

## CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

ZAP Media, S.A. (adiante designada “ZAP”), com sede no Edifício ZAP, Via A4A - Talatona, Luanda Sul, registada na 2ª Secção do Guiché Único, com número único de matrícula 2.067-13 e de identificação de pessoa colectiva 5417231126.

A ZAP presta o Serviço de distribuição de sinal de televisão por subscrição e de acesso à Internet em banda larga (doravante designado por “Serviço”).

### 1. OBJECTO

1.1. As presentes Condições Gerais estabelecem as normas por que se rege o Contrato (adiante designado “Contrato”) entre a ZAP e o utilizador do Serviço (adiante designado “CLIENTE”), e o Serviço devidamente identificado nas Condições Gerais e Específicas e/ou Contrato, nos termos do Regulamento Geral das Comunicações Electrónicas, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 108/16, de 25 de Maio (doravante referido como “RGCE”).

### 2. ADESÃO E INSTALAÇÃO/ACTIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. A adesão ao Serviço é efectuada nos estabelecimentos comerciais da ZAP, Centro de Apoio ao Cliente ou em um dos seus representantes devidamente autorizados, mediante registo da adesão do CLIENTE.

2.2. É condição prévia à formalização da adesão do CLIENTE, a morada do Serviço a contratar, estar numa zona elegível à prestação do mesmo.

2.3. A data da adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis ao Serviço, corresponde à data de subscrição das mesmas pelo CLIENTE, sem prejuízo do disposto na Condição 2.5..

2.4. A adesão ao Serviço está condicionada ao pagamento imediato do valor correspondente à instalação do Serviço ou outros aplicáveis e o período mínimo da subscrição do pacote base.

2.5. O pagamento da subscrição (período mínimo de 30 (trinta) dias) pelo CLIENTE implica a aceitação tácita das Condições Gerais e das Condições Específicas aplicáveis ao Serviço contratado.

2.6. O CLIENTE deve subscrever um pacote base de modo a subscrever um ou mais serviços e/ou pacotes adicionais.

2.7. A ZAP pode recusar a instalação/ activação do Serviço, nomeadamente nos seguintes casos:

a) inexistência de infra-estruturas de acesso que servem de suporte ao Serviço entre as instalações do CLIENTE e a ZAP;

b) inexistência de cobertura em determinada localização geográfica;

c) após a realização de testes de conectividade, se a Infra-estrutura de suporte não permitir a prestação do Serviço, nomeadamente devido às características técnicas;

d) quando o CLIENTE não autorize qualquer intervenção na rede de CLIENTE, que se revele necessária ou adequada à prestação do Serviço.

2.8. A recusa de instalação/activação do Serviço prevista no número 2.7. deve ser comunicada ao CLIENTE no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis desde a data da sua verificação ou conhecimento por parte da ZAP, dispondo o CLIENTE, nas alíneas a), b) e c) desse número o direito a reembolso dos montantes pagos. No caso da alínea d) do número 2.7., o CLIENTE dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comunicação, para solicitar o reembolso dos montantes relativos à adesão ao Serviço, quando aplicável, salvo se comprovada indisponibilidade para o fazer.

2.9. O Serviço será instalado e activado numa data acordada entre a ZAP e o CLIENTE para o efeito, num prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de recepção do pedido de activação do Serviço.

2.10. O prazo máximo para a instalação e/ou activação do Serviço previsto na Condição anterior, não se aplica quando esta não for possível por motivos imputáveis ao CLIENTE, casos previstos no número 2.7. ou motivo de força maior.

2.11. Caso não seja possível à ZAP proceder à instalação e/ou activação do Serviço, por motivos que não lhe sejam imputáveis ou pelos previstos no número 2.7., a adesão às presentes Condições cessará após a comunicação de tal facto ao CLIENTE, não sendo devida qualquer indemnização ao mesmo por esse facto.

### 3. INÍCIO DE PRODUÇÃO DE EFEITOS E VIGÊNCIA

3.1. As presentes condições produzem efeitos na data da assinatura do Contrato, pelo CLIENTE, aos Serviços comercializados pela ZAP, nos termos das respectivas Condições Gerais e Específicas e vigoram por período indeterminado, caducando na data de cessação da prestação do Serviço contratado pelo CLIENTE à ZAP.

