

CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INTERNET PELA WEBMASTERS LIMITADA

Webmasters Limitada., empresa sediada na Rua Malhangalene, nº 787 – Malhangalene – Cidade do Maputo, NUIT nº 400173346, devidamente autorizada pelo Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique de Telecomunicações (INCM), conforme Licença de Telecomunicações nº 06/LC-A/ARECOM/2019 de 26.12.2019, doravante denominada “PRESTADORA”; e de outro lado, o ASSINANTE/CLIENTE", devidamente qualificado no Termo de Adesão; têm entre si ajustado as presentes CONDIÇÕES GERAIS para prestação de serviços de conexão/acesso à Internet Banda Larga, de acordo com a solicitação e interesse do ASSINANTE/CLIENTE, e em consonância com as regras específicas a seguir descritas:

1. DEFINIÇÕES

1.1 Para o perfeito entendimento e interpretação do presente instrumento são adotadas as seguintes definições:

ASSINANTE/CLIENTE: pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a PRESTADORA, para usufruir dos serviços de telecomunicações e as Condições Gerais;

ACESSO À INTERNET: serviço prestado por Provedor de Acesso à Internet ou pela PRESTADORA consistente na comunicação do ASSINANTE/CLIENTE à Rede Mundial de Computadores (Internet);

ADESÃO: ato pelo qual o ASSINANTE/CLIENTE adere às condições do presente serviço para devido benefício prestado pela PRESTADORA, e assim sendo, é a aceitação pelo ASSINANTE/CLIENTE junto a PRESTADORA, que garante ÀQUELE o direito de acesso ao serviço subscrito, de acordo com os planos de serviços disponíveis à época;

ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (APS): área geográfica onde o(s) serviço(s) pode(m) ser explorado(s) conforme condições preestabelecidas pelo INCM ;

CPE : aparelho eletrônico disponibilizado pela PRESTADORA ao ASSINANTE/CLIENTE para fins de Acesso à Internet;

CESSIONÁRIO: pessoa física ou jurídica que sucede o ASSINANTE/CLIENTE nos direitos e obrigações previstos nas Condições Gerais e específicas, conforme o serviço subscrito;

ESTRUTURA FÍSICA: conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações, não aberto à correspondência pública, que consiste na recepção e/ou geração de sinais de vídeo e/ou áudio e sua distribuição, ao ASSINANTE/CLIENTE, mediante transporte por meio de cabos, localizados dentro da área de prestação de serviços;

LINK: serviço de provimento à Internet oferecido pela PRESTADORA com vistas, única e exclusivamente, a conexão/acesso do ASSINANTE/CLIENTE à Rede Mundial de Computadores;

MENSALIDADE: valor devido mensalmente pelo ASSINANTE/CLIENTE à PRESTADORA referente à remuneração do serviço contratado, podendo variar de acordo com o plano de serviço e/ou pacote(s) contratado(s);

MIGRAÇÃO DE PACOTE: é a alteração realizada dentro de serviços distintos e já contratados.

MIGRAÇÃO DE PLANO: é a alteração de condições aplicáveis a um mesmo serviço.

OPÇÃO FIDELIDADE: é a opção em que a PRESTADORA bonifica o ASSINANTE/CLIENTE em valor(es) relativo ao(s) serviço(s) contratado(s) e em contrapartida exige uma permanência mínima do ASSINANTE/CLIENTE com o referido serviço.

PACOTE: opção disponibilizada ao ASSINANTE/CLIENTE, pela qual este pode obter acesso a serviços de telecomunicações diversos, mediante as condições especificamente estipuladas;

1

PLANO DE SERVIÇO: opção disponibilizada ao ASSINANTE/CLIENTE para aquisição de um determinado serviço de telecomunicação, segundo regras e critérios previamente estipulados;

PRESTADORA: pessoa jurídica de direito privado, concessionária ou autorizada dos serviços de telecomunicações que os presta aos ASSINANTE/CLIENTES localizados dentro da área geográfica de prestação de serviços constante da outorga da concessão ou autorização;

TERMO DE ADESÃO: formulário preenchido com informações prestadas pelo potencial ASSINANTE/CLIENTE, na qual constará a qualificação deste, bem como o(s) serviço(s) a ser(em) contratado(s).

PROVEDOR DE ACESSO À INTERNET: pessoa jurídica conveniada à PRESTADORA responsável pelo serviço de valor adicionado de comunicação do ASSINANTE/CLIENTE à Rede Mundial de Computadores, mediante os meios técnicos disponibilizado pela PRESTADORA (estrutura física), bem como por outros serviços comerciais (home page, blogs, hospedagem, etc);

SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES: transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza;

SERVIÇO DE VALOR ACRESCENTADO (SVA): atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações;

TAXA DE INSTALAÇÃO: quantia paga pelo ASSINANTE/CLIENTE, em razão

da realização do serviço técnico de instalação ou habilitação, por ele solicitado, para qualquer dos serviços constantes deste instrumento;

EDM: Eletricidade de Moçambique E.P. - entidade pública fornecedora de energia eléctrica

TAXA DE MANUTENÇÃO TÉCNICA OU TAXA DE SERVIÇO: é a quantia paga pelo

ASSINANTE/CLIENTE em razão de visita técnica para análise e/ou manutenção da rede interna, bem

como ajuste, configuração ou manutenção de determinados materiais e/ou equipamentos necessários à

disponibilização do serviço contratado;

TAXA DE MUDANÇA DE ENDEREÇO: valor devido pelo ASSINANTE/CLIENTE no caso de

solicitação de mudança de endereço para prestação do(s) serviço(s) contratado(s);

TAXA DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE: valor devido pelo ASSINANTE/CLIENTE

no caso de mudança de titularidade do contrato;

TRÁFEGO: fluxo de informações de dados download e/ou upload gerados através da conexão e acesso à Internet;

2. DO OBJETO DO CONTRATO

2.1 O objeto do presente contrato é a disponibilização pela PRESTADORA do serviço de acesso à Internet, dentro da sua Área de Prestação dos Serviços, mediante pagamento, segundo a presente Condições Gerais, as quais passam a integrar este contrato e que será disponibilizada ao ASSINANTE/CLIENTE e entregue na ocasião de sua adesão, ficando ciente das mesmas.

3. DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO E SUAS CARACTERÍSTICAS GERAIS

3.1 A solicitação do serviço de conexão/acesso à Internet poderá ser realizada pelo ASSINANTE/CLIENTE, pessoalmente, ou ainda, por telefone ou via Internet, quando disponíveis estas duas últimas opções.

3.1.1 O ASSINANTE/CLIENTE, para fins de fruição do serviço de conexão/acesso à Internet, deverá obrigatoriamente contratar a utilização da estrutura física de propriedade da

PRESTADORA.

3.2 Quando da solicitação, o ASSINANTE/CLIENTE poderá optar pelas modalidades de serviços de

conexão/acesso oferecidas, cujas condições específicas constarão da Termo de Adesão a ser assinada entre as partes.

3.3 O Termo de Adesão estará sujeita a aprovação cadastral e de eventuais condições especiais por parte da PRESTADORA, e se aprovada constituir-se-á parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.

3.4 O serviço subscrito destina-se ao uso exclusivo do ASSINANTE/CLIENTE em conformidade com a lei, regulamentos e estas Condições Gerais, sendo expressamente vedado a revenda, aluguel ou partilha.

Ceder ou transferir este serviço, ou direitos dele resultante, ou sublocar ou subcontratar equipamentos necessários para a prestação do serviço regulado neste negócio, sejam estes atos realizados, total ou parcialmente, sem o consentimento prévio, escrito e inequívoco da PRESTADORA, responsabilizando-se o ASSINANTE/CLIENTE penal e civilmente pelo descumprimento desta cláusula.

3.5 O ASSINANTE/CLIENTE entende e concorda que o serviço subscrito poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada/excepcional, dificuldades técnicas e por outros fatores fora de controle da PRESTADORA, inclusive interrupções de serviço causadas por outros ASSINANTES/CLIENTES, ou por eventos de força maior, os quais não constituirão falha no cumprimento das obrigações da PRESTADORA.

3.5.1 Ocorrendo tais imprevistos, o ASSINANTE/CLIENTE não poderá pleitear o direito a qualquer tipo de desconto ou redução a pagar pelos serviços prestados.

4. DA INSTALAÇÃO

4.1 O serviço somente será executado na respectiva Área de Prestação de Serviço outorgada à PRESTADORA, e caso o domicílio do ASSINANTE/CLIENTE seja atendido e/ou suporte, tecnicamente, a estrutura física da PRESTADORA.

4.2 A PRESTADORA se compromete a realizar a instalação/habilitação de acordo com os prazos e padrões técnicos exigidos pelo INCM, e o ASSINANTE/CLIENTE se compromete a utilizar equipamentos devidamente homologados pelo INCM e compatíveis com o serviço e tecnologia empregada pela PRESTADORA. É vedado a ligação da REDE da prestadora de qualquer equipamento que careça à luz da respectiva legislação, de homologação pelo INCM.

4.3. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, o ASSINANTE/CLIENTE declara ter pleno conhecimento de que a prestação do serviço pela PRESTADORA, com o padrão de qualidade adequado, dependerá da compatibilidade do terminal do ASSINANTE/CLIENTE, que deve apresentar condições mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

4.4 A existência de mais de um contador de energia da EDM ou outro fornecedor de energia eléctrica, importará instalações independentes, de modo que cada unidade

registrada será considerada como domicílio distinto, a exigir que se celebre um Termo de Adesão específico para cada um dos pontos.

4.5 A rede elétrica em que será realizada a instalação/habilitação é de responsabilidade do ASSINANTE/CLIENTE, o qual declara que a mesma segue rigorosamente os padrões de instalação e aterramento estabelecidos pela EDM e/ou pela concessionária do serviço de energia elétrica. A PRESTADORA não responde por danos causados por equipamentos eletrônicos localizados no domicílio, inclusive aqueles de propriedade da PRESTADORA, e que estejam ligados na rede elétrica, sendo que o ASSINANTE/CLIENTE tem consciência de que é responsável pelos danos de natureza elétrica que venham a ocorrer nos equipamentos da PRESTADORA, em decorrência dos padrões de instalação e aterramento do local da instalação/habilitação.

4.6 Por razões técnicas e de segurança, todos os equipamentos indispensáveis para a prestação dos serviços de telecomunicações, por meio da estrutura física da PRESTADORA, são previamente homologados pela PRESTADORA junto à INCM .

4.7 Nas situações em que o serviço não possa ser prestado, por razões físicas e/ou técnicas, ainda que o Termo de Adesão e respectivo pagamento tenham sido firmados, a PRESTADORA fica isenta de qualquer responsabilidade, obrigando-se a devolver os valores eventualmente já pagos pelo ASSINANTE/CLIENTE, sendo que este também não responderá pelos eventuais investimentos já realizados pela PRESTADORA, devendo, no entanto, devolver imediatamente, e em perfeito estado de conservação, o(s) equipamento(s) da PRESTADORA que esteja(m) sob sua posse.

4.8 A PRESTADORA se obriga a instalar/habilitar o serviço solicitados no endereço constante da proposta, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do pagamento da primeira prestação, mediante preenchimento dos requisitos elencados no presente documento.

4.9 O início da prestação do serviço subscrito, assim como o prazo de vigência desse inicia-se na data da efetiva instalação do serviço pela PRESTADORA.

3

4.10 A instalação somente poderá ocorrer no domicílio ou estabelecimento especificado no Termo de Adesão designado pelo ASSINANTE/CLIENTE.

4.11 A solicitação do serviço implica autorização para que preposto da PRESTADORA, devidamente identificados, possa visitar e instalar/habilitar o equipamento e estrutura física necessário no local, domicílio ou estabelecimento do ASSINANTE/CLIENTE, em dia útil, em horário comercial.

4.12 O ASSINANTE/CLIENTE que optou pela instalação do equipamento na porta USB declara que foi informado sobre os riscos que essa instalação/habilitação pode causar aos equipamentos, decidindo por assumi-los, integral e exclusivamente.

4.13 O ASSINANTE/CLIENTE se obriga a efetuar cópia integral (back-up) de todos os seus arquivos e programas, antes da instalação dos equipamentos necessários para acesso à Internet, não respondendo a PRESTADORA por eventuais perdas decorrentes do ato de instalação/habilitação.

