



Condições Gerais de Prestação do Serviço Móvel Terrestre

Cabo Verde Telecom, SA com o Número de identificação Fiscal 2001 064 81, matriculada na Conservatória do Registo Comercial da Praia, sob o n.º 415, com o capital social de 1.000.000.000\$00 (Mil milhões de escudos C.V.), com sede Cabo Verde Telecom, SA, Rua Cabo Verde Telecom, Caixa Postal 220, Praia República de Cabo Verde prestará, adiante designada “CABO VERDE TELECOM” o Serviço Móvel Terrestre, doravante denominado apenas “SMT”, ao “**CLIENTE**”, em suas respectivas Áreas de Autorização mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, conforme o Regulamento Serviço Móvel Terrestre aprovado pela Agência Reguladora Multissetorial da Economia – ARME .

1. DO OBJETO

1.1. Este contrato tem por objeto a prestação do SMT pela CABO VERDE TELECOM, através de Tarifário de Serviço “Pré-Pago”, na sua Área de Autorização. O serviço será prestado com a tecnologia GSM fornecida ao **CLIENTE**.

1.2. O SMT é o serviço de telecomunicações móvel terrestre, que possibilita a comunicação entre Terminais Móveis e de Terminais Móveis para outras Terminais, observado o disposto na Regulamentação do SMT e que está sujeito, em razão das características das ondas de rádio, a oscilações e/ou variações de sinal ou da velocidade de tráfego de dados, em razão de fenômenos atmosféricos, de condições topográficas, geográficas, climáticas, da velocidade de movimento, da distância do **CLIENTE** da Estação Rádio Base (ERB – BTS 2G ou Node B 3G), do número de Clientes associados à mesma ERB, do Terminal Móvel/ modem usado na conexão, ou de qualquer outro fator externo que porventura interfira no sinal.

1.3. Para efeitos deste contrato, denomina-se Terminal Móvel o Terminal (aparelho) de telecomunicações do SMT que pode operar quando em movimento ou estacionado em lugar não-especificado.

1.3.1. Na tecnologia GSM, o Terminal Móvel é constituído pelo Terminal (aparelho) de telecomunicações do SMT e chip de identificação do **CLIENTE** (SIM CARD), doravante denominado SIM CARD.

1.4. Entende-se por **CLIENTE** do Plano de Serviço “Pré-Pago” qualquer pessoa, singular ou coletiva, que utilize o SMT por meio do referido plano.

1.5. A efetiva ativação dos serviços será precedida do registo do **CLIENTE** e dar-se-á, automaticamente, quando da realização ou recebimento da primeira chamada tarifada.

1.6. Número e Código de Acesso

a) Para acesso ao serviço, a CABO VERDE TELECOM atribui ao **CLIENTE** um número para o seu cartão e um Código de Acesso ao Serviço, o 'PIN Number' que constitui os elementos de identificação do **CLIENTE**;

b) O Código de Acesso ao Serviço é para conhecimento e uso exclusivo do **CLIENTE**, pelo que deverá assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a confidencialidade do mesmo, nomeadamente, não o revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua cópia.

2. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. O presente Termo refere-se ao Tarifário de Referência do Serviço Pré-Pago da CABO VERDE TELECOM ("Tarifário escolhido pelo CLIENTE"), bem como aos Tarifários de Serviço Alternativos Pré-Pagos ("Tarifários Alternativos"), podendo o **CLIENTE** optar por qualquer um deles, preservadas as condições aqui estabelecidas.

2.1.1. O **CLIENTE** declara conhecer as condições, prazos e preços referentes ao Tarifário de Serviço de sua opção, bem como ter consultado a área de cobertura da região em que será prestado o serviço SMT, contemplando os serviços de voz e de dados (Internet Móvel) antes da contratação do mesmo, através do Mapa de Cobertura da CABO VERDE TELECOM, conforme informações constantes em manual e folhetos entregues ou disponibilizadas em todos os canais de atendimento CABO VERDE TELECOM, incluindo as Lojas da Alou, a Linha de Apoio ao Cliente 180, e o www.alou.cv