3.2. O Contrato é celebrado pelo período mínimo de 30 (trinta) dias a contar da data indicada no Contrato, renovando-se automaticamente por iguais períodos, conforme o previsto no número 3.3.

3.3. O Contrato considera-se automaticamente renovado:

a) no caso dos Serviços pré-pagos, posteriormente ao pagamento pelo CLIENTE, do período mínimo da subscrição devido pela utilização do Serviço.

b) no caso dos Serviços pós-pagos, caso o CLIENTE não proceda à denúncia do mesmo.

### 4. ALTERAÇÕES DAS CONDIÇÕES

4.1. A ZAP poderá alterar, sempre que considere, as presentes Condições Gerais, bem como as Condições Específicas aplicáveis ao Serviço.

4.2. As alterações substanciais das presentes condições serão precedidas, nos termos do disposto no Nº2 do ART.46 do RGCE, de divulgação com a antecedência mínima de 1 (um) mês em relação à data da sua entrada em vigor.

4.3. Caso o CLIENTE não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá cessar o Contrato com efeitos na data de entrada em vigor das alterações que a tiverem determinado.

4.4. Em caso de cessação da oferta do Serviço e/ou pacote base ou variação do preço do mesmo, a ZAP compromete-se a notificar previamente o CLIENTE, salvo alteração das condições de mercado ou casos de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à ZAP e que pela mesma não possam ser controladas), caso em que a referida notificação será remetida, imediatamente, após se verificar a cessação da mesma.

### 5. INFRA-ESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS

5.1. A prestação do Serviço implica a necessidade de instalação de infra-estruturas e equipamentos de rede da propriedade da ZAP, nas instalações do CLIENTE, cabendo à ZAP a selecção ou substituição dos que considera adequados. Uma vez notificado do agendamento acordado entre a ZAP e o CLIENTE, o CLIENTE é obrigado a permitir o acesso da ZAP, ou terceira entidade autorizada e credenciada por esta, a fim de assegurar a instalação, conservação e reparação das infra-estruturas, materiais e/ou equipamentos inerentes a qualidade do Serviço a ser prestado.

5.2. A solução de infra-estruturas de rede de uso privativo do CLIENTE será definida pela ZAP, tendo em consideração as características do local de instalação, e poderá implicar o desligamento dos equipamentos ou infra-estruturas que se mostrem incompatíveis com a instalação/ligação do Serviço e a passagem de cabos adicionais (incluindo através de calhas técnicas) e ou a colocação de tomadas adicionais.

5.3. O serviço de instalação da ZAP, tem uma garantia de 30 (trinta) dias a contar da data de activação do serviço, que poderá ser accionada pelo CLIENTE, sempre que comprovadamente for imputável à ZAP, alguma situação de falha de Serviço relacionada com a qualidade da instalação.

5.4. A ZAP procederá à conservação e reparação das infra-estruturas e equipamentos da sua propriedade que utilize na prestação do Serviço.

5.5. Em caso de cessação da prestação do Serviço, a ZAP não realiza a reposição das infra-estruturas pré-existent na morada de instalação do Serviço.

5.6. O CLIENTE poderá optar livremente pelos equipamentos terminais necessários para utilizar o Serviço, correndo por sua conta os respectivos custos de aquisição ou de aluguer, instalação e manutenção, obrigando-se, porém, a utilizar apenas os que obedeçam às exigências legais em cada momento vigentes, submetendo-se ao exposto no número 5.8., e ainda às características e requisitos técnicos necessários à boa e eficaz utilização do Serviço, nomeadamente, as que constituam Condições de Acesso ao Serviço previstas nas Condições Específicas e/ou Contrato de Adesão, cabendo-lhe assegurar que os mesmos não interferem com a rede ou serviços da ZAP.

5.7. A ZAP disponibiliza ao CLIENTE os equipamentos necessários para o acesso e a utilização do Serviço na modalidade de cedência ou aluguer de equipamentos ("Equipamento"), sendo que, o Equipamento permanecerá propriedade da ZAP, devendo o Cliente mantê-lo em perfeito estado de conservação, no local em que foi instalado e utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos nas respectivas Condições Gerais e Específicas, abstendo-se de o ceder, disponibilizar a terceiros ou introduzir-lhe quaisquer outras alterações. Os preços devidos pela disponibilização de Equipamentos em regime de aluguer constam dos tarifários da ZAP disponíveis em [www.zap.co.ao](http://www.zap.co.ao).