4.14 Caso os programas ou softwares já instalados no computador do ASSINANTE/CLIENTE apresentem falha durante a instalação e configuração do software do serviço prestado, o ASSINANTE/CLIENTE deverá dispor dos originais dos referidos programas, software e sistema operacional para reinstalá-los. Nesse caso, a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade por eventuais falhas e/ou perdas de informações daí decorrentes.

4.15 Em se tratando da prestação do serviço em Condomínios, para uso individual (não coletivo), a instalação/habilitação de equipamento somente será efetivada após autorização escrita e prévia do Administrador/Síndico do Condomínio e obtida pelo ASSINANTE/CLIENTE, para acesso da equipe técnica ao local, se assim for exigido pela Administração e existir viabilidade física de implantação.

4.16 Para utilização do serviço de telecomunicação de Internet em hotéis, pousadas, flats, restaurantes, bares e/ou estabelecimentos comerciais que explorem, agreguem ou utilizem como atrativo referido serviço, ou ainda na modalidade CONDOMINIAL/COLETIVA, o ASSINANTE/CLIENTE deverá observar as condições especiais de contratação, preço e prestação desse serviço.

4.17 É permitido ao ASSINANTE/CLIENTE solicitar a mudança de endereço para prestação do serviço para outro local que seja abrangido pela Área de Prestação de Serviço da PRESTADORA, desde que seja observado o disposto nas cláusulas anteriores. Em caso de possibilidade de mudança, o ASSINANTE/CLIENTE pagará à PRESTADORA a taxa de mudança de endereço por ela cobrada.

5. DA POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO DA COBRANÇA DA TAXA DE INSTALAÇÃO/

HABILITAÇÃO - OPÇÃO FIDELIDADE

5.1 Caso conste no Termo de Adesão firmada entre as partes, o ASSINANTE/CLIENTE poderá ter a sua Taxa de Instalação/Habilitação do serviço subscrito suspensa, integral ou parcialmente, na forma em que definido pela PRESTADORA e fixado na referida Proposta, ocasião em que o ASSINANTE/CLIENTE ficará submetido à fidelidade.

5.2 Salvo disposição em sentido diverso no Termo de Adesão, a Taxa de Instalação/Habilitação do serviço subscrito será automaticamente abonada, caso o ASSINANTE/CLIENTE mantenha o contrato vigente por período igual ou superior a 12 (doze) meses.

5.3 Se o vínculo comercial for extinto, em prazo inferior ao constante em 5.2, independentemente do motivo, em especial inadimplência ou mudança de domicílio do ASSINANTE/CLIENTE para endereço não abrangido pela Área de Prestação de Serviço da PRESTADORA, este ficará obrigado a pagar, proporcionalmente, a Taxa de Instalação/Habilitação do serviço cancelado, sendo que o valor correspondente será corrigido, a partir da data da instalação/habilitação até a data de cancelamento, e será cobrado automaticamente por meio de fatura.

6. DOS DESCONTOS PROMOCIONAIS NO VALOR DO SERVIÇO – OPÇÃO FIDELIDADE

6.1 Caso o ASSINANTE/CLIENTE opte por alguma promoção de desconto no valor relativo ao serviço pela PRESTADORA, deverá o mesmo manter-se vinculado à empresa por um período mínimo igual ao dobro do período de vigência do desconto promocional, contados a partir da data do primeiro pagamento.

6.2 Caso o Termo de Adesão que se enquadra nas condições expostas na cláusula anterior venha a ser extinto anteriormente ao prazo mínimo, por ato imputável ao ASSINANTE/CLIENTE, é devido a diferença entre a quantia referente ao valor total do serviço e o desconto concedido, multiplicado pelos meses em que o ASSINANTE/CLIENTE gozou do benefício.

7. DA MIGRAÇÃO DE PLANO E/OU PACOTE OFERTADO

7.1 O ASSINANTE/CLIENTE poderá alterar a opção de plano de serviços escolhido no Termo de Adesão, exceto durante a vigência da OPÇÃO FIDELIDADE, quando houver.

7.2 Em todo caso, e nos limites em que previsto na proposta, a alteração de plano poderá ser requerida pelo ASSINANTE/CLIENTE, mediante aviso prévio, por meio do Serviço

de Atendimento ao Cliente, pelo site da PRESTADORA na internet (www.yes.co.mz) ou na sede da PRESTADORA.

7.3 A PRESTADORA se compromete, salvo estipulação em contrário, a realizar a migração de plano no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de solicitação do ASSINANTE/CLIENTE.

7.4 O valor do novo serviço passará a vigorar desde a data de sua instalação/habilitação, com pagamento pro rata die da mensalidade do mês desta implementação.

7.5 A PRESTADORA poderá deixar de comercializar ou de prestar serviço(s), ou, ainda descontinuar, ao seu critério, pacotes, planos e serviços a serem prestados por meio da sua estrutura física, mediante comunicado prévio ao ASSINANTE/CLIENTE, cabendo a este a opção pelo cancelamento da assinatura, sem qualquer ônus, mediante solicitação escrita em até 30 (trinta) dias após a modificação em questão.

7.6 A alteração pelo ASSINANTE/CLIENTE de plano ou pacote pode repercutir no valor das mensalidades, assim como nos montantes correspondentes ao serviço que lhe é prestado.

7.7 Na hipótese de melhoramento de plano (*upgrade*), o ASSINANTE/CLIENTE deverá permanecer vinculado ao novo plano pelo período mínimo de 03 (três) meses, a contar da data em que efetivamente foi o serviço instalado/habilitado, sob pena de pagamento de multa no montante de 50% (cinquenta por cento) dos valores das prestações que restam, referentes ao período acima mencionado, sem prejuízo do disposto nos capítulos 5 e 6.

7.8 Caso o ASSINANTE/CLIENTE altere a sua modalidade de plano de RESIDENCIAL para CONDOMINIAL/COLETIVO, e faça jus a eventual condição especial em face de condição contratual preexistente no plano condominial, esta condição não será retroativa às mensalidades já quitadas pelo ASSINANTE/CLIENTE antes de sua solicitação.