2.1.2. O **CLIENTE** reconhece que o serviço de SMT contratado poderá ser temporariamente afetado ou interrompido, total ou parcialmente, em razão de todas as condições que podem interferir nas ondas de rádio, da realização de reparos, da manutenção e/ou substituição de equipamentos relacionados ao serviço, das aplicações utilizadas e dos sites e conteúdos acedidos, o que pode vir a afetar tanto o tráfego de voz quanto de dados da Internet Móvel, não sendo a CABO VERDE TELECOM responsável pelas eventuais falhas, atrasos ou interrupções, inclusive nas situações de caso fortuito ou força maior, de atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede CABO VERDE TELECOM, de imposições governamentais, de má utilização do serviço pelo **CLIENTE** ou de qualquer outro facto alheio à vontade ou controle da CABO VERDE TELECOM.

2.2. É facultado à CABO VERDE TELECOM, a qualquer tempo, deixar de comercializar qualquer Tarifário de Serviço Alternativo, nos termos da Regulamentação do SMT, desde que comunique previamente ao **CLIENTE**. Fica a este garantida a possibilidade de migração para outro Tarifário de Serviço à sua escolha, atendidos os critérios tecnológicos, e, na falta deste, a migração automática para Tarifário de Serviço similar ao extinto ou Tarifário Básico de Serviço.

2.2.1. O **CLIENTE** deverá aderir a qualquer dos Tarifários de Serviço oferecidos pela CABO VERDE TELECOM, respeitadas as condições de acesso a cada um deles.

2.3. As condições da prestação do SMT poderão ser alteradas, a qualquer tempo, por ato da autoridade competente ou por iniciativa da CABO VERDE TELECOM, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE**, desde que respeitadas as formalidades e limites impostos pela legislação pertinente.

2.4. A prestação do SMT através de Tarifário de Serviço Pré-Pago dar-se-á mediante prévia aquisição e ativação pelo CLIENTE de saldos telefónicos associados a valores determinados pela CABO VERDE TELECOM, e segundo as condições estabelecidas neste Termo, no manual e no documento de descrição do Tarifário adquirido pelo CLIENTE, a ele entregues neste ato.

2.5. Pela prestação do SMT no Tarifário Pré-Pago, o CLIENTE pagará à CABO VERDE TELECOM o custo da recarga e a quantia correspondente aos saldos telefônicos ativados, bem como os tributos incidentes sobre os serviços utilizados, que serão recolhidos em conformidade com a legislação aplicável.

2.5.1. Os saldos ativados estarão sujeitos ao prazo de validade especificado no item **4.1**, e serão deduzidos na medida da utilização do SMT pelo CLIENTE, conforme preços vigentes no Tarifário de Serviço Pré-Pago contratado, e de acordo com as normas estabelecidas no Regulamento do SMT.

2.6. As condições da prestação do SMT poderão ser alteradas, a qualquer tempo, por ato da autoridade competente, ou por iniciativa da CABO VERDE TELECOM, mediante comunicação prévia ao CLIENTE, desde que respeitadas as formalidades e limites impostos pela legislação pertinente.

2.7. Havendo indícios de desvio nos padrões técnicos do Terminal Móvel ou na utilização do serviço, bem como o incumprimento de obrigações estabelecidas neste Contrato e na legislação aplicável, a CABO VERDE TELECOM poderá recusar ou suspender a prestação do SMT.

3. DOS DIREITOS E DEVERES

3.1. É responsabilidade da CABO VERDE TELECOM prestar adequadamente o SMT, em conformidade com a legislação pertinente, em especial com a Regulamentação do SMT, disponibilizando as informações referentes aos Serviços e seus respectivos valores.