5.8. No caso previsto no número 5.7., o Cliente obriga-se a indemnizar a ZAP pelos prejuízos sofridos em caso de extravio, furto ou inutilização do material e Equipamentos, bem como de danos não resultantes de utilização normal, salvo por motivo de força maior em que o risco corre por conta da ZAP. Qualquer extravio, furto ou desaparecimento por qualquer outra forma do Equipamento propriedade da ZAP deverá ser comunicado de imediato pelo Cliente. O cliente deverá comunicar de imediato à ZAP qualquer perda, furto ou desaparecimento por qualquer outra forma do equipamento propriedade da ZAP, devendo em caso de furto fazer prova junto da ZAP da notificação às autoridades competentes. A comunicação referida não desvincula o Cliente do pagamento do preço devido pela não restituição dos mesmos, previsto nos tarifários disponíveis em [www.zap.co.ao](http://www.zap.co.ao).

## **6. SERVIÇO E PREÇOS**

6.1. Os serviços contratados encontram-se identificados no Contrato, bem como os preços devidos, os quais resultam da aplicação dos tarifários e condições que estiverem em vigor em cada momento.

6.2. O CLIENTE poderá obter informações actualizadas sobre o Serviço e serviços adicionais, funcionalidades, características e os preços aplicáveis, no site da ZAP em [www.zap.co.ao](http://www.zap.co.ao) ou em qualquer estabelecimento comercial ou representantes devidamente autorizados ZAP ou através do número do Centro de Apoio ao Cliente indicado no Contrato.

6.3. A ZAP não disponibiliza ao CLIENTE o acesso a programas, canais, aplicações ou características individuais, mas sim, um conjunto de Pacotes de canais pré-agrupados e características específicas.

## **7. REGRAS DE ACESSO E DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇO**

7.1. Constituem condições de acesso e utilização do Serviço as seguintes:

- a) adesão às presentes Condições Gerais e respectivas Condições Específicas aplicáveis;
- b) cumprimento das normas relativas à instalação das infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.

7.2. Sem prejuízo das demais condições aplicáveis, o CLIENTE obriga-se a:

- a) utilizar o Serviço em conformidade com as disposições legais em vigor;
- b) não utilizar o Serviço para a tentativa ou prática de actos constitutivos de responsabilidade civil ou penal, nem de uma forma geral para actos contrários à lei, ordem pública ou bons costumes;
- c) não utilizar o Serviço para sorteios, jogos, promoção de produtos e eventos e/ou para exploração comercial do Serviço prestado pela ZAP;
- d) utilização do Serviço para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem utilizado para exploração comercial;
- e) respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos.

## **8. QUALIDADE DO SERVIÇO**

8.1. A ZAP compromete-se a prestar o Serviço de forma regular e contínua, excepto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o Serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à ZAP e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a ZAP não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

8.2. A ZAP compromete-se a assegurar os seguintes níveis de qualidade de Serviço:

- a) tempo máximo para ligação inicial do Serviço: 30 (trinta) dias;
- b) tempo máximo de reposição do Serviço: 15 (quinze) dias.

8.3. O tempo máximo previsto na alínea a) do número anterior desta Condição não será aplicável nas situações em que, atendendo ao local de instalação do Serviço, se revele necessário a realização de trabalhos especiais ou motivos de força maior, caso em que a data de instalação do Serviço será a acordada, casuisticamente, pelas Partes.

8.4. A contagem do prazo previsto na alínea b) do número 8.2 desta Condição inicia-se do momento da recepção pela ZAP da comunicação do CLIENTE.

8.5. O tempo máximo previsto na alínea b) do número 8.2. desta condição não será aplicável no caso em que tal se mostre tecnicamente impossível ou quando seja necessário aceder às instalações do CLIENTE e/ou substituir o Equipamento, caso em que será acordado entre a ZAP e o CLIENTE, a data e hora para o efeito.

8.6. Caso a ZAP verifique que a reposição do Serviço não ocorrerá no prazo fixado na alínea b) número 8.2 desta Condição, compromete-se a contactar o CLIENTE, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação da avaria.

8.7. A ZAP desde já informa o CLIENTE que qualquer falha no fornecimento de energia eléctrica poderá implicar a interrupção do Serviço, até ao restabelecimento daquele.

