



Termos e Condições de Utilização

1. Objectivo dos Termos e Condições de Utilização

Os presentes Termos e Condições de Utilização, que aceitou quando fez a subscrição dos seus Pacotes através do website, dos Revendedores ou Sub-Revendedores aprovados pela Interactive – Soluções Tecnológicas Limitada, aplicam-se ao provedor de serviços de Internet por satélite, na condição da sua disponibilidade e do cumprimento dos requisitos para a subscrição dos Pacotes VIVAnet.

Interactive – Soluções Tecnológicas Limitada é uma empresa constituída ao abrigo das leis da República de Moçambique, registada na Conservatória do Registo de Entidades Legais de Moçambique, sob o número 100060868, com sede social em Rua Joe Slovo n.º145 1 Andar, Maputo, República de Moçambique, (“Interactive”).

2. Lista de definições

No contexto do presente documento, os termos e expressões têm o seguinte significado, na medida em que aparecem com a primeira letra em maiúsculas:

2.1. “Activação”

Refere-se à operação através da qual um técnico de instalação, gerido pelo, Interactive, Revendedor ou Sub-Revendedor, liga o seu equipamento VIVAnet aos seus dispositivos ligados (em particular o seu computador), permitindo-lhe assim aceder à Internet.

2.2. “Termos e Condições de Utilização”

Refere-se à operação através da qual um técnico de instalação, gerido pelo, Interactive, Revendedor ou Sub-Revendedor, liga o seu equipamento VIVAnet aos seus dispositivos ligados (em particular o seu computador), permitindo-lhe assim aceder à Internet.

2.3. “Área de cobertura”

Refere-se à(s) área(s) geográfica(s) em Moçambique onde os Pacotes estão disponíveis comercial e tecnicamente.

2.4. “Cliente”/ “Você”/ “Seu”/ “Seus”

Refere-se a um cliente privado com um Portal de Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz” que subscreveu um Pacote VIVAnet e é responsável pelo cumprimento destes Termos e Condições de Utilização, pela Utilização do Pacote e pelos pagamentos devidos nos termos destes Termos e Condições de Utilização.

2.5. “Endereço de correio eletrónico”

Refere-se ao endereço de correio eletrónico fornecido pelo Cliente a Interactive, Revendedor ou Sub-Revendedor aquando da aquisição de um Pacote, destinado, nomeadamente, à troca de informações / notificações / documentos / pedidos relacionados com o Pacote subscrito ou, de um modo mais geral, com as presentes Condições Gerais de Utilização.

2.5. “Equipamento da VIVANET”

Refere-se ao equipamento fornecido pela Interactive, Revendedor ou Sub-Revendedor, que permite ao Cliente utilizar os Serviços.

2.6. “Dados de acesso”

Refere-se ao endereço email e à palavra-passe (inicialmente fornecidos pela Interactive e depois personalizados pelo Cliente) que permitem ao Cliente identificar-se e iniciar sessão no seu Portal do Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz”.

2.7. “Dados de acesso”

Refere-se ao Utilizador principal quando este não é o Cliente declarado como tal a Interactive.

2.8. Portal do cliente “www.cliente.vivanet.co.mz”

Refere-se ao espaço dedicado ao Cliente, acessível pelo Cliente através do website www.vivanet.co.mz utilizando os seus dados de acesso.

2.9. “Opção (ões)”

Refere-se a qualquer Serviço que faça parte de uma subscrição de um Pacote e ao qual se podem aplicar condições específicas (preço, duração, condições contratuais adicionais ou licenças aplicáveis, etc.).

2.10. “Ordem”

Refere-se à subscrição de um Pacote VIVANet e/ou Opção por qualquer meio permitido pelo Interactive.

2.11. “Pacote”

Refere-se ao(s) Serviço(s) prestado(s) por Interactive, conforme descrito nestes Termos e Condições de Utilização, no Portal do Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz” e/ou no Website.

2.12. “Dados pessoais”

Refere-se a qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (“titular dos dados”); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, directa ou indirectamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores online ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular.

2.13. “Direito de retratação”

Significa o período de dez (10) dias de calendário descrito no artigo 12.

2.14. “Direito de retratação”

Refere-se ao(s) serviço(s) de ligação à Internet por satélite fornecido(s) como parte da subscrição à um Pacote.

2.15. “Utilizador”

Refere-se a uma pessoa que utiliza o Pacote adquirido por um Cliente. Esta pode ser uma terceira parte destes Termos e Condições de Utilização.

2.16. “Nós”/ “Nosso”/ “Nossos”

Refere-se a uma pessoa que utiliza o Pacote adquirido por um Cliente. Esta pode ser uma terceira parte destes Termos e Condições de Utilização.

2.17. “Website”

Refere-se ao website VIVANet (www.vivanet.co.mz) publicado pela Interactive.

3. Subscrição aos pacotes da VIVANET

3.1. Qualidade da pessoa que efectua a subscrição

Ao subscrever-se a um Pacote, confirma que é um consumidor privado com mais de 18 anos de idade, agindo em seu próprio nome, com capacidade legal para celebrar um contrato com Interactive e para cumprir as suas obrigações ao abrigo dos termos destes Termos e Condições de Utilização

Se subscrever-se um Pacote em nome de um Utilizador terceiro, permanece responsável perante a Interactive e todas as administrações e autoridades judiciais, mas também perante quaisquer terceiros, pelo cumprimento pelo Utilizador dos Termos e Condições de Utilização e das obrigações neles contidas, bem como das obrigações legais associadas à Utilização de serviços de Internet por satélite. A pedido da Interactive, o Utilizador compromete-se a fornecer todos os elementos necessários para a sua identificação.

3.2. Aceitação dos Termos e Condições de Utilização ao subscrever um Pacote através do site VIVANet, Revendedor ou Sub-Revendedor

O Utilizador compromete-se, no momento da encomenda, a aceitar as presentes condições gerais de Utilização. Em caso de não aceitação dos presentes Termos e Condições de Utilização, a Interactive, Revendedor ou Sub-Revendedor não poderão activar o Pacote.

Em termos mais gerais, o Cliente compromete-se a fornecer à Interactive, dentro de um período razoável de tempo, quaisquer informações e documentos necessários para a prestação do Serviço e o desempenho dos Termos e Condições de Utilização que a Interactive por si, através dos Revendedores ou Sub-Revendedores, possa solicitar.

