A AFRICELL Mobile Money, S.A., em nenhuma circunstância, procede à devolução de transferência de valores indevido de uma conta Afrimoney para outra, sem o consentimento dos Clientes envolvidos.

9.7.1. Poderão ser efectuadas devoluções de transferências efectuadas de uma Conta para outra, sujeito às seguintes condições:

9.7.2. O Cliente lesado deverá apresentar a reclamação dentro de 24h, após a realização da transferência indevida, através dos seguintes canais: Linha de Atendimento ao Cliente 777, pelo e-mail [linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao](mailto:linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao) ou Whatsapp 950 000 777;

9.7.3. Os valores da transferência não poderão ter sido utilizados/consumidos pelo Cliente (beneficiário dos valores);

9.7.4. Após validação do pedido pela área de gestão de reclamações, será reencaminhada para o departamento financeiro para análise e tratamento;

9.7.5. Tão logo seja dado o devido tratamento à reclamação, em um prazo de 24 horas, o Cliente é contactado e informado que o valor foi reembolsado com sucesso; e

9.7.6. O pedido de reembolso de valores, poderá ser recusado, se os Clientes envolvidos não chegarem a um acordo.

## 10. REMESSAS INTERNACIONAIS

10.1. Características:

10.1. A recepção de dinheiro na Conta de Pagamento do Cliente Afrimoney ocorre mediante os dados (número de telemóvel) partilhados pelo remetente que se dirige ao provedor internacional;

10.2. O dinheiro creditado na conta Afrimoney é o dinheiro providenciado pelo remetente que se dirige ao provedor internacional, ajustado ao câmbio diário e às comissões aplicadas pelo provedor internacional;

10.3. O sistema do provedor internacional interage com o sistema Afrimoney, de forma a creditar o dinheiro fornecido pelo emissor e segundo os dados de identificação por ele disponibilizados;

10.4. A recepção de dinheiro via serviço remessas internacionais na conta Afrimoney acontece, logo após que o sistema Afrimoney recebe o alerta do sistema do provedor internacional;

10.5. O dinheiro recebido no âmbito do serviço de remessa internacionais pode ser movimentado para todas as operações possíveis na Afrimoney, sujeitando-se às comissões aplicáveis para cada serviço;

10.6. Sobre a recepção de dinheiro no âmbito do serviço de remessas internacionais é aplicada uma comissão;

10.7. O dinheiro recebido no âmbito do serviço de remessas Internacionais está sujeito aos limites aplicados às contas Afrimoney no âmbito das presentes Condições Gerais de uso do serviço; e

10.8. Após o dinheiro ser creditado na conta Afrimoney do Cliente, a Africell, Mobile Money S.A., não será responsável por quaisquer perdas ou danos sofridos por este, como consequência da movimentação do mesmo, salvo se tiver sido resultado directo da nossa negligência ou acto doloso.

10.9. Dependendo da opção do remetente, serão disponibilizadas as seguintes informações antes de o mesmo executar uma Transferência: (i) o montante a enviar pelo Remetente ("Montante a Enviar"); (ii) o montante que o Destinatário irá receber; (iii) as taxas que serão cobradas ao Remetente pela Transferência ("Taxas"); (iv) uma indicação da taxa de câmbio a aplicar à Transferência; e (v) o tempo de execução (ou seja, quando os fundos serão disponibilizados ao Destinatário).

10.10. Para concluir o envio de uma Transferência através do website ou da App, o remetente deve: (i) confirmar que reconhece os avisos de fraude apresentados no formulário online; (ii) concordar com os presentes termos e condições, (iii) fornecer o seu consentimento para a execução da Transferência, e (iv) confirmar que as informações apresentadas no formulário online são verdadeiras e correctas em todos os aspetos (em especial, no que respeita aos dados de conta para efeitos de Depósitos na Conta). Em alguns casos, poderão ser necessárias informações adicionais sobre o remetente, incluindo, sem limitação, informação sobre o motivo transferência. Sempre que aplicável, a AFRICELL Mobile Money, S.A., poderá entrar directamente em contacto com os parceiros, por forma a obter as informações adicionais necessárias antes de a transferência ser concluída com êxito.