8.8. A ZAP, com o objectivo de garantir a qualidade de Serviço, reserva-se no direito de definir uma política de utilização responsável.

8.9. A ZAP reserva-se o direito de recusar o acesso e efectuar a desactivação do Serviço quando considere que:

- a) a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede;
- b) causa interferências nocivas;
- c) deteriore a qualidade do Serviço, da rede ou do seu funcionamento.

## **9. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS**

9.1. A ZAP assegura a conservação e reparação das infra-estruturas e Equipamento da sua propriedade, utilizados na prestação do Serviço ao CLIENTE.

9.2. Para efeitos do número anterior, o CLIENTE compromete-se a garantir o acesso ao local de instalação, sempre que necessário, devendo a ZAP acordar com o CLIENTE a data e o período de tempo em que tal acesso poderá ter lugar.

9.3. O CLIENTE, desde que notificado da deslocação prevista e acordada deve permitir o acesso da ZAP ou terceira entidade autorizada e credenciada por esta, a fim de assegurar a conservação e reparação das infra-estruturas, materiais e/ou Equipamentos.

9.4. Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a ZAP poderá reformular remotamente as respectivas configurações técnicas, sem o acordo do CLIENTE e desde que tal não implique um agravamento ou degradação das condições da prestação dos Serviços ao CLIENTE.

9.5. A ZAP não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos Serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infra-estruturas de comunicação e Equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efectuadas por causa imputável ao CLIENTE, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

9.6. O CLIENTE não poderá alterar as características e ou funcionalidades do Serviço, activar ou tentar a activação fora dos procedimentos estabelecidos pela ZAP ou, em geral, aceder a Serviços não contratados, sendo responsável perante a ZAP e terceiros pelos danos causados por tais actos, incluindo quando praticados por outros utilizadores.

9.7. Os custos da intervenção, incluindo deslocação(ões), serão suportados pelo CLIENTE, nos casos em que esteja fora da garantia de instalação, ou a avaria lhe seja directa ou indirectamente imputável (incluindo utilizadores do Serviço), e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do Serviço e/ou Equipamento.

9.8. Sempre que, por motivos de conservação, manutenção preventiva, desenvolvimento da rede e/ou sistemas de informação, seja necessário suspender o Serviço, o CLIENTE será notificado do motivo da suspensão através dos meios disponíveis para o efeito, excepto, em casos de downtime muito reduzido ou manutenção planeada entre as 02h00 e as 05h00, onde o impacto potencial é muito residual.

9.9. Os custos devidos pelo cliente à ZAP pelo(s) serviço(s) e serviços adicionais, pela activação, downgrade, restabelecimento e reinstalação do serviço, pela instalação e desmontagem, cedência ou aluguer do equipamento, reembolso do equipamento não entregue ou danificado, pelos serviços de reparação ou manutenção, caso aplicável, são os que resultam dos tarifários em vigor em cada momento, sempre disponíveis, detalhados e actualizados através dos números de telefone constantes do referido sítio, tendo sido entregue ao cliente no momento da adesão ao serviço, juntamente com as presentes Condições Gerais e Específicas, Contrato de Adesão, e que das presentes Condições Gerais e Específicas fazem parte integrante.

## 10. REEMBOLSOS

10.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado nos termos da alínea a) do número 8.2 e do número 8.3, para activação do Serviço, por motivos comprovadamente imputáveis à ZAP, o CLIENTE poderá exigir a esta, o reembolso do montante correspondente ao valor da instalação do Serviço.

10.2. Nos casos em que se verifique o incumprimento dos níveis de qualidade do Serviço, referente à reposição do(s) serviço(s) indisponível(s), fixados nos termos da alínea b) número 8.2, por motivos imputáveis à ZAP, esta creditará na conta do CLIENTE, o valor correspondente ao período de subscrição proporcional ao período de tempo em que se verificou a restrição, suspensão ou limitação do(s) serviço(s) em inobservância do nível de qualidade que estiver em causa.

## 11. FACTURAÇÃO E PAGAMENTOS

11.1. O valor do período mínimo da subscrição do Serviço contratado é devido a partir da data de assinatura do Contrato e deverá ser liquidado antecipadamente ao período a que disser respeito.