3.3. Requisitos técnicos

Antes de subscrever –se um pacote, a Interactive convida-o a verificar:

– Que a configuração e a localização geográfica da sua casa permitem a instalação do seu equipamento VIVAnet e a Utilização dos Serviços:

Está localizado dentro da Área de Cobertura do Pacote?

Existe uma área da sua casa desobstruída a cerca de 60 graus de altitude e virada para noroeste e sul (ausência de obstáculos como árvores, edifícios, montanhas, colinas, susceptíveis de constituírem barreiras físicas à recepção dos Serviços) que permita orientar a antena parabólica para sul?

A área geográfica está a uma distância adequada de eventuais fontes electromagnéticas (aeroportos, etc.)?

– A instalação eléctrica da sua casa está ligada à terra (tem um “espigão de terra” ao qual ligar a antena)?

– Os dispositivos conectados (e, em particular, o PC) cumprem os requisitos para permitir o Uso do Pacote em relação às velocidades e volumes de dados (conforme descrito na Secção 4.02)?

– Na ausência das suas verificações prévias e da sua conformidade, a Interactive não pode ser responsabilizada por qualquer falha dos Serviços ou danos resultantes do incumprimento dos requisitos técnicos aqui listados (sendo especificado que a Interactive não exclui nenhuma responsabilidade que não possa ser excluída como uma questão de lei).

3.4. Os Pacotes

Os Pacotes VIVAnet são constituídos por um Serviço de acesso à Internet. Podem estar disponíveis uma ou várias Opções para o seu Pacote.

Recorda-se que a Internet é uma rede aberta e que, por conseguinte, as informações que transporta não estão protegidas contra os riscos de apropriação indevida, intrusão no seu sistema, roubo de dados, programas e ficheiros, ou contaminação por vírus informáticos. Os Clientes devem, por conseguinte, dotar-se, a expensas próprias, dos meios de protecção do seu equipamento e dos seus dados (por exemplo, cópias de segurança, antivírus e firewall actualizados de forma satisfatória) adequados às suas necessidades, de modo a limitar os riscos de Utilização ilícita do serviço por terceiros, violação da segurança e da confidencialidade dos dados e destruição dos dados armazenados. As consequências de ataques à integridade e confidencialidade dos sistemas e equipamentos utilizados pelo Utilizador e/ou pelo Cliente são da sua exclusiva responsabilidade, e a Interactive não pode ser responsabilizada por qualquer perda de dados/programas, qualquer contaminação por vírus, qualquer perda financeira e/ou comercial e/ou qualquer perda de imagem daí resultante, sendo especificado que a Interactive não exclui nenhuma responsabilidade que não possa ser excluída por lei.

3.5. Disponibilidade dos Pacotes

Salvo indicação em contrário, os Pacotes estão disponíveis para subscrição a partir do momento em que são publicados no Website e permanecem assim até à data de expiração indicada no Website ou, na sua falta, durante o período em que forem publicados no Website. As mesmas condições aplicam-se à validade das ofertas promocionais.

Os Pacotes VIVAnet são criados para uso doméstico e empresarial e estão disponíveis para subscrição dentro da Área de Cobertura. Antes de efectuar qualquer Encomenda, convidamo-lo a ler os critérios de instalação e verificar se o Pacote que está a considerar subscrever corresponde às suas necessidades e se os requisitos técnicos são cumpridos.

A Encomenda constitui a aceitação das Condições Gerais de Utilização e dos requisitos (enumerados na secção 3.03).

3.6. Subscrição

A subscrição dos Pacotes VIVAnet deve ser feita através da Interactive, dos Revendedores ou Sub-Revendedores aprovados pela Interactive.

Em qualquer caso, o Cliente está contratualmente vinculado à Interactive pelas condições dos Termos e Condições de Utilização em vigor no dia em que a Encomenda é efectuada.

A Encomenda será processada pela Interactive, ou através dos Revendedores ou Sub-Revendedores, após o pagamento da taxa correspondente e dos documentos e informações necessários para a subscrição, tudo sujeito à sua elegibilidade e disponibilidade do Pacote.

3.7. Direitos e obrigações contratuais

Quando a Encomenda é feita para um Pacote (ou uma Opção), o Cliente aceita expressamente cumprir os Termos e Condições de Utilização, que determinarão as condições e taxas para os produtos e serviços de acesso à Internet por satélite fornecidos pela Interactive, e as condições pelas quais o Cliente e/ou o Utilizador beneficiarão e utilizarão os Referidos produtos e serviços. Em caso de renovação ou alteração do Pacote do Cliente por iniciativa própria, os Termos e Condições de Utilização aplicáveis serão os que estiverem em vigor no dia em que o Pacote for renovado ou alterado.

4. Acesso à Internet por satélite

4.1. Princípios de acesso

O equipamento VIVAnet é disponibilizado pela Interactive, por revendedores ou sub-revendedores autorizados é composto por uma antena parabólica de 74, 90 ou 120 cm de diâmetro, antena com cabeça de transceptor (1W ou 2W), suporte, cabo coaxial (30m), caixa de modem HT2000 e fonte de alimentação.

Para utilizar um Pacote, é necessário ter e instalar o Equipamento VIVAnet compatível com o Serviço prestado pela Interactive.

Contacte a Interactive através do website (www.vivanet.co.mz), o Revendedor ou Sub-Revendedor para obter o Equipamento VIVAnet.

Para ter acesso ao Serviço, o Cliente deve também garantir a sua conformidade com os requisitos técnicos, nomeadamente no que diz respeito à sua instalação e localização geográfica (secção 3.03).

O serviço de acesso à Internet por satélite (explorado pela Interactive) é um serviço remoto com recursos limitados, o que pode resultar em restrições comuns a qualquer operador de satélite. Do mesmo modo, os fornecedores do equipamento podem impor restrições à Utilização dos seus produtos. Em relação ao equipamento VIVAnet, convidámo-lo a verificar quaisquer restrições aplicáveis directamente na documentação que lhe é fornecida pela Interactive, revendedores ou sub-revendedores autorizados.