7.9 Caso o ASSINANTE/CLIENTE do serviço de modalidade CONDOMINIAL/COLETIVO altere sua modalidade de contrato para a modalidade RESIDENCIAL, ou seu respectivo condomínio deixar de atender aos requisitos necessários (número mínimo de ASSINANTE/CLIENTE, por exemplo), o ASSINANTE/CLIENTE perderá o direito ao benefício de fruição dos serviços em condições de preços especiais, devendo, pois, se submeter ao(s) valor(es) do(s) serviço(s) praticado(s) na época da referida alteração.

8. DA GUARDA, RESPONSABILIDADES E FORMA DE UTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO DE PROPRIEDADE DA PRESTADORA

8.1 O equipamento CPE de propriedade da PRESTADORA e indispensável para a prestação do serviço de conexão/acesso à Internet será entregue ao ASSINANTE/CLIENTE sob o regime de aluguer.

8.2 O ASSINANTE/CLIENTE poderá optar pela aquisição do equipamento necessário à prestação do serviço subscrito, desde que o mesmo seja compatível com o sistema e tecnologia utilizados pela PRESTADORA, e devidamente homologado(s) pelo INCM.

8.3 Compete ao ASSINANTE/CLIENTE a inteira responsabilidade e custódia do equipamento sob sua guarda, até que o mesmo tenha sido removido por pessoal técnico da PRESTADORA.

8.4 É vedado ao ASSINANTE/CLIENTE alterar qualquer característica original do equipamento disponibilizado pela PRESTADORA. Também é vedado ao ASSINANTE/CLIENTE realizar qualquer espécie de reparo, manutenção ou violação no equipamento, seja para que fim for; considerando-se tal ocorrência como falta grave e implicando a imediata rescisão contratual, sem prejuízo da cobrança dos custos de reposição (valor de mercado) ou reparo.

8.5 Em casos de roubo, furto ou qualquer dano ao equipamento de propriedade da PRESTADORA, o ASSINANTE/CLIENTE deverá arcar com os respectivos custos de reposição (valor de mercado) ou reparo.

8.6 O equipamento e serviço objeto deste serviço se destinam ao uso exclusivo do ASSINANTE/CLIENTE, vedada a sua utilização para outros fins que não a recepção ou fruição individual do serviço subscrito, não podendo o ASSINANTE/CLIENTE retransmitir sinal a terceiros ou praticar revenda de serviço, fazer extensões não autorizadas, dentro do mesmo local, domicílio ou estabelecimento, ou para outro local, ou alterar a instalação/habilitação original.

8.7 Sendo a PRESTADORA a legítima proprietária do equipamento disponibilizado em comodato, em qualquer hipótese de extinção da subscrição, a PRESTADORA providenciará a retirada do respectivo equipamento no endereço de prestação do serviço, em até 90 (noventa) dias úteis após a suspensão do serviço.

8.8 Em não sendo possível a retirada do equipamento pela PRESTADORA em razão de ato imputável ao ASSINANTE/CLIENTE (ausência, recusa, etc.), este deverá providenciar, às suas expensas, a restituição do mesmo na sede da PRESTADORA, incidindo, ainda, a cobrança do valor de 1.000,00 Mt (Mil Meticais) por cada mês em que verificada a retenção indevida, até a efetiva devolução, conforme o Termo de Adesão.

8.9 A PRESTADORA fica autorizada a recusar a utilização de equipamento(s) que figure(m) no sistema da empresa como sendo de sua propriedade, e estejam irregularmente sob a posse de terceiros, caso em que o ASSINANTE/CLIENTE ou proponente será imediatamente notificado a devolvê-lo(s), sob pena de incidência das sanções legalmente previstas.

9. DA MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E INFRA-ESTRUTURA E DO SUPORTE TÉCNICO

9.1. A PRESTADORA fará manutenção técnica e/ou troca do equipamento de sua propriedade, necessário à recepção do serviço, gratuitamente, em caso de equipamento defeituoso (vício do objeto).

9.2 Fica a PRESTADORA autorizada a efetuar periodicamente vistoria no equipamento por ela disponibilizado, visando a sua manutenção e funcionamento ideais, assim como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do serviço.

9.3 Em todo e qualquer caso, o equipamento de propriedade da PRESTADORA somente poderá ser objeto de manutenção pela mesma, ou por empresas devidamente credenciadas, não podendo, sob qualquer fundamento ou hipótese, ser objeto de modificação ou reparo por terceiros não autorizados ou não credenciados junto à PRESTADORA.

9.4 O ASSINANTE/CLIENTE responderá financeiramente pelos reparos ou substituição do equipamento da PRESTADORA quando os defeitos ou danos sejam decorrentes do mau uso, má conservação e problemas na rede elétrica; bem como pelo pagamento dos custos oriundos da visita infrutífera do suporte técnico (esta entendida como a constatação de inexistência de problema no serviço, nos equipamentos e/ou na infraestrutura, ausência de pessoa responsável que autorize a entrada de técnicos credenciados da PRESTADORA no local em que o serviço é prestado, sem prejuízo de outras hipóteses).

9.5 O ASSINANTE/CLIENTE tem direito à substituição, sem ônus, do equipamento disponibilizado e instalado para a prestação do serviço, em caso de incompatibilidade

técnica ocasionada por modernização da rede da PRESTADORA, que impeça a fruição do serviço.

9.6 A assistência técnica não contempla os equipamentos de propriedade do ASSINANTE/CLIENTE, como terminal de computador, hardwares, terminal de voz, telefone etc, em relação aos quais a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade, seja de que natureza for.

9.7 Fica expressamente vedado ao ASSINANTE/CLIENTE proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição de sinais da PRESTADORA; permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; acoplar, sem autorização da PRESTADORA, quaisquer outros equipamentos à rede da PRESTADORA, inclusive aqueles que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE/CLIENTE, ficando desde já ciente o ASSINANTE/CLIENTE que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria”, “gato”, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial.

9.8 Na hipótese de violação das obrigações mencionadas, a PRESTADORA poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes, toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE/CLIENTE, bem como suspender automaticamente o serviço sem prévio aviso, respondendo o ASSINANTE/CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

10. DAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

10.1 O serviço será prestado em faixa de velocidade conforme o plano escolhido pelo ASSINANTE/CLIENTE, definido e indicado no Termo de Adesão e ratificado no momento da Instalação/Habilitação do mesmo.