11.2. Ao valor do período mínimo da subscrição referido no ponto anterior, acresce o preço dos serviços adicionais, escolhidos a pedido do CLIENTE, o qual será cobrado pela ZAP numa base pré-paga, para o consumo do CLIENTE, segundo o tarifário em vigor em cada momento.

11.3. O pagamento do Serviço deve ser efectuado directamente nos estabelecimentos comerciais da ZAP, através de um dos seus representantes devidamente autorizados ou através do Multicaixa ou da sua referência.

## 12. OFERTAS

12.1. Todas as ofertas do Serviço expiram (i) no prazo máximo de 30 (trinta) dias e/ou (ii) quando o CLIENTE ficar com a subscrição inactiva (sem efectuar carregamento que mantenha a subscrição activa).

12.2. Não obstante ao disposto no número anterior, poderão existir casos excepcionais, onde as ofertas acabem por obedecer a novas e distintas regras, que resultem de alguma campanha em específico, comunicada de forma pública, tácita e expressa, podendo nalgum caso expirar mais cedo, mais tarde ou outros.

## 13. RESPONSABILIDADE

13.1. A ZAP não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso do Contrato quando tal incumprimento ou cumprimento defeituoso não lhe seja directa ou indirectamente imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por:

a) danos causados por responsabilidade do CLIENTE ou de terceiros;

b) que resultem do cumprimento de decisões judiciais, de autoridades administrativas; ou

c) que resultem da ocorrência de situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à ZAP e que pela mesma não possam ser controladas, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terramotos, inundações ou outros cataclismos naturais) ou outras situações não controláveis pela ZAP que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas ao abrigo do presente Contrato.

13.2. O CLIENTE reconhece e aceita que a ZAP se limita em exclusivo a prestar o Serviço, não sendo a mesma responsável pelo conteúdo da informação ou de quaisquer dados disponibilizados ou recebidos através da internet, nem de factos ou circunstâncias que evidenciem a ilegalidade das mesmas.

13.3. O CLIENTE reconhece e aceita que o Serviço se destina à utilização por um grande número de clientes e que, por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas informáticos em que o mesmo se suporta, a ZAP poderá não garantir o seu funcionamento ininterrupto, sem prejuízo de procurar, prestar o melhor Serviço ao CLIENTE, comprometendo-se ainda, em caso de interrupção da prestação do Serviço, a regularizar o seu funcionamento com a maior celeridade possível, nos termos do Contrato, fixado nos termos no número 8.2 e informar sobre o ponto de situação.

13.4. A ZAP não é responsável pela segurança da informação que o CLIENTE transmite através dos Serviços, nem pela exactidão ou integridade de toda a informação obtida com o Serviço. Também não será responsável, em circunstância alguma, pelos lucros perdidos, interrupção de negócios, informação ou perda de dados, ruptura da segurança, perda de reputação ou outra perda pecuniária, incluindo, quando aplicável, a perda ou danos sofridos em consequência de vírus, de negação do Serviço (*denial-of-service*), de *spamming* (correio electrónico não solicitado), entre outros, quando tal não lhe seja imputável, directa ou indirectamente, a título de dolo ou culpa grave.

13.5. Sem prejuízo das obrigações que recaem sobre a ZAP relativamente a assegurar a integridade e a segurança das redes e Serviços que disponibiliza, o CLIENTE reconhece que existem riscos de interferência ao nível da segurança, privacidade e confidencialidade dos dados. A ZAP não será responsável

por estas interferências e suas consequências quando as mesmas não lhe sejam imputáveis, directa ou indirectamente, ou nos casos previstos no número 8.1.

#### **14. SUSPENSÃO E DESACTIVAÇÃO DO SERVIÇO**

14.1. A ZAP reserva-se o direito de suspender a prestação do Serviço, devendo sempre que possível e dentro do estabelecido por lei, notificar previamente o CLIENTE, nos casos abaixo indicados:

- a) suspeita de utilização dos Serviços no âmbito de actividades ilícitas;
- b) suspeita de violação culposa e grave das obrigações contratuais;
- c) suspeita de utilização dos Serviços para quaisquer tipos de sorteios, jogos, promoção de produtos e eventos e/ou para exploração comercial do Serviço prestado pela ZAP;
- d) prestação de falsas declarações relativas à identificação do CLIENTE;
- e) não disponibilização de um documento de identificação para anexação à base de dados de gestão de clientes da ZAP;
- f) quaisquer situações que afectem o bom funcionamento da sua rede, qualidade de Serviço ou caso interfiram com os interesses legalmente protegidos da ZAP e/ou dos seus CLIENTES;
- g) a pedido do CLIENTE em caso de perda, roubo ou uso não autorizado dos Equipamentos e outros meios de acesso ao Serviço;
- h) a verificação do incumprimento de quaisquer das regras de utilização previstas no número 7, sobre as regras de utilização dos Serviços por parte do CLIENTE.
- i) recusa injustificada de acesso aos Equipamentos pelo Cliente, para manutenção do Serviço por forma a identificar a origem de inconsistências no funcionamento dos mesmos.

14.2. Em caso de suspensão do Serviço decorrente de caso fortuito ou força maior, a ZAP compromete-se a informar disso o CLIENTE logo que tome conhecimento do facto que deu origem à suspensão.

#### **15. POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RESPONSÁVEL (PUR)**

15.1. Para a garantia da qualidade dos produtos e serviços, no âmbito da prestação do serviço à generalidade dos clientes, a ZAP tem em vigor uma política de utilização responsável, em que estabelece os critérios e medidas que restrinjam a utilização dos serviços a clientes que não cumpram com a PUR em vigor, podendo ser, quer pela sua forma de consumo ou quantidade de tráfego consumido, e que possam dessa forma, colocar em causa a qualidade do serviço prestado à generalidade dos clientes ZAP.

15.2. As velocidades de Internet associadas a cada tarifário, nos termos do ponto 6. das presentes Condições, são as velocidades máximas para utilização pelo Cliente, de acordo com as características do Serviço, que podem ser consultadas no sítio electrónico [www.zap.co.ao](http://www.zap.co.ao). As velocidades de *download* e de *upload* poderão variar em função das especificidades do acesso físico, do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que em cada momento o Cliente execute, congestionamento de tráfego na rede de Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios electrónicos e os conteúdos a que o Cliente pretenda aceder.

15.3. Para garantir uma elevada qualidade do serviço a todos os clientes, sempre que a ZAP verifique a ocorrência de situações susceptíveis de ter impacto negativo na qualidade dos serviços prestados sobre a rede ou situações de violação da PUR poderá: i) reduzir a velocidade de acesso; ii) proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 13. das Condições Gerais e Específicas; ou iii) facturar consumos que excedam, mensalmente, o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

#### **16. RESOLUÇÃO**

16.1. O CLIENTE, pode fazer cessar o Contrato, a qualquer momento mediante o envio de comunicação escrita para a ZAP, não ficando esta obrigada a ressarcir-lo por qualquer valor já pago.

16.2. No caso dos Serviços pós-pagos, o CLIENTE deverá proceder à denúncia do Contrato, mediante o envio de comunicação escrita para a ZAP, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data pretendida para a produção de efeitos da denúncia.

16.3. No prazo máximo de 10 (dez) dias após a rescisão do Contrato, o CLIENTE fica obrigado a facultar o acesso do pessoal indicado pela ZAP para proceder à desmontagem/remoção de infra-estruturas e do Equipamento instalado, ou em alternativa, acordada previamente com a ZAP, deslocar-se a uma das lojas ZAP para devolução do Equipamento, devendo o mesmo encontrar-se em perfeito estado de conservação. Em caso de incumprimento a ZAP reserva-se ao direito de solicitar ao CLIENTE uma compensação equivalente ao valor do Equipamento não entregue ou danificados.

16.4. Sempre que verificadas interrupções no carregamento do Serviço por períodos superiores a 120 (cento e vinte) dias, e após tentativas de contacto sem sucesso com o CLIENTE, a ZAP reserva-se no direito de proceder à resolução do Contrato e nos casos de aluguer de equipamentos à restituição dos produtos e serviços disponibilizados no âmbito das presentes Condições Gerais e Específicas.

16.5. Sem prejuízo do disposto no número 13 das Condições Gerais, em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, qualquer uma das Partes pode proceder à resolução da relação contratual, sem prejuízo da indemnização a que o referido incumprimento possa dar lugar.