4.2. Velocidades, volumes e gestão de dados

Dentro do limite de dados prioritários, os Pacotes VIVAnet fornecem acesso à Internet de alta velocidade com velocidades médias teóricas de download (dados recebidos pelo Cliente) e de upload (dados enviados pelo Cliente) expressas em megabits por segundo (Mbps) que dependem do Pacote que escolher. Estas velocidades não são garantidas.

A latência situa-se entre 600 e 700 milissegundos.

As velocidades indicadas (velocidade de dados) são as velocidades máximas atingidas, tornadas acessíveis pela Utilização do Equipamento VIVAnet, sujeitas à Utilização do Serviço em condições normais, à localização do Cliente dentro da Área de Cobertura, ao cumprimento contínuo dos requisitos técnicos, à ausência de eventos meteorológicos que afectem o Serviço e à instalação e orientação satisfatórias do seu Equipamento VIVAnet. No que respeita às especificidades da tecnologia de satélite, não é possível garantir uma velocidade mínima.

- Em particular, estas velocidades de dados podem ser limitadas devido aos seguintes casos: equipamento obsoleto;
- a sua cablagem e/ou a sua instalação eléctrica;
- a configuração dos seus edifícios, os dispositivos ligados, o software e as aplicações instaladas, o seu tipo, ou de quaisquer conectores utilizados, e as definições seleccionadas para o equipamento;
- aplicações e/ou websites visitados, a largura de banda desenvolvida no seu extremo e o número de
- Usuários da Internet que os visitam simultaneamente;
- a Utilização de Wi-Fi, de caixas PLC, de um patch bay ou de qualquer outro equipamento intermédio que permita a recepção da ligação à Internet;
- Utilização intensiva da rede por todos os Utilizadores, ou seja, o seu congestionamento;
- a presença de obstáculos à recepção e ao envio do sinal de satélite;
- em caso de utilização que implique um consumo elevado de tráfego ou de largura de banda, partilha de ligações ou Utilização simultânea dos seus dispositivos ligados (PC, tablets, relógios inteligentes, etc.);
- Utilização múltipla de equipamentos de ligação intermédios; actualizações (software, aplicações, etc.); jogos online; visualização de vídeos, nomeadamente através de streaming; visualização de emissões de TV, nomeadamente quando se utiliza o decodificador-gravador de TV; transferência de dados; carregamento e descarregamento de conteúdos e/ou dados; Utilização de VPNs seguras; etc. Além disso, se o Utilizador alterar as definições do seu equipamento VIVAnet, as novas definições podem ter um efeito prejudicial na qualidade do Serviço.

Com os Pacotes VIVAnet, são definidos vários limites de Permissão de Dados. Quando o volume consumido excede um dos limiares de permissão de dados, a velocidade máxima alcançável é reduzida para a velocidade reduzida correspondente, de acordo com a especificação do pacote.

Note-se que o seu consumo não é contabilizado durante a noite, das 21h00 às 05h00, hora local, para o cálculo do seu volume de consumo.

Pode monitorar o seu consumo de dados no seu Portal do Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz” ou ligando para o Serviço de Apoio ao Cliente através do número +258 855256577.

Mesmo que o Utilizador não tenha atingido o limite de dados, a velocidade dos dados pode ser reduzida, especialmente durante períodos de elevada Utilização por todos os Utilizador da rede de satélites EUTELSAT, quer sejam ou não clientes da Interactive.

Informamos ainda que determinadas utilizações da Internet são prioritárias em relação a outras (por exemplo, as utilizações de conversação são prioritárias em relação a outras utilizações). A Utilização de protocolos de Internet não prioritários pode afectar a velocidade do seu Serviço para essa Utilização e pode resultar na suspensão dos seus Serviços em caso de Utilização indevida que prejudique os outros Utilizadores da rede em resultado da monopolização da largura de banda, ou que possa resultar num mau funcionamento do Serviço ou de qualquer rede de satélites da EUTELSAT.

Se encontrar dificuldades com a velocidade anunciada por qualquer motivo que não seja o acima mencionado e que não seja culpa da Interactive (e na condição de ter usado um teste de velocidade da Internet aprovado para a Internet via satélite, como o disponível no site) ou em caso de interrupção do Serviço, convidámo-lo a contactar-nos para o Serviço de Apoio ao Cliente através do número +258 855256577 ou a escrever-nos através do seu Portal do Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz”. Em caso de interrupção do Serviço, que não resulte da sua própria culpa, da culpa de um Utilizador ou de qualquer outro objecto ou animal de que possa cuidar, poderá ter direito às seguintes soluções de garantia: melhoria do serviço, substituição, redução de preço, rescisão e, em caso de danos causados pela Interactive, compensação de acordo com os regulamentos em vigor. Além disso, o Utilizador também pode iniciar procedimentos para a resolução de conflitos com o órgão de reconciliação (ver artigo 20) ou com um tribunal competente (ver artigo 21).

4.3. Manutenção

A fim de garantir o funcionamento da sua rede ou do pacote subscrito, a Interactive reserva-se o direito de realizar qualquer operação de manutenção preventiva ou correctiva e qualquer actualização de sistema, hardware ou software. Na medida do possível, essas operações serão realizadas em coordenação com o Utilizador, e o Utilizador será notificado antecipadamente pelo Revendedor ou Sub-Revendedor e/ou pelo Nosso Serviço de Apoio ao Cliente e dentro de um período de tempo razoável das operações de manutenção a serem realizadas, sujeitas à sua urgência e/ou necessidade de garantir a segurança da rede.

Poderão ocorrer interrupções na prestação dos nossos Serviços em resultado de acontecimentos que não nos sejam imputáveis, bem como de trabalhos de manutenção necessários por razões operacionais. As interrupções breves, até ao limite máximo de um (1) dia por mês, não são consideradas como uma violação dos Termos e Condições de Utilização. Com excepção das responsabilidades que não podem ser excluídas por lei, incluindo por morte ou danos pessoais causados por negligência da Interactive ou por fraude ou deturpação fraudulenta, a Interactive não pode ser responsabilizada, e nenhuma compensação será devida ao Utilizador, como resultado do impacto das operações de manutenção nas velocidades de dados anunciadas ou no caso de uma interrupção do Serviço até um máximo de um (1) dia por mês, sujeito aos regulamentos aplicáveis. Se o Utilizador sofrer interrupções, pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente, de acordo com o Artigo 18.