10.11. A transferência será aceite, implicando a adopção de um contrato válido, quando a AFRICELL Mobile Money, S.A., enviar um e-mail/SMS ao remetente com as seguintes informações: (i) o número de referência de 9 dígitos, que será necessário para o destinatário receber a transferência ("Número de Referência"); (ii) a confirmação do montante exacto a disponibilizar ao Destinatário na moeda de pagamento seleccionada ("Montante a Receber"); (iii) a confirmação das taxas cobradas, (iv) a taxa de câmbio aplicada à Transferência; e (v) o tempo de execução (ou seja, quando os fundos serão disponibilizados ao Destinatário) ("Aceitação").

10.12. De acordo com o nosso critério exclusivo e absoluto, a AFRICELL Mobile Money, S.A., pode recusar uma Transferência quando: (a) ao aceitá-la, possamos violar leis, regulamentos, códigos ou outras responsabilidades que sejam impostas; (b) ao aceitá-la, possamos ser alvo de acções governamentais ou regulamentares; (c) a mesma possa estar associada a actividades ilegais ou fraudulentas ou possa servir para fins ilegais; ou (d) decidirmos não aceitá-la em conformidade com as nossas políticas internas. Nesses casos, sempre que for permitido por lei e pelas nossas políticas internas, envidaremos todos os esforços para indicar o motivo da recusa da Transferência.



NOTA: \*Serviço de envio disponível para breve.

## 11. LIMITES DE TRANSACÇÕES

11.1. Os limites transaccionais são os estabelecidos pelo Banco Nacional de Angola, em regulamento próprio.

11.2. Limites máximos de saldo em conta:

**Conta Tipo I** – Kz 50.000,00

**Conta Tipo II** – Kz 600.000,00

**Conta Tipo III** – Kz 6.000.000,00

**Conta Tipo IV** – Sem limites

11.3. Limites mensais de saldo em conta:

**Conta Tipo I** – Kz 35.000,00

**Conta Tipo II** – Kz 150.000,00

**Conta Tipo III** – Kz 1.000.000,00

**Conta Tipo IV** – Sem limites

11.4. Limites diários de saldo em conta:

**Conta Tipo I** – Kz 25.000,00

**Conta Tipo II** – Kz 50.000,00

**Conta Tipo III** – Kz 200.000,00

**Conta Tipo IV** – Kz Sem limites

11.5 Limites por transacção em conta:

**Conta Tipo I** – Kz 25.000,00

**Conta Tipo II** – Kz 25.000,00

**Conta Tipo III** – Kz 100.000,00

**Conta Tipo IV** – Kz Sem limites

11.6. Quaisquer transacções que excederem os limites estabelecidos pela entidade reguladora, não serão processadas.

11.7. As alterações que se fizerem necessárias nos termos da regulamentação aos limites das transacções, serão comunicadas

## 12. CONDIÇÕES DE REEMBOLSO

12.1. O Cliente tem direito ao reembolso integral, por parte da AFRICELL Mobile Money, S.A., de uma operação de pagamento autorizada, iniciada pelo beneficiário ou através deste, e que já tenha sido executada, se estiverem reunidas cumulativamente as seguintes condições:

a) A autorização não especifica o montante exacto da operação de pagamento quando foi concedida; e

b) O montante da operação de pagamento exceder o montante que o ordenante poderia razoavelmente esperar tendo em conta o seu perfil de despesas anterior, os termos do presente Contrato e nas circunstâncias específicas do caso.

12.2. Recai sobre o Cliente o ónus de provar que as condições previstas no número anterior estão preenchidas.

12.3. Para efeitos do disposto na alínea b) do número 12.1, o Cliente não poderá basear-se em razões relacionadas com a taxa de câmbio, caso tenha sido aplicada a taxa de câmbio de referência acordada com a AFRICELL Mobile Money, S.A.

12.4. O Cliente tem direito a apresentar o pedido de reembolso durante um prazo de 8 (oito) semanas a contar da data em que os fundos foram debitados.

12.5. No prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da recepção do pedido de reembolso, a AFRICELL Mobile Money, S.A., procederá ao reembolso ou apresentará uma justificação para a recusa.

12.6 O Cliente não terá direito ao reembolso caso se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:

a) Tendo o Cliente dado o seu consentimento para a execução da operação de pagamento directamente à AFRICELL Mobile Money, S.A.; e

b) Se for caso disso, a AFRICELL Mobile Money, S.A., ou o beneficiário tenham prestado ou disponibilizado ao Cliente, pela forma acordada, informações sobre a futura operação de pagamento pelo menos 4 (quatro) semanas antes da data de execução.

c) O Cliente lesado deverá apresentar a reclamação num prazo máximo de 7 (sete) dias, após identificar descontos indevidos de valores na conta Afrimoney, através dos seguintes canais: Linha de Atendimento ao Cliente 777, pelo e-mail [linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao](mailto:linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao) ou Whatsapp 950 000 777.