3.2. É responsabilidade do **CLIENTE**:

- a) Cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente;
- b) Utilizar adequadamente o SMT por meio de Terminal Móvel de frequência e padrão compatíveis com a tecnologia disponibilizada pela CABO VERDE TELECOM, de acordo com a opção efetuada pelo **CLIENTE**, em modelo cuja certificação haja sido expedida ou aceita pela ANAC;
- c) Indemnizar a CABO VERDE TELECOM por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa por infração das disposições legais, regulamentares ou contratuais, independente de qualquer outra sanção;
- d) manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as partes;
- e) no caso de **CLIENTE** pessoa coletiva, manter a CABO VERDE TELECOM atualizada acerca de mudanças no seu quadro de representantes legais, bem como notificá-la sobre eventuais transformações societárias;
- f) responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito;
- g) guardar o número de IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel) do seu Terminal Móvel, em local seguro e diverso do próprio Terminal;
- h) apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da área de registro e demais serviços, toda a documentação necessária, inclusive aquela que possibilite sua perfeita identificação e que comprove seu respetivo domicílio ou dos interessados;
- i) a adequada utilização do seu Terminal Móvel, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que o utilizem.
- j) utilizar os serviços contratados junto à CABO VERDE TELECOM exclusivamente por meio dos acessos móveis contratados. É vedado ao **CLIENTE** disponibilizar ou permitir acesso ao SMT prestado pela CABO VERDE TELECOM

por meio de outros acessos ou quaisquer outros meios de comunicação diferentes do contratado junto da CABO VERDE TELECOM.

3.3. Fica proibido instalar e fazer uso indevido do SIM CARD em qualquer outro aparelho ou estrutura diferente do Terminal Móvel, exceto quando acordado com a CABO VERDE TELECOM.

3.3.1. Considera-se uso indevido quaisquer dos itens a seguir indicados:

3.3.1.1. Comercialização de minutos/serviços.

3.3.1.2. Utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box e equipamentos similares.

3.3.1.3. Uso estático (sem mobilidade) do aparelho celular em cerca de 60% do tráfego originado pelo **CLIENTE** e recebimento de ligações em proporção inferior a 33% do volume originado, por mês.

3.3.1.4. Fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio da revenda do Tarifário de Serviço contratado ou quaisquer atos que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o Serviço Móvel Terrestre.

3.4. Para os casos em que for constatada qualquer violação às regras dispostas neste instrumento, a CABO VERDE TELECOM poderá a seu exclusivo critério suspender a utilização do acesso móvel e cancelar o serviço contratado.

3.5. São assegurados ao **CLIENTE** os direitos estabelecidos na Regulamentação do SMT, tais como:

a) suspensão do serviço prestado pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias, desde que o **CLIENTE** esteja adimplente, mediante atendimento das condições previamente estipuladas pela CABO VERDE TELECOM;

b) recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado dos serviços cobrados, referentes ao período de até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à sua solicitação, desde que esteja devidamente registado perante a CABO VERDE TELECOM e mediante apresentação de documento de identificação;

c) É facultado ao **CLIENTE** proceder à contestação de débitos, observado o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado do recebimento do relatório detalhado de chamadas;

d) transferência de titularidade do Contrato de SMT, condicionado ao cumprimento do procedimento definido pela CABO VERDE TELECOM;

e) solicitar a Portabilidade Numérica, de acordo com a regulamentação vigente e com os procedimentos internos da CABO VERDE TELECOM;

d) O **CLIENTE** concorda com a ativação automática do serviço gratuito Identificador de Chamadas. O **CLIENTE** poderá, a qualquer tempo e gratuitamente, desativar esse serviço através do Terminal Móvel.

4. DA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. Os saldos ativados terão seu período de validade indicado no próprio veículo de recarga e/ou nos meios de comunicação disponibilizados pela CABO VERDE TELECOM ao **CLIENTE**, contado da data da respetiva ativação.

4.2. Expirado o prazo de validade dos saldos e se não houver nova ativação, a CABO VERDE TELECOM poderá:

4.2.1. Efetuar a suspensão parcial do fornecimento do serviço, com o bloqueio das chamadas originadas pelo **CLIENTE**, exceto serviços públicos e de emergência.

4.2.2. Após 60 (sessenta) dias da data da suspensão parcial, conforme item 4.2.1, efetuar a suspensão total com bloqueio de todas as chamadas originadas e recebidas, exceto serviços públicos e de emergência;

4.2.3. Após 30 (trinta) dias da suspensão total, conforme item 4.2.2, efetuar a desativação definitiva do Terminal Móvel e a rescisão deste Contrato, com a consequente perda do Código de Acesso (número de telefone).