4.4. Medidas de segurança

Para evitar ameaças, vulnerabilidades, violações da segurança ou da integridade, Interactive utiliza um sistema de gestão da segurança da informação certificado em conformidade com a norma ISO 27001. Nesta base, a Interactive cumpre as boas práticas para garantir um elevado nível de cibersegurança: instalações seguras, protegidas por medidas de segurança física, acolhem as operações da Interactive, os trabalhadores recebem formação regularmente, são realizadas regularmente auditorias de segurança e testes de penetração por terceiros, os eventos de segurança são rigorosamente monitorados, tratados e analisados num processo de melhoria contínua.

5. O equipamento

5.1. Tipo

Relativamente às especificações técnicas de qualquer rede de Internet dos satélites EUTELSAT operada pela Interactive, para utilizar os Serviços, é necessário instalar o Equipamento VIVAnet compatível com os Pacotes e a rede.

Contacte a Interactive (www.vivanet.co.mz), revendedor ou sub-revendedor se necessitar de mais informações sobre o equipamento VIVAnet.

5.2. Activação

(a) Activação do pacote

Quando a instalação estiver concluída, o técnico de instalação procederá à activação dos seus serviços.

Lembramos expressamente que, na ausência de instalação completa do equipamento VIVAnet pela equipa técnica da Interactive, revendedor ou sub-revendedor autorizado da Interactive (em caso de recusa ou interrupção da instalação), não é possível prosseguir com a activação do pacote e o uso dos seus serviços.

(b) Activação de opções

Ao mesmo tempo que subscreve o seu Pacote através do website www.vivanet.co.mz, pode subscrever-se através de um Revendedor ou Sub-Revendedor autorizado da Interactive, uma ou várias Opções da lista apresentada no Website.

Para subscrever-se à uma ou mais Opções após a subscrição do seu Pacote, convidámo-lo a contactar o Serviço de Apoio ao Cliente para o número +258 855256577. As Opções serão activadas após a sua subscrição.

5.3. Instalação ou remoção do equipamento VIVAnet

A Interactive lembra que os custos de instalação ou remoção dos elementos do equipamento VIVAnet, são custeados pelo Cliente.

6. Termos e Condições do período de utilização e duração do Pacote

6.1. Termos e Condições do Período de Utilização

As Condições Gerais de Utilização entram em vigor após a confirmação da encomenda e a aceitação das Condições Gerais de Utilização. O Usuário será notificado através de uma mensagem de correio electrónico de confirmação para o endereço de correio electrónico que indicou quando efectuou a sua subscrição.

Os Termos e Condições de Utilização expiram após o cumprimento pela Interactive e pelo Cliente de todas as obrigações que lhes incumbem.

6.2. Duração do pacote

A subscrição ao Pacote é feita em regra por períodos de 24 (vinte quatro) meses, cobráveis mensalmente no caso do plano normal. Tratando-se de plano flexível, as condições são discutidas caso a caso com o provedor do serviço. Caso pretenda renovar o seu Pacote, pode fazê-lo através do Revendedor ou Sub-Revendedor e também através do Portal do Cliente.

Informá-lo-emos por SMS no final da validade do seu pacote.

7. Tarifas dos pacotes VIVANET e sua descrição

As taxas actuais e a descrição dos pacotes aplicáveis são as seguintes:

	VIVA 5	VIVA 10	VIVA 20	VIVA 30	VIVA 50
Velocidade Máxima	5/2 Mbps	10/3 Mbps	20/3 Mbps	30/5 Mbps	50/5 Mbps
Volume de Dados (Durante o dia)	Dados ilimitados sujeitos a política de uso racional (Níveis 1 e 2)	Dados ilimitados sujeitos a política de uso racional (Níveis 1 e 2)	Dados ilimitados sujeitos a política de uso racional (Níveis 1 e 2)	Dados ilimitados sujeitos a política de uso racional (Níveis 1 e 2)	Dados ilimitados sujeitos a política de uso racional (Níveis 1 e 2)
Nível 1	Após 60 GB: 1/1 Mbps	Após 85 GB: 2,5/2,5 Mbps	Após 115 GB: 5/3 Mbps	Após 135 GB: 10/5 Mbps	Após 185 GB: 15/5 Mbps
Nível 2	Após 115 GB: 512/ 512 Kbps	Após 135 GB: 1/1 Mbps	Após 60 GB: 2/2 Mbps	Após 185 GB: 4/4 Mbps	Após 250 GB: 5/5 Mbps
Horário Livre (Durante a noite)	21:30 - 5:30	21:30 - 5:30	21:30 - 5:30	21:30 - 5:30	21:30 - 5:30
Preço/ Mês (MZN)	2 190,00	4 490,00	8 890,00	12 990,00	17 990,00

As taxas também estão disponíveis no website (www.vivanet.co.mz).

As taxas aplicáveis são as que estão em vigor no dia em que é efectuada a Encomenda do Pacote, ou na data da sua renovação ou alteração.

Os preços indicados incluem todos os impostos (tendo em conta o IVA aplicável no dia em que a encomenda é efectuada para o pacote, ou da sua renovação ou modificação) e excluem todas as taxas adicionais.

Cada Pacote está sujeito à facturação de uma taxa pré-paga, bem como de taxas para quaisquer Opções subscritas, mesmo no caso de uma oferta promocional específica.

As taxas associadas ao uso dos Serviços e quaisquer Opções também podem ser alteradas pela Interactive livremente e a qualquer momento. Contudo, essas alterações não serão aplicáveis aos Termos e Condições de Utilização actuais, excepto no caso de alterações nos Pacotes feitas pelo Cliente, nos Termos e Condições de Utilização ou na renovação dos mesmos (consulte a Secção 13.01 para as condições).

8. Facturação e pagamento

8.1. Condições de facturação

Cada Pacote está sujeito à facturação de uma taxa, bem como às taxas das Opções subscritas, excepto no caso de uma oferta promocional específica. As taxas são descritas na secção 7.

As taxas do Pacote serão facturadas todos os meses com antecedência. Consequentemente, quando o Cliente efectuar uma Encomenda e pagar, a Interactive facturará ao Cliente o Pacote e/ou a Opção adquirida.