10.2 O ASSINANTE/CLIENTE entende e concorda que tais velocidades podem variar dependendo do equipamento (computador e periféricos) por ele utilizado, tráfego de dados na Internet, além de outros factores fora de controle da PRESTADORA.

10.3 A PRESTADORA garante ao ASSINANTE/CLIENTE o mínimo de 10% (dez) por cento da velocidade nominal contratada dentro de sua rede, por se tratar de ambiente restrito e vinculado às características intrínsecas à Rede Mundial de Computadores.

10.4 É obrigação do ASSINANTE/CLIENTE disponibilizar terminal de computador com condições técnicas necessárias para receber os equipamentos indispensáveis à utilização

do serviço a ser prestado, não se responsabilizando a PRESTADORA por falhas no acesso à Internet, ocasionados por problemas na configuração do terminal de computador do ASSINANTE/CLIENTE.

10.5 Compete também ao ASSINANTE/CLIENTE a manutenção do software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), com vistas a garantir melhor segurança e qualidade na utilização dos serviços, não se responsabilizando a PRESTADORA por quaisquer danos gerados por usuários mal intencionados e programas (softwares) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do ASSINANTE/CLIENTE.

10.6 A PRESTADORA, com vistas a garantir a qualidade técnica e a continuidade da prestação do serviço, se reserva o direito de criar, alterar e/ou excluir modalidades e planos a qualquer tempo, o que será informado ao ASSINANTE/CLIENTE previamente; cabendo a este a opção pelo cancelamento da assinatura, sem qualquer ônus, mediante solicitação, expressa e por escrito, em até 30 (trinta) dias após a modificação em questão.

10.7 O ASSINANTE/CLIENTE, caso assim contrate, terá acesso à Internet, por meio de Link próprio da PRESTADORA ou por Provedor legalmente habilitado, nos termos da legislação pertinente.

10.8 Caso o ASSINANTE/CLIENTE opte pelo serviço de Link fornecido pela PRESTADORA, o valor deste serviço, bem como o correspondente à conexão (velocidade e estrutura física) serão cobrados mediante fatura única.

10.9 O ASSINANTE/CLIENTE está ciente de que a PRESTADORA de acesso à internet não tem controle quaisquer dos conteúdos acedidos na rede internet

10.10 Não obstante ao facto mencionado no ponto 10.9 a PRESTADORA poderá sem prévio aviso definir políticas de segurança com o fim de preservar a integridade da sua rede bem como prevenir uso do serviço para qualquer ato ilícito.

10.11 Para a prossecução dos objetivos citados no ponto 10.10 poderá a PRESTADORA bloquear o acesso a qualquer conteúdo na rede Internet sem prévio aviso e/ou mediante instrução do INCM ou poder judicial.

10.12 A PRESTADORA se reserva o direito de alterar, a qualquer momento, o IP fixo atribuído, mediante prévia comunicação, principalmente nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da PRESTADORA

10.13 A PRESTADORA poderá recusar-se a fazer visita técnica domiciliar a qualquer ASSINANTE/CLIENTE quando identificar que o serviço de provimento à Internet está operando tecnicamente de forma regular.

10.14 Caso o ASSINANTE/CLIENTE deseje subscrever-se a mais de um o mesmo será tratado de forma separada, devendo para o efeito preencher novo Termo de Adesão e fazer nova instalação.

10.17 No caso de contratação para utilização do serviço de telecomunicação de Internet em hotéis, pousadas, flats, restaurantes, bares e/ou estabelecimentos comerciais que explorem, agreguem ou utilizem como atrativo referido serviço, ou ainda na modalidade CONDOMINIAL/COLETIVA, o ASSINANTE/CLIENTE deverá observar as condições especiais de contratação, preço e prestação desse serviço, conforme definido no Termo de Adesão

11. DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS

11.1 O ASSINANTE/CLIENTE estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características do plano contratado, em conformidade com os itens a seguir:

a) A oferta de capacidade contratada pelo ASSINANTE/CLIENTE corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do ASSINANTE/CLIENTE;

b) Cada Plano disponibilizada possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados de velocidade de *download* e *upload*;

c) A critério da PRESTADORA poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por ano, mês, dia, horário e/ou destino do tráfego de dados;

d) A velocidade de transferência de dados refere-se a quantidade de dados enviada e/ou recebida por segundo.

12. DAS PRÁTICAS LESIVAS E DA RESPONSABILIDADE PELO USO INDEVIDO

12.1 Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço prestado ao ASSINANTE/CLIENTES, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a suspensão da subscrição:

- a) obtenção ou tentativa de obtenção dos serviços através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
- b) o fornecimento ou revenda a terceiros de serviço(s) de telecomunicação(ções) tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou o equipamento e acesso a ele relacionado;
- c) interferência no uso do(s) serviço(s) por outros usuários e uso do(s) serviço(s) com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
- d) tentativas de obter acesso não autorizado, incluindo as tentativas de fraudar autenticação ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta, bem como o acesso a dados não disponíveis para o assinante ou mesmo conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao ASSINANTE/CLIENTE, ou colocar à prova a segurança de outras redes;
- e) tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro ASSINANTE/CLIENTE, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como “negativa de acesso”, ou que provoque o congestionamento das redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;
- f) o uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir na fruição dos serviços de outros ASSINANTES/CLIENTES e/ou terceiros;
- g) tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou “cavalos-de-tróia” em computadores de ASSINANTE/CLIENTES ou terceiros;
- i) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupo de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.
- j) divulgar por meio da Internet cenas de sexo explícito ou pornográficas com a participação de crianças e/ou adolescentes, sendo tal ato caracterizado como exploração e agressão contra os direitos da personalidade dos mesmos;
- b) pagamento a um funcionário da PRESTADORA para instalação e/ou manutenção do serviço;

12.2 O ASSINANTE/CLIENTE reconhece que não caberá à PRESTADORA qualquer responsabilidade decorrente do conteúdo presente em home page, do uso indevido da rede local

e/ou mundial de computadores, por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o ASSINANTE/CLIENTE e provedores de acesso ou terceiros ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras, de qualquer natureza, praticadas pelo ASSINANTE/CLIENTE através da rede da PRESTADORA ou através da Internet.