## 13. SEGURANÇA E USO NÃO AUTORIZADO

13.1. Apenas um código “PIN” poderá ser associado à Conta de Pagamento Afrimoney do Cliente a qualquer momento.

13.2. Somente o titular da Conta poderá utilizar o seu dispositivo móvel e o “PIN”.

13.3. O Cliente é responsável pela segurança, uso correcto do seu dispositivo móvel, pela protecção do “PIN” e da Chave de Início, PIN Padrão, para todas as operações que efectuar na Conta de Pagamento Afrimoney, usando o “PIN” definido.

13.4. Não deverá revelar ou partilhar o “PIN” com terceiros, incluindo à equipa do serviço da Linha de Atendimento ao Cliente e aos Agentes de Pagamento Afrimoney.

#### **14. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE**

14.1. O Cliente é responsável por todos os encargos aplicáveis aos custos de qualquer operação efectuada, incluindo telefonemas efectuados para a Rede AFRICELL utilizando o dispositivo móvel, ainda que estes telefonemas sejam feitos por si ou por terceiros, com ou sem a sua autorização e/ou conhecimento.

14.2. O Cliente é o único responsável por qualquer material transmitido e ou comunicação, considerada como difamatória, ilícita ou em violação de quaisquer direitos de autor e indemnizará e manterá indemnizado contra quaisquer reclamações e despesas efectuadas contra a AFRICELL Mobile Money, S.A.

14.3. Não deverá utilizar os Serviços Afrimoney para o cometimento de quaisquer infracções ou actos ilícitos nos termos da regulamentação nacional em vigor.

14.4. O início e a finalização de transacções através da Conta de Pagamento Afrimoney são consideradas efectuadas pelo Cliente e são de sua inteira responsabilidade, ilibando assim a AFRICELL Mobile Money, S.A., de quaisquer erros, falhas, etc, que possam ocorrer no decurso dessas operações.

14.5. Será considerado o único responsável pelas fraudes que sofrer resultantes da violação por si, do previsto no ponto 13 acima relativamente a disponibilização ou a exposição dos códigos de segurança a terceiros.

#### **15. RESPONSABILIDADE DA AFRICELL MOBILE MONEY, S.A.**

15.1. A AFRICELL Mobile Money, S.A., declara que mantém todos os pagamentos recebidos em relação à compra de moeda electrónica ou transferências de moeda electrónica na Conta do Cliente (os “Montantes Depositados”), a favor deste e a que terá direito a todos os montantes em depósito disponíveis a crédito da Conta de Pagamento Afrimoney. Concorde que o Administrador possa tratar os registos do Sistema Afrimoney como prova conclusiva da quantia em moeda electrónica na Conta de Pagamento Afrimoney e o Administrador não é obrigado a efectuar nenhuma investigação independente do seu direito aos montantes em depósito. Reconhece ainda que, em relação a qualquer pagamento a seu favor em relação aos valores em depósito, nós podemos agir com base nas instruções por si dadas, usando o seu PIN, mesmo que essas instruções tenham sido efectuadas por terceiros.

15.2. O Administrador reconhece que, na medida até ao ponto em que os juros forem vencidos sobre os montantes em depósito, não terá nenhum direito de beneficiar dos referidos juros podendo usá-los somente conforme regulamentado pelo Banco Nacional de Angola.

#### **16. RESPONSABILIDADE POR DANOS**

16.1. A AFRICELL Mobile Money, S.A., não se responsabiliza por danos, perdas ou prejuízos causados por circunstâncias alheias da vontade desta, incluindo:

16.2. Qualquer perda resultante da força Maior, incluindo, desastres naturais;

16.3. Deficiente Segurança dos telemóveis usados pelo Cliente;

16.4. Acesso indevido por pessoas não autorizadas ao terminal de telemóvel do Cliente, bem como aos dados de acesso a Conta;

16.5. Falta de acesso aos operadores de comunicação fixa ou móveis para transmissão de dados no contexto dos Canais Electrónicos.