8.2. Métodos de pagamento

O acesso ao serviço será pelo prazo de 24 (vinte Quatro) meses mediante subscrição e pagamento do plano normal, de acordo com a tabela vigente a data da adesão, sendo o pagamento feito das seguintes formas:

Transferência bancária,
Depósito bancário,
M-Pesa,
M-Kesh
E-Mola
Cartão de crédito,
Débito Directo,
Pagamento via entidade e referência
Outros pagamentos por meios eletrónicos.

Nos casos de pagamento via cartão de crédito e/débito, o Cliente deve registar o cartão no portal e o preço a pagar referentes as 24 (vinte quatro) prestações, iguais e sucessivas, referentes ao custo do plano normal.

8.3. Facturas

A Interactive através do portal www.cliente.vivanet.co.mz, fornecer-lhe-á a factura correspondente assim que activar um Pacote ou se renovar um Pacote. Em qualquer caso, as suas facturas e consumo de dados estarão disponíveis no seu Portal do Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz” e serão armazenadas pela Interactive.

O Utilizador é obrigado a pagar as facturas quando subscreve o Pacote e/ou as Opções.

9. Utilização conforme do pacote

9.1. Utilização conforme

Os Pacotes cumprem os critérios de qualidade normalizados (tecnologia, etc.) para ligações à Internet via satélite, desde que o Cliente cumpra os presentes Termos e Condições de Utilização. No entanto, não oferecemos qualquer garantia de que estes satisfaçam os requisitos pessoais específicos do Cliente, os quais não somos obrigados a verificar. Não podemos ser responsabilizados de forma alguma pela inadequação do Pacote à Utilização pretendida pelo Cliente.

O Utilizador compromete-se a utilizar o Pacote subscrito em conformidade com os Termos e Condições de Utilização e com todas as leis, regulamentos e licenças aplicáveis.

Os Pacotes são criados para Utilização doméstica e empresarial. Os Pacotes não devem, em caso algum, ser utilizados, em espaços públicos, estabelecimentos comerciais ou espaços de lazer (hotéis, restaurantes, centros de lazer, etc.) e/ou colocados à disposição de terceiros ou para Utilização em "cibercafés", ou seja, terminais informáticos acessíveis ao público ou em salas de exposição de qualquer tipo sem consentimento da Interactive e observância de especificações atendíveis a esse tipo de serviços.

O Serviço de acesso à Internet por satélite não é adequado para uma Utilização específica da Internet que exija, nomeadamente, velocidades ou volumes de dados superiores aos especificados na secção 4.02.

Por exemplo, o Serviço de acesso à Internet por satélite não se destina a descarregamentos prolongados (VOD, peer-to-peer, etc.), nem a aplicações que exijam um tempo de resposta rápido (jogos online, etc.) ou a quaisquer serviços que não suportem o tempo de transferência ligado às limitações da transmissão por satélite.

Chama-se a atenção para o facto de a ligação por satélite estar sujeita a incertezas específicas devido à natureza da tecnologia utilizada (condições meteorológicas adversas, etc.).

Recomenda-se, portanto, que não utilize este Serviço para actividades de risco que exijam um serviço sem falhas, sem manutenção ou flutuação da velocidade dos dados, tais como equipamentos de monitoria ou gestão de ambientes de risco, navegação aérea e/ou comunicações e controlo do tráfego aéreo, equipamentos médicos, sistemas de monitoria da segurança de bens e/ou pessoas, etc. A responsabilidade da Interactive não pode ser assumida em caso de danos relacionados com qualquer actividade que seja objecto de Utilização restrita (em particular, os casos listados acima). Nesse caso, o Utilizador assume toda a responsabilidade.

Qualquer software, dados técnicos e tecnologia para os serviços fornecidos directa ou indirectamente no contexto do Pacote, podem estar sujeitos às leis e regulamentos americanos relativos à exportação e às leis comerciais de outros governos nacionais que podem aplicar-se à importação, Utilização, distribuição ou exportação.

Em particular, estes regulamentos incluem, mas não se limitam a, os regulamentos relativos à gestão das exportações e os regulamentos relativos à administração dos activos estrangeiros.

O Utilizador é responsável pelo cumprimento destas leis, quando aplicáveis.

O Utilizador está proibido de exportar, reexportar ou enviar qualquer equipamento, software, dados técnicos, tecnologia ou serviços fornecidos por Nós nos termos dos presentes Termos e Condições de Utilização, directa ou indirectamente, para qualquer país que esteja sujeito a um embargo ou a sanções comerciais, ou para qualquer residente ou cidadão de um país sujeito a estas medidas, ou para qualquer pessoa ou entidade que conste de uma lista negra, de acordo com a legislação do respectivo país ou com o direito internacional, sem a autorização das autoridades competentes. Informa-se que os Estados Unidos da América limitam actualmente as trocas comerciais com os seguintes países e respectivos cidadãos: Cuba, Irão, Coreia do Norte, Sudão, Síria e a região da Crimeia na Ucrânia.

A presente cláusula permanece em vigor após a expiração ou cessação dos Termos e Condições de Utilização e as suas condições aplicar-se-ão ao Utilizador durante e após a cessação dos mesmos.

O Utilizador é o único responsável pelos dados que visualiza, pesquisa, armazena, transfere, descarrega ou carrega utilizando os Pacotes. Consequentemente, quando os Serviços são utilizados com uma rede do tipo Internet, o Usuário é responsável por garantir a segurança e qualquer moderação dos mesmos.

Mais especificamente, mas sem se limitar a isso, o Utilizador compromete-se a abster-se de qualquer publicação, Utilização, armazenamento, comunicação, publicação online, por qualquer meio, de qualquer conteúdo ilícito (imagens, textos, ligações, filmes, etc.), nomeadamente de apologia de crimes contra a humanidade, de atentado à protecção de menores (pedofilia, etc.), de terrorismo, de suicídio, de atentado à dignidade humana, de adesão a crimes e violências raciais, de suicídio, de fraude bancária, de adesão a um grupo de pessoas, etc.), nomeadamente a apologia de crimes contra a humanidade, violação da protecção de menores (pedofilia, etc.), o incitação ao ódio e à violência racial, o terrorismo, o suicídio, a violação da dignidade humana, a fraude bancária, a adesão a seitas, a violação dos direitos de autor ou do direito à vida privada, a difamação ou a violação dos direitos de propriedade intelectual.