12.3 O ASSINANTE/CLIENTE será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do serviço de Internet, e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do serviço por terceiros.

12.4 Se a PRESTADORA verificar que esta sendo feito uso não autorizado ou impróprio dos serviços por ela prestados, poderá, sem notificação prévia, tomar as medidas que achar adequadas, a seu exclusivo critério, incluindo o bloqueio de mensagens de um determinado domínio da Internet, servidor de e-mail ou endereço IP.

13. DO PAGAMENTO DO SERVIÇO

13.1 O ASSINANTE/CLIENTE deverá pagar à PRESTADORA a Taxa de Instalação do serviço contratado, os pagamentos referentes a prestação do serviço contratado, bem como eventuais taxas (transferência de titularidade, reconexão, mudança de endereço, visita técnica, etc.) incluídos na fatura emitida mensalmente pela PRESTADORA.

13.2 Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, na primeira factura a ser emitido pela PRESTADORA, constará a cobrança da taxa de instalação e o primeiro mês de serviço, deduzindo-se a quantia paga, eventualmente, no ato de celebração do contrato, a título de antecipação de pagamento.

13.3 Os valores devidos mensalmente deverão ser pagos em até 15 (quinze) dias em relação ao início da data de uso do serviço pelo ASSINANTE/CLIENTE.

13.4 A fatura será entregue em até 15 (quinze) dias úteis de antecedência da data do vencimento por meio de correio electrónico. Se o ASSINANTE/CLIENTE não receber a fatura, com a antecedência prevista, deverá contactar a PRESTADORA para envio de segunda via , não se eximindo do pagamento na data do vencimento.

13.4.1 Tendo sido feita a opção para o recebimento dos documentos de cobrança (fatura) via correio eletrônico (e-mail), o ASSINANTE/CLIENTE deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente serviço, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do correio eletrônico informado.

13.5 Nas hipóteses em que o ASSINANTE/CLIENTE solicitar o serviço com pagamento parcelado e ocorrer desistência, dentro do prazo de vencimento das parcelas, este deverá dar cumprimento total ao compromisso econômico assumido.

13.6 A PRESTADORA não se responsabiliza por falhas advindas do pagamento realizado pelo ASSINANTE/CLIENTE por meio de débito automático, transferência interbancária e pela compensação de cheques, que não tenham sido compensados na conta corrente da PRESTADORA.

13.7 O cancelamento do serviço de pagamento via débito automático deverá ser realizado pelo ASSINANTE/CLIENTE junto à sua instituição bancária, ficando ainda o mesmo obrigado a informar a PRESTADORA sobre a alteração do modo de pagamento no prazo de até 05 (cinco) dias antes da data do vencimento da mensalidade.

13.8 O não pagamento por parte do ASSINANTE/CLIENTE de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento, acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, pro rata temporis, sobre o valor original da fatura e sobre o montante devido será acrescida multa moratória de 2% (dois por cento).

13.9 Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu vencimento, o ASSINANTE/CLIENTE será considerado devedor, podendo nesse caso a PRESTADORA, optar pelas seguintes alternativas:

I- pela suspensão imediata do serviço, até a efetiva confirmação de quitação dos débitos em atraso, acrescidos dos encargos legais e contratuais previstos;

II- pela rescisão do contrato, após 15 (quinze) dias da suspensão prevista no item I.

13.9.1 O ASSINANTE/CLIENTE que teve o serviço suspenso, conforme previsto no item I deverá, com vistas ao restabelecimento do mesmo, pagar taxa de reconexão do serviço.

13.10 Se houver débito anterior ao constante da última fatura, o pagamento desta não impede a suspensão dos serviços, assim como a prática das demais medidas cabíveis, até que seja efetuado o pagamento integral do débito.

13.11 Persistindo o débito, a PRESTADORA reservar-se-á o direito de remeter os dados do ASSINANTE/CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito.

13.12. A PRESTADORA providenciará a solicitação de exclusão dos dados do ASSINANTE/CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha confirmação da quitação da dívida.

13.13 As despesas decorrentes das cobranças judicial ou extrajudicial, as quais poderão ser realizadas diretamente pela PRESTADORA, ou também por terceiros credenciados, serão suportadas pelo ASSINANTE/CLIENTE, inclusive no que diz respeito a custas judiciais e honorários advocatícios, quando for o caso.

13.14 O ASSINANTE/CLIENTE que estiver adimplente pode requerer à PRESTADORA, sem ônus, a suspensão do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço no mesmo endereço.

13.14.1 Sendo cancelado ou suspenso um ou mais serviço(s) que compõe(m) o Combo, o(s) serviço(s) que permanecer(em) ativo(s) terá(ão) seu(s) valor(es) alterado(s), conforme tabela vigente.

13.14.2 O restabelecimento do serviço suspenso será sem ônus e realizado de forma automática ao término do prazo de suspensão.

13.15 A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista na cláusula anterior poderá ser oferecida, a critério da PRESTADORA, em caráter oneroso (observado a tabela de preços vigente no momento da solicitação).

13.16 Como forma de manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato celebrado com o ASSINANTE/CLIENTE, o valor da mensalidade do serviço será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base, pelo menos e nesta ordem, na variação do Índice Geral de Preços do Mercado/IGP-M, divulgado pela INS, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por índice que venha a lhe substituir, ou outro que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

13.17 Em caso de ocorrência de fato superveniente, que altere substancialmente a execução do negócio jurídico, como, exemplificativamente, a majoração dos tributos ou insumos incidentes sobre as atividades descritas neste instrumento, ou mudança de critério na cobrança de tributos, o preço do serviço poderá ser alterado e revisto, mediante notificação escrita e prévia encaminhada ao ASSINANTE/CLIENTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sendo sempre concedida oportunidade de extinção do contrato.

13.17.1 Essa cláusula se aplica inclusive quando os contratos estiverem em vigor por prazo determinado, quando o ASSINANTE/CLIENTE poderá ou não optar por executar o contrato, com a alteração de preço acima destacada.