4.3. Caso os prazos para validade dos saldos, bloqueio das chamadas e rescisão do contrato previstos nos itens 4.2, 4.2.1, 4.2.2 e 4.2.3 venham a ser alterados pela ANAC ou por força de outra determinação legal e/ou judicial, os mesmos serão alterados para atender tais determinações.

5. EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO DO TERMINAL MÓVEL

5.1. No caso de extravio, furto ou roubo da Terminal Móvel, o **CLIENTE** deverá comunicar o fato, imediatamente, ao Serviço de Atendimento ao **CLIENTE** da CABO VERDE TELECOM, indicando o número de IMEI de seu aparelho, para a efetivação do bloqueio da Terminal Móvel e da Suspensão da Prestação do SMT, mediante observância dos procedimentos de identificação do **CLIENTE**, adotados pela CABO VERDE TELECOM e descritos no Manual.

5.1.1. A manutenção do bloqueio do Terminal Móvel e da Suspensão da Prestação do SMT fica condicionada à apresentação, pelo **CLIENTE**, da ficha de Ocorrência Policial e recibo ou comprovativo de posse do Terminal Móvel, no prazo informado ao **CLIENTE** pela CABO VERDE TELECOM no ato da solicitação, exceto no caso de extravio, quando será suficiente uma declaração do **CLIENTE** à CABO VERDE TELECOM.

5.2. Caso verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **CLIENTE**, a CABO VERDE TELECOM poderá restabelecer a Prestação do Serviço.

5.3. O **CLIENTE** será responsável por todos os valores decorrentes da utilização do Terminal Móvel extraviado, furtado ou roubado, até o momento em que a CABO VERDE TELECOM seja comunicada do evento e nas hipóteses previstas nos itens 5.1.1 ou 5.2.

6. DA VIGÊNCIA

6.1. O presente contrato terá vigência por prazo indeterminado.

7. DA RESCISÃO

7. Este contrato poderá ser rescindido:

- a) a qualquer tempo, a pedido do **CLIENTE**, mediante denúncia;
- b) na hipótese do item 4.2.3 acima;
- c) por iniciativa da CABO VERDE TELECOM, ante o incumprimento por parte do **CLIENTE**, das obrigações contratuais, legais e/ou da Regulamentação do SMT;
- d) por morte, no caso de **CLIENTE** pessoa singular e falência ou dissolução no caso de **CLIENTE** pessoa Coletiva;
- e) com a extinção da autorização da prestação do SMT.

7.2. A CABO VERDE TELECOM reserva-se ainda, ao direito de rescindir o presente contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços prestados pela CABO VERDE TELECOM, para a prática de atos criminosos, notadamente em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes previstos na legislação vigente.

7.3. A rescisão deste Termo, independentemente do motivo, implicará na perda dos saldos porventura ainda existentes.

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Os valores cobrados pelos serviços prestados pela CABO VERDE TELECOM poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data do lançamento comercial do Tarifário de opção do **CLIENTE**, ou na menor periodicidade permitida em lei, de acordo com a variação do índice de inflação do BCV no período, ou outro índice que venha a substituí-lo.

8.2. A CABO VERDE TELECOM poderá oferecer serviços adicionais, comunicar aos **CLIENTES** sobre novos produtos, serviços e promoções através do envio de mensagens de texto e/ou multimédia.

8.3. O **CLIENTE** que opte por ficar por dentro de novos produtos, serviços e promoções oferecidos pela CABO VERDE TELECOM, gratuitamente, através de mensagens de texto e/ou multimédia, dá seu expresso consentimento conforme abaixo:

☐ sim concordo com o recebimento das mensagens citadas no item anterior.

☐ não concordo com o recebimento das mensagens citadas no item anterior.

8.3.1. Os serviços oferecidos ao **CLIENTE** só serão cobrados após expressa aceitação.

8.4. A Folha de Rosto deste contrato e o manual entregue ao **CLIENTE** fazem parte integrante do presente contrato e conterão o número, o nome e a descrição do Tarifário de Serviço, os procedimentos de atendimento ao **CLIENTE**, informações sobre os Códigos de Acesso e endereços de atendimento ao **CLIENTE**, dados todos disponibilizados no www.alou.cv

8.5. Nenhuma ação ou omissão de quaisquer das partes em exigir o cumprimento de determinada cláusula ou obrigação deste contrato será considerada novação ou renúncia.