O Utilizador compromete-se ainda a abster-se de exercer ou participar, seja de que forma for, em qualquer forma de pirataria informática, pirataria ou outras operações destinadas a interromper a nossa rede ou infra-estrutura ou as dos nossos operadores técnicos ou de terceiros, ou a provocar interferências nas instalações, equipamentos, sinais ou rede, sob pena de assumir a sua responsabilidade.

O Utilizador confirma que leu e compreendeu as informações e recomendações acima referidas e a necessidade de as cumprir.

O não cumprimento destas regras pode resultar na suspensão total ou parcial dos Serviços ou na rescisão dos seus Termos e Condições de Utilização de acordo com os artigos 14 e 15, incluindo o envio de mensagens de correio electrónico, e a Interactive recusa qualquer responsabilidade (excepto as responsabilidades que não podem ser excluídas por lei) em caso de danos resultantes do referido não cumprimento.

9.2. Direitos de propriedade intelectual e direitos sobre a base de dados da Interactive

Sem afectar os seus direitos, que são apresentados no Artigo 19, o Utilizador aceita que a Interactive

tem plenos direitos sobre quaisquer bases de dados, as informações nelas contidas e a extracção e compilação das mesmas, sem qualquer limitação geográfica ao exercício destes direitos. Além disso, o Utilizador aceita que estas bases de dados podem conter informações que o Utilizador partilhou nos termos dos Termos e Condições de Utilização, bem como quaisquer informações que possamos ter obtido em relação aos regulamentos aplicáveis.

Consequentemente, o Utilizador compromete-se a não violar de forma alguma estes elementos, que são, além disso, objecto de direitos de propriedade intelectual.

Por último, recorda-se a sua obrigação de garantir que o acesso ao Serviço não é utilizado para efeitos de cópia, representação, partilha ou distribuição pública de quaisquer obras ou objectos protegidos por direitos de autor ou por uma lei conexas, sem a autorização dos titulares dos referidos direitos, quando tal for exigido, sob pena de comprometer a sua responsabilidade enquanto titular do acesso.

Além disso, certos documentos acessíveis através dos Serviços são protegidos por direitos autorais, marcas registadas, marcas, patentes e outros direitos de propriedade intelectual e podem ser propriedade da Interactive ou de terceiros. O Utilizador não está autorizado a utilizar estes elementos, excepto para permitir a sua Utilização dos Serviços. A menos que seja razoavelmente necessário para permitir o uso dos Serviços, o Utilizador está proibido de copiar, reproduzir, distribuir, publicar ou usar comercialmente o material obtido através do Utilização dos Serviços.

Nos termos dos Termos e Condições de Utilização, o Utilizador dispõe de uma licença não exclusiva para utilizar todo o software e aplicações proprietárias e de terceiros que possamos disponibilizar ao Utilizador para permitir a sua Utilização dos Serviços, exclusivamente numa forma executável. A licença concedida ao Utilizador ao abrigo dos Termos e Condições de Utilização é pessoal, intransmissível e não pode ser sublicenciada, transferida, vendida ou terminada de outra forma. Se o Utilizador usar qualquer software de forma a violar este artigo, a licença será imediatamente revogada. Tal poderá afectar a capacidade do Utilizador de usar a totalidade ou parte dos Serviços, mas o Utilizador continuará vinculado aos termos e Condições Gerais de Utilização, nomeadamente no que se refere à sua obrigação de pagamento.

Por último, recorda-se que a pirataria prejudica a criação artística e a economia do sector cultural. Os meios legais para descarregar conteúdos culturais estão disponíveis na Internet, de forma legal, no respeito dos direitos de autor e dos direitos conexos.

9.3. Conteúdo ilícito

Recorda-se que qualquer pessoa que apresente um conteúdo ou uma actividade a um fornecedor de serviços Internet como ilícita com o único objectivo de pôr termo à sua distribuição ou de obter a sua remoção, mesmo sabendo que o conteúdo ou a actividade em causa não é ilícita, é passível de um processo judicial que pode resultar em multas e/ou prisão.

Recordamos que o acesso ao Serviço pode ser bloqueado devido a conteúdos ilícitos ou potencialmente ilícitos.

Além disso, poderemos solicitar ao Utilizador que altere ou mesmo elimine qualquer conteúdo que possa ser ilícito ou que prejudique a imagem e a reputação da Interactive. De acordo com as circunstâncias, a Interactive reserva-se o direito de suspender sem indemnização ou terminar os Termos e Condições de Utilização.

Recomendamos que o Utilizador consulte todas as leis e regulamentos aplicáveis à Internet e, em particular, os seus limites territoriais.

Para o efeito, recordamos que certas legislações proíbem, em determinados países, a venda à distância, a aquisição, a importação de países terceiros, de produtos de tabaco manufacturado, bebidas alcoólicas, drogas e de outros produtos regulamentados pelo mercado no âmbito da venda à distância. Os países em causa aplicam sanções severas a tais actos.

Além disso, chamamos a atenção para o facto de alguns países regulamentarem o jogo e só permitirem o acesso a operadores aprovados e licenciados. Consequentemente, ao abrigo de determinadas legislações, o Usuário está proibido de utilizar os serviços de operadores de jogos de azar online não licenciados e está sujeito a sanções severas.

10. Direito de retratação

No caso de subscrição do Pacote por telefone ou através da Internet, o Utilizador tem o direito de rescindir os presentes Termos e Condições de Utilização no prazo de dez (10) dias, sem indicar qualquer motivo.

O período de retratação é de dez (10) dias de calendário a partir do dia da activação do serviço incluído no seu pacote.

Para exercer o seu direito de rescisão, deve informar-nos da decisão de rescindir estes Termos e Condições de Utilização através de uma carta registada com aviso de recepção enviada para Interactive Soluções Tecnológicas – VIVAnet serviço de Apoio ao Cliente – Rua Joe Slovo n.º145 1 Andar, Maputo, República de Moçambique.

Para respeitar o prazo de retratação, basta que o Utilizador deve enviar a notificação do exercício do direito de retratação, antes do termo do prazo de retratação.