13.17.2 Em se verificando a hipótese prevista nesta cláusula, e caso o ASSINANTE/CLIENTE opte pela extinção do contrato, não haverá incidência de eventuais ônus existentes em decorrência da vigência do contrato.

13.17.3 Caso o aumento de custos por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação de serviços e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurado à PRESTADORA a resolução do presente contrato, sem quaisquer ônus, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias ao ASSINANTE/CLIENTE.

13.18 Todos os valores em vigor para o(s) serviço(s) disponibilizado(s) estão dispostos no endereço eletrônico da PRESTADORA (www.yes.co.mz) e poderão ser obtidos, ainda, através do Serviço de Atendimento ao Cliente através do +258 20 6000 40, ou ainda na sede da PRESTADORA.

13.19 Sobre os preços constantes dos planos serão incluídos o Imposto de Valor Acrescentado, em conformidade com a legislação em vigor.

14. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

14.1 Nos termos da legislação vigente são direitos do ASSINANTE/CLIENTE:

- a) o acesso ao serviço, mediante contratação junto a PRESTADORA;
- b) de receber cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- c) tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- d) à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- e) à inviolabilidade ao segredo de comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- f) ao conhecimento prévio das condições de contratação, prestação, fidelização e suspensão do serviço, bem como de toda e qualquer alteração das referidas condições que lhe atinja direta ou indiretamente
- g) a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres legais;

- h) de ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a PRESTADORA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- i) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto ao INCM ou aos organismos de defesa do consumidor;
- j) à reparação pelos danos diretos devidamente comprovados causados pela violação dos seus direitos;
- k) de resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, pela PRESTADORA;
- l) a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço contratado, nos termos da regulamentação;
- m) à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- n) ao recebimento de documento de cobrança com discriminação (detalhamento) dos valores cobrados.
- o) de não ser cobrado por chamada telefônica dirigida ao Serviço de Atendimento ao Cliente da PRESTADORA (+258 20 6000 40);

14.2 Nos termos da legislação vigente, são deveres do ASSINANTE/CLIENTE:

- a) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- b) preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; e
- c) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço contratado com a PRESTADORA, observadas as disposições contratuais.
- d) providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos das prestadoras;
- e) somente conectar à rede externa da prestadora, terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas nas demais disposições regulamentares;
- f) responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção da sua rede interna, incluindo seus equipamentos e terminais, que serão conectados à rede pública da PRESTADORA;

g) manter atualizado seus dados cadastrais junto à PRESTADORA, responsabilizando-se pela exatidão das informações e documentos apresentados;

15. DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

15.1 Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a PRESTADORA a:

a) não condicionar a oferta do serviço à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras;

b) estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo ASSINANTE/CLIENTE, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual.

c) prestar o serviço segundo os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o ASSINANTE/CLIENTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede, estando ainda a prestação do referido serviço condicionada a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela PRESTADORA, sem ônus para o ASSINANTE/CLIENTE;

d) manter Serviço de Atendimento ao Cliente capacitado para receber e processar solicitações e reclamações.

e) comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do Serviço, ficando estabelecido que a PRESTADORA não será responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras PRESTADORAS de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da PRESTADORA, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pelo ASSINANTE/CLIENTE ou por terceiros não autorizados pela PRESTADORA, ou quaisquer outras causas fora do controle da PRESTADORA;

16. DO PRAZO

16.1 Salvo disposição diversa neste instrumento ou na Termo de Adesão, este contrato apresentará prazo de vigência por período indeterminado a contar da data de ingresso do ASSINANTE/CLIENTE no sistema, que ocorrerá com a instalação/habilitação e disponibilização do serviço contratado.

16.2 Na hipótese do ASSINANTE/CLIENTE optar pela opção fidelidade que implique permanência mínima do serviço contratado, o referido Contrato vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado.

16.3 Qualquer das partes poderá denunciar este contrato a qualquer tempo, se vigente por prazo indeterminado, por notificação escrita, devidamente subscrita.

16.3.1 Se, pelo ASSINANTE/CLIENTE, a denúncia deverá conter nome do ASSINANTE/CLIENTE; endereço da instalação, e ser entregue na sede da PRESTADORA; enviada via físico (que deverá por ele ser confirmado o recebimento) ou através do correio eletrônico da PRESTADORA (e-mail: comercial@webmasters.co.mz), neste último caso com a solicitação digitalizada, em anexo.

16.3.2 Se, pela PRESTADORA, a denúncia deverá ser encaminhada por ato escrito ao endereço do ASSINANTE/CLIENTE. Em todo caso, a denúncia deverá ser recebida com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de extinção contratual.

16.4 Todos os prazos e condições deste contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

17. RESCISÃO CONTRATUAL

17.1 O presente Contrato ficará rescindido de pleno direito caso:

- a) seja cancelada a autorização outorgada à PRESTADORA pelo órgão federal competente;
- b) o ASSINANTE/CLIENTE não tenha mais interesse na continuidade do serviço, de forma que deverá comunicar sua decisão à PRESTADORA, agendando a data da desconexão, devendo ainda, neste período, cumprir com suas obrigações contratuais, bem assim, com obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à opção de fidelidade – permanência mínima, caso tenha optado por esta modalidade;
- c) não seja possível a execução do serviço contratado, por razões técnicas e/ou físicas, na medida em que o endereço indicado pelo ASSINANTE/CLIENTE deixe de apresentar as condições técnicas ou de segurança;
- d) em que contratos dependam para sua execução de negócio jurídico celebrado com condomínio, de forma que a extinção do contrato na modalidade CONDOMINIAL/COLETIVO dê causa à extinção dos contratos individuais celebrados com o ASSINANTE/CLIENTE. Nessa

situação a responsabilidade será, exclusiva e integral, do condomínio, não respondendo, em qualquer caso, a PRESTADORA por eventuais perdas e danos.

e) haja mudança de domicílio em que é prestado o serviço, sem que haja possibilidade de transferência, por parte do ASSINANTE/CLIENTE, sendo caracterizada a rescisão por iniciativa deste, o que implica a cobrança de eventual taxa de instalação/habilitação pela PRESTADORA quando outrora suspensa a sua cobrança.

f) haja denúncia escrita por qualquer das partes, a qualquer época, sem que seja devido o valor da taxa de instalação/habilitação, especificamente para o caso em que o ASSINANTE/CLIENTE tenha optado por pagar a mesma ao firmar a sua Termo de Adesão . Caso a denúncia se dê pela PRESTADORA, a mesma deverá fazê-la com antecedência de 30 (trinta) dias.

g) haja utilização indevida do serviço pelo ASSINANTE/CLIENTE, através de uso ilegal (em desacordo com as leis, normas, regulamentos aplicáveis, bem como pela inobservância do disposto nesta Condições Gerais), bem como adulteração de equipamentos ou programas, por qualquer outro meio que venha a fruir dos serviços de forma diferente da que efetivamente contratou com a PRESTADORA.