#### **17. CESSAÇÃO DA OFERTA**

17.1. Em caso de cessação da oferta do Serviço, a ZAP compromete-se a notificar o CLIENTE, por qualquer via eficaz e adequada, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre a data da sua verificação, salvo caso fortuito, força maior ou alteração das condições de mercado, casos em que a referida notificação será remetida, imediatamente, após se verificar a cessação ou variação referidas.

#### **18. PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E DE RECLAMAÇÕES**

18.1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e arbitrais, o CLIENTE poderá reclamar junto da ZAP de actos ou omissões que violem as normas legais ou contratuais aplicáveis, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar do conhecimento dos factos, devendo a ZAP responder no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da recepção.

18.2. Para quaisquer informações, pode contactar-nos pelo número do Centro de Apoio ao Cliente indicado no Contrato, ou deslocar-se a uma loja ZAP.

#### **19. DADOS PESSOAIS**

19.1. Os dados pessoais do CLIENTE solicitados no Contrato e recolhidos na prestação do Serviço são processados automaticamente e de fornecimento obrigatório, sendo indispensáveis à prestação do Serviço pela ZAP. Estes dados, conjuntamente com os restantes dados que, durante a utilização do Serviço, o CLIENTE disponibilize, serão tratados pela ZAP, nos termos da legislação aplicável, para efeitos de gestão da relação contratual e prestação do Serviço e para a comercialização de Serviços e/ou produtos da ZAP ou a utilização dos dados por empresas que controlem ou detenham participações sociais na ZAP, ou detidas ou controladas pela ZAP, incluindo por meios que permitam a recepção de mensagens dos destinatários. O consentimento do CLIENTE para o tratamento dos dados para estas finalidades será prestado nos termos do Contrato, cabendo ao CLIENTE a responsabilidade pela omissão ou inexactidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo CLIENTE à ZAP.

19.2. A ZAP poderá gravar comunicações realizadas para o Centro de Apoio ao Cliente, para efeitos de monitorização da qualidade do atendimento.

19.3. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao CLIENTE o direito de acesso, rectificação e actualização dos seus dados pessoais, directamente ou mediante pedido, por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins de *marketing* directo, pela ZAP, devendo para o efeito contactar a ZAP, através dos contactos indicados no Contrato.

## **20. ACEITAÇÃO DO CONTRATO**

20.1. A aceitação dos termos e condições aplicáveis aos Serviços contratados constituem o acordo entre o CLIENTE e a ZAP.

20.2. O CLIENTE não deverá subscrever o Serviço caso não concorde com os termos e condições aplicáveis.

20.3. Para aderir e utilizar o Serviço, o CLIENTE, quando se trate de pessoa singular, deverá:

a) ser maior ou emancipado nos termos da lei; ou

b) ter mais de 16 anos de idade e autorização do respectivo representante legal que deverá dar o seu acordo aos termos e condições do Serviço e o consentimento para a utilização do Serviço pelo menor.

## **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEVISÃO E MULTIMÉDIA DA ZAP E DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA DA ZAP**

### **1. OBJECTO**

1.1. As presentes Condições Específicas e o Contrato visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela ZAP ao CLIENTE, do serviço de distribuição de sinal de televisão por subscrição (doravante designado por “serviço de Televisão”) e de acesso à Internet em banda larga (doravante designado por “serviço de Internet”).

1.2. São igualmente regulados os termos e condições aplicáveis à disponibilização, pela ZAP ao CLIENTE, das infra-estruturas e equipamento (s) de suporte ao Serviço, identificados nestas Condições Específicas.

1.3. O CLIENTE poderá, ainda, aderir a serviços adicionais que a ZAP tiver disponíveis no seu portfolio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.

1.4. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de telecomunicações da ZAP (“CONDIÇÕES GERAIS”).

### **2. ACESSO E CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO**

2.1. O serviço de Internet, será prestado através dos protocolos TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), estando disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede.

2.2. Para o acesso ao serviço de Internet, a ZAP poderá fornecer ao CLIENTE, um código de entrada na Rede Internet (“Código de Acesso”/ “Password”), que constitui o elemento de identificação do CLIENTE e, como tal, têm carácter pessoal e intransmissível.

2.3. O(s) Código(s) de Acesso/Password são para conhecimento e uso exclusivo do CLIENTE, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade do mesmo, nomeadamente, não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação e cópia. Após a activação do serviço de Internet, o CLIENTE pode alterar o(s) Código(s) de Acesso/Password inicialmente disponibilizado pela ZAP.