Consequências da retirada

Se o Utilizador rescindir os presentes Termos e Condições de Utilização, a Interactive deverá reembolsar ao Usuário todos os pagamentos que recebeu do Usuário, sem demora e o mais tardar no prazo de dez (10) dias a contar do dia em que a Interactive recebeu a notificação da rescisão dos presentes Termos e Condições de Utilização. Para este reembolso, utilizaremos os mesmos meios de pagamento que o Usuário utilizou na transacção original, salvo acordo expresso em contrário com o Utilizador; em caso algum será cobrado ao Utilizador por este reembolso.

11. Alteração dos termos e condições de Utilização

11.1. Alteração dos termos e condições de Utilização pela Interactive

A Interactive reserva-se o direito de alterar os Termos e Condições de Utilização em qualquer altura; neste caso, o Usuário receberá a nova versão dos Termos e Condições de Utilização por correio electrónico um (1) mês antes da sua entrada em vigor.

Em caso de remoção de um Pacote da venda, esse Pacote deixará de estar disponível para o Utilizador para novas Activações ou renovações.

11.2. Alteração dos termos e condições de Utilização pelo cliente

O Utilizador pode solicitar-nos (através do Serviço de Apoio ao Cliente) a subscrição de um Pacote diferente, desde que ainda não tenha utilizado o Pacote que adquiriu inicialmente. Nesse caso, e se notificarmos o Utilizador da nossa aceitação do seu pedido, o Utilizador pode comprar um Pacote diferente daquele que adquiriu inicialmente.

A sua facturação será alterada de acordo com os termos e condições do novo contrato.

Notificaremos o Utilizador por correio electrónico em caso de recusa do seu pedido de alteração de Pacotes. Neste caso, o Usuário apenas poderá utilizar o Pacote adquirido e continuaremos a aplicar as condições de pagamento em vigor ao abrigo do Pacote adquirido.

11.3. Transferência dos Termos e Condições de Utilização

A Interactive reserva-se o direito de atribuir, transferir, delegar ou licenciar, no todo ou em parte, a título oneroso ou gratuito, por qualquer motivo, os direitos e obrigações previstos nos Termos e Condições de Utilização, mediante notificação por escrito um (1) mês antes da entrada em vigor da transacção. Nesse caso, o Utilizador terá a possibilidade de rescindir os Termos e Condições de Utilização. Se o Utilizador não rescindir os Termos e Condições de Utilização, as obrigações para o cumprimento dos Termos e Condições de Utilização que incumbem à Interactive serão transferidas para o terceiro cessionário sem qualquer recurso para o Cliente contra a Interactive, que estará livre de qualquer obrigação.

Além disso, reservamo-nos o direito de subcontratar a um ou vários terceiros da Nossa escolha, a totalidade ou parte dos serviços e obrigações que nos incumbem nos termos dos Termos e Condições de Utilização. O Cliente deve abster-se de ceder, transferir, delegar ou licenciar, no todo ou em parte, por qualquer motivo, a título oneroso ou gratuito, os direitos e obrigações previstos nos Termos e Condições de Utilização, excepto com o acordo prévio por escrito da Interactive, que se reserva o direito de o recusar por qualquer motivo que considere legítimo.

11.4. Mudança de endereço na Área de Cobertura

Em caso de mudança de endereço dentro da Área de Cobertura, o Cliente compromete-se a notificar-nos e a fornecer-nos todos os documentos comprovativos necessários (sendo que a alternância entre a sua residência principal e uma segunda residência não constitui uma mudança de endereço).

12. Suspensão do serviço pela Intercative

Em caso de incumprimento dos Termos e Condições de Utilização (exceto nos casos apresentados na Secção 10.04) e, em particular, em caso de não Utilização do Pacote de acordo com as condições do Artigo 11, os direitos de terceiros ou as condições legais e regulamentares em vigor, a Interactive reserva-se o direito de, depois de o ter informado primeiro através dos meios descritos no Artigo 15 (desde que os dados de contacto que forneceu estejam correctos e actualizados):

suspender parcialmente os serviços do Utilizador, reduzindo os dados de modo a manter apenas o acesso funcional aos serviços de comunicação online e de correio eletrónico; e/ou suspender totalmente os serviços do Utilizador.

Em caso de suspensão total ou parcial, esta manter-se-á até que o Utilizador corrija eventuais falhas e/ou circunstâncias que justifiquem tais medidas.

Durante essas medidas, o Utilizador permanecerá vinculado a todas as suas obrigações, nomeadamente o pagamento das suas facturas. Apenas as nossas obrigações serão suspensas durante este período.

A suspensão do serviço é um recurso que podemos empregar sem afectar nenhum dos nossos outros direitos. De acordo com a gravidade da falha observada, ou em caso de um pedido legítimo de uma autoridade administrativa ou judicial, sujeito a disposições obrigatórias, reservamo-nos o direito de rescindir os Termos e Condições de Utilização directamente, sem redução prévia ou suspensão dos seus Serviços.

13. Rescisão

13.1. Rescisão pelo Cliente sem violação ou motivo legítimo

O Utilizador tem o direito de rescindir o seu Pacote a qualquer momento, desde que avise com trinta (30) dias de antecedência. O seu pedido deve ser feito por escrito à Interactive (por carta registada com aviso de recepção para Interactive Soluções Tecnológicas – VIVANET serviço de Apoio ao Cliente – Rua Joe Slovo n.º145 1 Andar, Maputo, República de Moçambique, ou online através do seu Portal do Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz”) e deve conter a sua identidade, o seu número de Subscrição, o nome do seu Pacote e o endereço de instalação em questão.

13.2. Rescisão pelo Cliente por motivos legítimos

Nos casos excepcionais enumerados de forma restritiva abaixo (não sendo possível a rescisão por motivos legítimos em qualquer outro caso), o Utilizador pode rescindir a sua encomenda, sem custos, desde que nos forneça os documentos comprovativos necessários.

Deve fazer o seu pedido por escrito à Interactive (por carta registada com aviso de recepção para Interactive Soluções Tecnológicas – VIVANET serviço de Apoio ao Cliente – Rua Joe Slovo n.º145 1 Andar, Maputo, República de Moçambique, ou através do seu Portal do Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz”). O pedido deve indicar a identidade do Utilizador, o número de Subscrição, o nome do Pacote e o endereço de instalação em causa. Reservamo-nos o direito de solicitar que o Utilizador forneça qualquer justificação adicional antes de processar o seu pedido. Uma vez tratado o pedido, a rescisão produzirá efeitos num prazo de trinta (30) dias.