17.2 A PRESTADORA se resguarda ao direito de rescindir o presente Contrato, sem que lhe seja atribuído quaisquer ônus, nas hipóteses em que ocorra a distribuição indevida a terceiros de sinais transmitidos; a recepção indevida dos sinais transmitidos; a revenda não autorizada dos serviços, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros; reprodução indevida dos sinais transmitidos por meio ardil ou qualquer outro meio fraudulento; ou ainda caso haja constatação por parte da PRESTADORA de que o ASSINANTE/CLIENTE está realizando outras práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente Contrato. Nesses casos, a PRESTADORA reservar-se ao direito de efetuar, por si ou por terceiros, vistoria nas instalações do ASSINANTE/CLIENTE, o qual envidará esforços para facilitar tais procedimentos.

17.2.1 Além de infração contratual, tais práticas constituem ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes.

17.3 Em caso de extinção do contrato, por qualquer razão, os profissionais habilitados pela PRESTADORA, devidamente identificados, ficam desde já autorizados ao livre acesso

aos locais onde encontra-se instalada a rede e situados os equipamentos da PRESTADORA, inclusive em áreas comuns ou que dependam de autorização do condomínio.

17.4 A extinção do presente contrato não isenta as Partes do cumprimento de todas as respectivas obrigações, e, no caso de denúncia, ficam sujeitas à aplicação de penalidades pertinentes aos inadimplementos ocorridos entre a comunicação prévia e a data da efetiva rescisão deste contrato.

17.5 Salvo disposição específica neste instrumento, o descumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato, por qualquer das partes, autorizará imediata extinção contratual pela parte adimplente, mediante denúncia escrita, sem prejuízo de serem tomadas as medidas cabíveis.

18. DA NOVAÇÃO

18.1 A não utilização pela PRESTADORA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

19. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

19.1 O aceite telefônico e/ou eletrônico dado pelo ASSINANTE/CLIENTE neste contrato, bem como o pagamento da primeira fatura de cobrança relativa aos serviços prestados, implica a aceitação pelo ASSINANTE/CLIENTE de todas as cláusulas e condições aqui pactuadas.

19.2 O ASSINANTE/CLIENTE declara que não apresenta restrição em sistema de proteção ao crédito, ficando a PRESTADORA autorizada a proceder consulta em sistemas de proteção ao crédito, para que os serviços objeto deste contrato venham a ser prestados.

19.3 Caso se constate a existência de alguma pendência, perante a PRESTADORA, no domicílio para o qual foi solicitado o serviço, o contrato não se concretizará, salvo se o proponente demonstrar que não apresenta qualquer relação com a pendência em exame.

19.4 A PRESTADORA, com vistas a assegurar a continuidade da prestação dos serviços contratados, poderá ceder direitos ou obrigações aqui estipuladas à empresa controladora, controlada ou coligada ou a terceiros, ficando expressamente vedado ao ASSINANTE/CLIENTE ceder ou transferir este instrumento a terceiros sem a expressa concordância da PRESTADORA.

19.5 O ASSINANTE/CLIENTE, que não estiver inadimplente com nenhuma de suas obrigações, poderá ceder a terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente contrato. A cessão de direitos e obrigações que alude essa cláusula só será oponível à PRESTADORA se formalizada com a sua interveniência/ anuência, e desde que o Cessionário manifeste, por escrito, sua concordância aos termos e condições deste contrato.

19.6 É expressamente vedado emprestar, ceder, comercializar, sublocar ou subcontratar equipamentos necessários para a prestação dos serviços regulados neste negócio, sejam estes atos realizados total ou parcialmente, sem o consentimento prévio, escrito e inequívoco da PRESTADORA.

19.6.1 O ASSINANTE/CLIENTE concorda que a prestação do Serviço é de natureza individual, ficando o ASSINANTE/CLIENTE ciente de que não poderá comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar ou disponibilizar o Serviço a terceiros, a qualquer título, bem como não poderá utilizá-lo como meio de prestação de serviços onerosos ou gratuitos a terceiros.

19.7 No ato da adesão, o ASSINANTE/CLIENTE expressamente autoriza a PRESTADORA integrar seus dados pessoais ao banco de dados da PRESTADORA, mediante o que, o ASSINANTE/CLIENTE passará a ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções da PRESTADORA ou de outras empresas, ressalvando-se a qualquer tempo, o direito do ASSINANTE/CLIENTE que não tiver mais interesse no recebimento das informações, de entrar em contato com a Central de relacionamento da PRESTADORA e solicitar a exclusão das ações acima referidas.

19.8 Cabe ao ASSINANTE/CLIENTE a obrigação de comunicar à PRESTADORA tudo que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também ao ASSINANTE/CLIENTE comunicar tais mudanças de telefone, endereço e outros dados cadastrais.

19.9 A PRESTADORA deve solucionar as reclamações e responder adequadamente aos pedidos de informação recebidos dos ASSINANTE/CLIENTES no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar de seu recebimento. Em caso de reclamação recebida por meio de correspondência, o prazo de resposta pela PRESTADORA será de até 10 (dez) dias úteis.

19.10 No caso de cláusulas tratarem do mesmo assunto de modo complementar, vigorará aquela que contiver maior detalhamento.

19.11 O presente Termo de Adesão obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

19.12 As partes elegem, de comum acordo, o foro do Tribunal Judicial da Cidade de Maputo, para dirimir qualquer dúvida ou litígio deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.