8.6. A CABO VERDE TELECOM dispensará tratamento sigiloso e confidencial aos dados e comunicações do **CLIENTE**, podendo disponibilizá-los em caso de determinação de autoridade competente.

8.7. A velocidade de transmissão de dados contratada pelo **CLIENTE** poderá ser reduzida após consumo do pacote/ Tarifário contratado, sendo restabelecido após o início do novo facturamento.

8.7.1. Nos pacotes de tráfego ilimitado de dados, a velocidade de transmissão de dados poderá sofrer redução, a critério exclusivo da CABO VERDE TELECOM, após o consumo de dados previamente comunicado ao **CLIENTE**, sendo restabelecido após o início do novo facturamento.

8.8. A utilização dos serviços ora contratada, tanto de voz, quanto de dados, é válida apenas no território nacional. Os serviços utilizados em roaming tarifados de acordo com o tarifário correspondente.

8.9. Uso do serviço de roaming está condicionado a cobertura da operadora do país de destino, com a qual a CABO VERDE TELECOM possua acordo, além de ser necessário que o seu Terminal Móvel tenha frequência compatível com a do país visitado.

8.10. O **CLIENTE** deve verificar se o serviço de roaming está ativado antes de utilizá-lo. Para mais informações deve ligar para a Linha de Apoio ao Cliente 180.

8.11. Para obter as informações necessárias à utilização do serviço de roaming internacional, o **CLIENTE** deve previamente consultar a lista de operadores com os quais a CABO VERDE TELECOM tem acordos de roaming.

9.12. A CABO VERDE TELECOM esclarece que as cópias dos Contratos, Termos e Folhas de rosto originais assinadas pelo **CLIENTE** no ato da contratação dos serviços são devidamente digitalizadas e armazenadas em arquivo digital, tendo para os devidos efeitos a validade do original.

8.13. A CABO VERDE TELECOM, suas afiliadas, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados reconhecem que estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética da CABO VERDE TELECOM ("Código de Ética CABO VERDE TELECOM"), o qual prevê que todos os negócios da CABO VERDE TELECOM, incluindo o presente Contrato, pautam-se pelo desenvolvimento e crescimento sustentáveis, e pelo respeito e pela proteção dos direitos humanos, do direito do trabalho, dos princípios da proteção ambiental e da luta contra a todas as formas de corrupção, ao compromisso na luta na erradicação do trabalho infantil e no do trabalho forçado ou compulsório, sempre à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas. O Código de Ética CABO VERDE TELECOM prevê a necessidade de respeito: (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus acionistas, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais stakeholders / partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das partes contratantes, acima dos interesses individuais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas correlacionados. A CABO VERDE TELECOM também repudia e condena (a) qualquer ato que atente contra os direitos humanos, principalmente aqueles protegidos pela Constituição; (b) o trabalho infantil, ilegal ou escravo; (c) atos que impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (d) atos que atentem contra a saúde e a segurança nos locais de trabalho, inclusive visando a evitar acidentes e danos à saúde; (e) atos que prejudiquem o direito de livre associação de seus empregados; (f) atos discriminatórios em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical, nem tampouco apoiará qualquer outra forma de discriminação ou assédio; (g) atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno. O Código de Ética CABO VERDE TELECOM se encontra disponível no sítio de internet CABO VERDE TELECOM Portal Institucional (<http://www.grupocvt.com.cv> – Área: Sustentabilidade, Código de Ética) e arquivado na sua sede e em todos os seus estabelecimentos, à disposição para consulta pública. Neste sentido, a CABO VERDE TELECOM declara que sua atuação e seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem em sua cadeia de negócios os princípios e valores acima mencionados, de modo ético e socialmente responsável.

9. DO FORO

9.1 Para dirimir quaisquer questões oriundas da execução deste contrato, fica eleito o foro do domicílio do **CLIENTE** ou outro foro de entre aqueles autorizados pela legislação aplicável.