16.6 Exceptuam-se no disposto acima, os casos em que resulte a diminuição imediata do seu património quando o evento em causa ocorra sem a intervenção desta, dolosa ou negligente.

#### **17. RESPONSABILIDADE E EXCLUSÕES**

17.1. No caso de a AFRICELL Angola, S.A., ser obrigada a alterar ou a renovar a numeração das telecomunicações para satisfazer requisitos regulamentares ou por qualquer outra razão, a responsabilidade desta limitar-se-á em manter a Conta do Cliente e sempre que possível, transferir a Conta para um novo MSIN, sem custos e o saldo a Crédito/Débito disponível na Conta deste em numerário.

17.2. Tanto quanto possível e permitido por lei, excluem-se garantias de todas as espécies, expressas ou implícitas.

17.3. Todos os Agentes de Pagamento são estabelecimentos ou lojas comerciais independentes, autorizadas pela AFRICELL Mobile Money, S.A., ou um Gestor de Rede de Agentes autorizados para prestar os Serviços Afrimoney, sem que haja alguma relação de agenciamento entre a AFRICELL Mobile Money, S.A., e estes. Nestes termos, não recaem quaisquer responsabilidades por defeito ou negligência por parte dos Agentes de Pagamento ou Gestores de Rede de Agentes que prestem os Serviços Afrimoney, sem, no entanto, se descurar de prestar assistência quando tal se mostrar estritamente necessário.

17.4. A AFRICELL Mobile Money, S.A., não se responsabiliza por qualquer perda que o Cliente sofrer, salvo se esta resultar directamente da negligência ou acto doloso desta. Ao agir de forma negligente ou errónea, a AFRICELL Mobile Money, S.A., só será responsável pela perda da quantia que o Cliente normal em tal situação teria sofrido, e não por qualquer perda que resulte de circunstâncias específicas, mesmo que se saiba ou venha a saber que as circunstâncias sejam atípicas.

## 18. DURAÇÃO E RENÚNCIA

18.1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o presente Contrato vigorará por tempo indeterminado.

18.2. A activação do Serviço Afrimoney pressupõe a aceitação das Condições Gerais do mesmo;

18.3. Qualquer uma das Partes pode, a todo o momento, denunciar o presente Contrato de Abertura de Conta de Pagamento e os acordos ao mesmo respeitantes, desde que comunique a sua intenção à contraparte com o aviso prévio de 60 (sessenta) dias em relação à data pretendida para a produção de efeitos da denúncia.

18.4. A resolução do Contrato poderá ser feita mediante o preenchimento pelo Cliente do formulário de resolução de contrato disponível em qualquer Loja AFRICELL ou Agência Afrimoney, ou ainda através do endereço de e-mail: [linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao](mailto:linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao) com o assunto: **Encerramento de Conta Afrimoney**.

## 19. DIVERSOS

19.1. As condições gerais do presente Contrato de Abertura de Conta de Pagamento, vincula juridicamente o Cliente e a AFRICELL Mobile Money, S.A.

19.2. Este Contrato de Abertura de Conta de Pagamento não poderá ser cedido a terceiros.

19.3. Nenhuma falha ou atraso quer pela AFRICELL Mobile Money, S.A., no exercício ou reparação servirá como renúncia, e nenhum exercício único ou parcial de qualquer direito ou reparação impedirá o futuro exercício ou exercício de qualquer outro direito ou reparação.

19.4. Os direitos e reparações previstos neste instrumento são cumulativos e não exclusivos de outros direitos e reparações previstas na lei.

19.5. Se qualquer disposição deste Contrato de Abertura de Conta de Pagamento for considerada por qualquer árbitro devidamente nomeado, tribunal ou órgão administrativo competente como sendo inválida ou inaplicável, a invalidade ou inaplicabilidade de tal disposição não afectará as outras disposições e todas as disposições assim não afectadas por tal nulidade ou inexecutibilidade permanecerão em pleno vigor e efeito.

## 20. EXTRACTOS

20.1. O Cliente poderá obter informação sobre o saldo da Conta de Pagamento Afrimoney e consultar as operações efectuadas com recurso ao menu Afrimoney, utilizando o seu dispositivo móvel.

20.2. Os extractos impressos da Conta do Cliente serão disponibilizados mediante solicitação escrita e devidamente assinada, apresentada numa Agência Afrimoney ou pelo endereço electrónico: [linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao](mailto:linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao), ou Whatsapp 950 000 777 acompanhada do seu respectivo documento de identificação.