2.4. A ZAP não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas do(s) código(s) referido(s) nos números anteriores que lhe não sejam directa ou indirectamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

2.5. A eventual utilização do serviço de Internet por terceiros com recurso ao(s) código(s) disponibilizado pela ZAP ao CLIENTE, com ou sem autorização deste último, considera-se realizada pelo CLIENTE, salvo prova em contrário.

### **3. CARTÃO DE ACESSO AO SERVIÇO**

3.1. O acesso ao Serviço implica a utilização de um cartão de cliente (“CARD ID”). O cartão constitui o elemento de identificação do CLIENTE e, como tal, é para uso exclusivo do mesmo e têm carácter pessoal e intransmissível, devendo o CLIENTE assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias não operando em condições que permitam a sua descodificação ou cópia.

3.2. Nos casos de aluguer de Equipamentos, que se reserva o direito de exigir ao Cliente a sua restituição em caso de cancelamento da subscrição dos produtos e Serviços para os quais o cartão e Equipamentos foram disponibilizados e nos termos do disposto no número 15.4.. É expressamente vedado ao Cliente copiar, adulterar ou alterar os códigos de acesso constantes do Cartão, sob pena de a ZAP suspender o acesso do Cliente aos Serviços, sem prejuízo de outros direitos decorrentes de disposições legais ou das presentes condições.

3.3. A ZAP não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas do cartão referido no número anterior que não lhe sejam imputáveis, directa ou indirectamente, a título de dolo ou culpa grave, considerando-se realizada pelo CLIENTE a utilização do Serviço por terceiros com recurso ao cartão disponibilizado pela ZAP, salvo prova em contrário.

### **4. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO**

4.1. Os vários pacotes de canais disponíveis encontram-se identificados no site da ZAP.

4.2. O CLIENTE não pode alterar a composição dos pacotes de canais, podendo, quando disponível, substituir o pacote de canais subscrito por outro.

4.3. Os pacotes de canais base são disponibilizados ao abrigo destas Condições Específicas pressupõem um período mínimo de subscrição.

4.4. A ZAP reserva-se o direito de limitar o número de equipamentos compatíveis, através dos quais é visualizado o serviço de Televisão.

4.5. A ZAP poderá adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha de canais disponibilizada no âmbito do serviço de Televisão, nomeadamente em consequência de alterações da relação contratual com as entidades que lhe disponibilizam tais conteúdos. A ZAP obriga-se a comunicar estas modificações, através de notificação feita por qualquer canal, incluindo o ecrã do equipamento utilizado pelo CLIENTE para acesso ao Serviço.

4.6. A ZAP não é responsável pelos conteúdos e programação das transmissões que integram o serviço de Televisão, nem pelo cumprimento dos respectivos horários de emissão (nomeadamente da ordem e horários das emissões televisivas transmitidas), ou pelo cancelamento, cessação, interrupção ou adiamento dessas transmissões.

4.7. A ZAP não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos disponibilizados por terceiros através do Serviço, não sendo responsável pelos mesmos.

### **5. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

5.1. O CLIENTE aceita que os conteúdos áudio e vídeo a que acede, ou que lhe são disponibilizados no âmbito do Serviço, são exclusivamente para seu uso pessoal e privado e encontram-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização dos mesmos, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respectivos titulares.

5.2. Nos termos legais, depende de autorização dos respectivos titulares a comunicação da obra em qualquer lugar público, por qualquer meio que sirva para difundir sinais, sons ou imagens. Entende-se por lugar público todo aquele a que seja oferecido o acesso, implícita ou explicitamente, mediante remuneração ou sem ela, ainda que com reserva declarada do direito de admissão.

5.3. É da exclusiva responsabilidade do CLIENTE que utiliza o Serviço no âmbito da sua actividade comercial, solicitar e pagar, junto das entidades competentes, as licenças relativas aos direitos de execução de obras musicais e/ou audiovisuais, transmitidas em locais públicos, de acordo com as tabelas e as avenças/tarifas fixadas pelas mencionadas entidades. É da exclusiva responsabilidade do CLIENTE fazer prova junto das autoridades competentes da regularização dos pagamentos associados à execução pública de obras audiovisuais e/ou musicais.