20.3. Serão cobradas comissões pela emissão de segunda via de extractos emitidos, sendo estes entregues ao Cliente presencialmente ou a terceiro mediante credencial devidamente assinada por este.

20.4. As comissões aplicáveis à emissão de segunda via de extractos, pode ser consultado através do preçário disponível que lhe serão informadas e/ou alteradas periodicamente através canais existentes para o efeito.

## 21. ALTERAÇÕES

21.1. A AFRICELL Mobile Money, S.A., reserva-se no direito de alterar, a qualquer momento, de acordo com a regulamentação vigor, o presente Contrato de Abertura de Conta de Pagamento do Serviço Afrimoney. As alterações poderão ser comunicadas por via de anúncio no Jornal local de mais visibilidade, por SMS, através do website e/ou pelo uso de qualquer outro meio apropriado desde que seja considerado como tendo sido notificado sobre quaisquer alterações.

## 22. COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

22.1. A AFRICELL Mobile Money, S.A., reserva-se no direito de enviar informações através de SMS para o número de telemóvel de Contacto associado a Conta Afrimoney do Cliente, sendo que estas SMS's são somente de carácter informativo e não carecem de resposta por parte do Cliente.

22.2. O Contrato de Abertura de Conta de Pagamento está disponível para os Clientes em todas as lojas AFRICELL, Agências Afrimoney, bem como na página *web* da AFRICELL Angola, S.A., através do [link https://www.africell.ao/afrimoney/](https://www.africell.ao/afrimoney/) na aba termos e condições.

22.3. O Cliente poderá enviar quaisquer correspondências para endereço da sede da AFRICELL Mobile Money, S.A., situada na Rua dos Municípios Portugueses, Torre Kings Tower, Largo do Ambiente, bairro Kinaxixi, Luanda-Angola.

## 23. UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O Cliente autoriza que os seus dados pessoais recolhidos sejam partilhados com a entidade reguladora e os operadores do Sistema de Pagamentos de Angola, para efeitos de superintendência, gestão e funcionamento do referido sistema, bem como entidades parceiras da AFRICELL Mobile Money, S.A., obrigando-se esta, a salvaguardar o disposto no artigo n.º 92 da lei de Sistema de Pagamentos de Angola.

## 24. BRANQUEAMENTO DE CAPITALS, FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E PROLIFERAÇÃO DE ARMAS DE DESTRUIÇÃO EM MASSA

24.1. No acto de activação do Serviço Afrimoney e ao longo da relação de negócio entre a AFRICELL Mobile Money, S.A., e o Cliente são aplicáveis as normas legais e os regulamentos internos sobre o combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, e da proliferação de armas de destruição em massa.

24.2. A AFRICELL Mobile Money, S.A., poderá unilateralmente terminar a relação do negócio com o Cliente, sempre que o considere necessário, em virtude da avaliação do perfil de risco do Cliente, a natureza suspeita das operações ou a não prestação de informação exigível nos termos da lei.

## 25. FORÇA MAIOR

25.1. Qualquer uma das Partes ficará exonerada das obrigações contratuais sempre e na medida em que o cumprimento das obrigações resultantes deste Contrato seja condicionado por motivos de força maior;

25.2. Para efeitos do presente Contrato, entende-se por Força Maior, sem que a enumeração seja taxativa, a ocorrência de guerras, rebeliões sociais, greves, catástrofes naturais, pandemias, endemias, epidemias, e ou outros acontecimentos que as Partes não possam prevenir ou prever;

25.3. Na iminência ou ocorrência de uma situação Força Maior a Parte por ela afectada deverá comunicar à outra Parte no prazo de 3 (três) dias, ficando suspensas as obrigações resultantes deste Contrato;

25.4. Findo o motivo de força maior, a Parte por ele afectada deverá comunicar igualmente à outra Parte, por escrito, do termo de tal motivo, restabelecendo-se assim, na sua forma originária, salvo aquelas sujeitas a prazo, as obrigações do Contrato.

## 26. GERAL

26.1. O Cliente deverá pagar todas as despesas de recuperação de fundos que forem devidas, incluindo honorários com advogados, taxa de colecta e taxa de rastreamento. Um certificado assinado por qualquer um de nossos gerentes (cuja nomeação não precisa ser provada), mostrando a quantia da dívida é prova suficiente dos factos indicados no certificado, a menos que o contrário seja provado.

26.2. A AFRICELL Mobile Money, S.A., responsabilizar-se-á por quaisquer danos indirectos, consequentes ou especiais, decorrentes de qualquer acto ou omissão praticado por esta ou por terceiros sobre os quais é responsável e se decorrentes do contrato ou estatuto.

26.3. O Cliente deverá notificar a Afrimoney imediatamente em caso de alterações dos seus dados como constantes na altura do registo inicial, sob pena de cancelamento da Conta de Pagamento Afrimoney.

26.4. Concorde o Cliente que as informações deste, incluindo pessoais, conversas com a Linha de Atendimento ao Cliente e as operações realizadas, sejam gravadas e armazenadas para fins de registo de qualidade, e ainda por um mínimo de 10 (dez) anos, a contar da data de encerramento da Conta de Pagamento Afrimoney.

26.5. Todos os direitos autorais, marcas registadas e outros direitos de propriedade intelectual usados como parte dos Serviços Afrimoney ou contidos nos registos/documentos pertencem a AFRICELL Mobile Money, S.A., ou aos seus licenciadores, e concorda ainda que não adquirirá ou exigirá nenhum direito sobre os mesmos.

## 27. RECLAMAÇÕES

27.1. Para a gestão das reclamações apresentadas pelo Cliente, este dispõe de vários canais para o efeito, devendo para tal apresentar uma reclamação através da Linha de Atendimento ao Cliente discando o 777, pelo site oficial da Afrimoney em [www.AFRICELL.ao/afrimoney](http://www.AFRICELL.ao/afrimoney), pelo e-mail [linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao](mailto:linhadeatendimento.afrimoney@africell.ao), Whatsapp 950 000 777 ou enviar uma carta para a sede da AFRICELL Mobile Money, S.A., Rua dos Municípios Portugueses, Torre Kings Tower, Largo do Ambiente, bairro Kinaxixi, Luanda, Angola, bem como para todas as lojas, sucursais e representações da AFRICELL Angola, S.A.

27.2. A AFRICELL Mobile Money S.A., é regulada pelas disposições legais do Banco Nacional de Angola, e caso o Cliente não esteja satisfeito com tal processo, este tem o direito de apresentar uma reclamação junto da entidade reguladora através do e-mail: [atendimento.reclamacoes@bna.ao](mailto:atendimento.reclamacoes@bna.ao) ou por telefone para o número +244 222 67 92 44.

27.3. O Cliente também pode recorrer as entidades de protecção do consumidor em Angola, nomeadamente:

27.3.1. As associações de consumidores, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor;

27.3.2. O Instituto do Consumidor; e

27.3.3. Os centros de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos, nos termos aplicáveis.

## 28. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

As Partes não poderão ceder a sua posição contratual no presente Contrato, nem subcontratar a terceiros, total ou parcialmente, as suas obrigações no âmbito do presente Contrato, sem o prévio consentimento, por escrito, da outra Parte.

## 29. LEI APLICÁVEL

O presente Contrato de Abertura de Conta de Pagamento é regido pela legislação angolana em vigor, com base Lei n.º 15/03, de 22 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor), pelas disposições aplicáveis da Lei n.º 14/21 de 19 de Maio (Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras), da Lei n.º 40/20, de 16 de Dezembro (Lei do Sistema de Pagamentos de Angola), e da Lei n.º 22/11 de 17 de Junho da Protecção de Dados Pessoais, bem como pela demais legislação em vigor na República de Angola, e outra legislação conexas.

## 30. FORO

30.1. Quaisquer litígios decorrentes de ou em conexão com o presente Contrato, devem ser resolvidos inicialmente através de uma solução extrajudicial, cuja falha, os mesmos deverão ser finalmente resolvidos em conformidade com as disposições das leis de arbitragem angolanas e do Centro de Resolução Extrajudicial de Litígios de Luanda-CREL.

30.2. A arbitragem será conduzida por 1 (um) árbitro, se as Partes assim acordarem. Se não acordarem na indicação do árbitro singular, a arbitragem será conduzida por 3 (três) árbitros, indicados de acordo com a Lei sobre a Arbitragem Voluntária.

30.3. O Tribunal funcionará em Luanda e em língua portuguesa.

30.4. Na medida permitida por lei, a decisão do árbitro será final, conclusiva e vinculativa para as partes do presente instrumento.