– Mudança de endereço fora da Área de Cobertura

Excluindo o caso referido na Secção 13.04 (mudança de endereço dentro da Área de Cobertura), se o Cliente, ou o Usuário Principal do Pacote (sendo necessário fornecer prova desta qualidade), mudar de endereço fora da Área de Cobertura, o Cliente é responsável por nos informar, de acordo com as condições acima referidas, num período máximo de trinta (30) dias após a mudança de endereço.

Deve igualmente fornecer todos os documentos necessários que comprovem a mudança de endereço (contrato de arrendamento, factura de electricidade, gás, água, telefone, etc.).

– Não recepção do sinal

O Utilizador pode solicitar a rescisão do seu Pacote sem custos num período de trinta (30) dias após a activação do seu Serviço, se durante esse período a sua ligação à Internet via satélite não funcionar correctamente, desde que

os requisitos técnicos definidos na secção 3.03 sejam respeitados;
a sua instalação esteja em conformidade com os requisitos técnicos;
a interrupção da sua ligação à Internet por satélite não resulta da avaria de um componente do equipamento VIVAnet (neste caso, consulte o artigo 18º).

Após recepção do pedido do Cliente, podemos efectuar um diagnóstico à distância ou enviar um técnico ao domicílio do Cliente, de acordo com as condições do artigo 18.º, a fim de identificar a causa da avaria e avaliar se esta pode justificar o pedido de rescisão, ou proceder à correcção necessária, caso em que o pedido de rescisão não será possível.

– Óbito

Em caso de morte do Cliente ou do Usuário Principal (sendo necessário fornecer prova desta qualidade), o seu cônjuge ou parceiro, ou a sua família imediata, ou as pessoas que vivem com eles, dependendo da sua situação familiar, desde que forneçam uma justificação desta qualidade à Interactive, podem solicitar a rescisão do Pacote gratuitamente. Devem ser apresentados todos os documentos que justifiquem o pedido (certidão de óbito).

Se o Usuário pretender transferir o Serviço para outro ocupante da residência em que o Serviço é fornecido e o Equipamento Interactive instalado, deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente para determinar as modalidades práticas da referida transferência.

– Prisão

Em caso de prisão do Cliente ou do Utilizador Principal do Pacote (sendo necessário fornecer provas desta qualidade) por um período mínimo de três (3) meses, o Cliente pode rescindir o seu Pacote gratuitamente, desde que forneça todas as provas necessárias da prisão e da sua duração.

– Doença grave ou incapacidade

Em caso de doença grave ou de incapacidade que impossibilite a Utilização dos Serviços pelo Cliente ou pelo Utilizador Principal (sendo necessário fornecer provas desta qualidade), o Cliente pode solicitar a rescisão do Pacote sem incorrer em taxas, na condição de fornecer quaisquer documentos que possam demonstrar a sua situação ou a do Utilizador Principal, e a natureza permanente ou contínua da referida doença ou incapacidade.

– Alteração dos Termos e Condições de Utilização pela Interactive

Neste caso, a rescisão dos Termos e Condições de Utilização do Usuário é possível desde que sejam respeitadas as disposições do artigo 13.

13.3. Rescisão por incumprimento

Em caso de não conformidade com os Termos e Condições de Utilização e, em particular, em caso de Utilização do Pacote que não cumpra as condições do Artigo 11, os direitos de terceiros ou as condições legais e regulamentares em vigor, a Interactive reserva-se o direito, depois de ter informado previamente (desde que os detalhes de contacto que forneceu estejam correctos e actualizados), de suspender os seus Serviços (conforme indicado no Artigo 14) ou de terminar o Pacote de acordo com a gravidade da não conformidade observada.

Em caso de tal pedido de uma autoridade administrativa ou judicial, ou em caso de incumprimento das suas obrigações que seja suficientemente grave e não possa ser remediado, a Interactive reserva-se o direito de rescindir o seu Pacote com efeito imediato, logo que a falha se torne aparente, ou após a recepção do pedido a ser enviado por carta registada com aviso de recepção.

13.4. Rescisão por motivo de força maior

Um caso de força maior é definido como qualquer evento fora do controlo da Interactive e/ou do Cliente, e que não pode ser razoavelmente previsto durante a conclusão dos Termos e Condições de Utilização, e cujos efeitos são inevitáveis e tornam impossível, temporária ou permanentemente, o cumprimento pela Interactive e/ou pelo Cliente das obrigações previstas nos Termos e Condições de Utilização.

No que diz respeito aos Termos e Condições de Utilização, a Interactive e o Cliente aceitam que os seguintes eventos são susceptíveis, caso interrompam o cumprimento das suas obrigações, de constituir um caso de força maior:

- qualquer interrupção do serviço directamente resultante de um pedido de uma autoridade, administrativa ou judicial, e, de um modo mais geral, qualquer ato oficial, arbitrário ou não;
- qualquer restrição ou proibição emitida pelas autoridades públicas para fornecer serviços de comunicações electrónicas, incluindo qualquer requisição, confisco, nacionalização e/ou expropriação;
- qualquer embargo à prestação de serviços de comunicações electrónicas;
- qualquer ato de terrorismo e/ou atentado qualquer acto de terrorismo e/ou atentado;
- qualquer insurreição e/ou qualquer estado de guerra, civil ou militar, bem como qualquer motim e/ou revolução;
- qualquer ato de vandalismo e/ou pirataria de qualquer forma;
- qualquer boicote;
- qualquer pirataria informática, incluindo a sabotagem dos meios de comunicação eletrónica;
- qualquer avaria, falha ou interrupção dos meios de comunicação eletrónica;
- qualquer interrupção no fornecimento de energia, incluindo qualquer escassez de combustível ou
- qualquer falha ou interrupção das redes de transmissão (incluindo a Internet);
- qualquer catástrofe natural (incêndio, inundações, etc.);
- qualquer crise sanitária (epidemia, pandemia, etc.);
- qualquer greve, total ou parcial, ou qualquer confinamento externo a Interactive, ou qualquer ocupação de uma empresa.

A qualificação de um dos eventos acima enumerados como caso de força maior não depende da qualidade da entidade afectada, quer se trate da Interactive, das suas filiais, dos seus fornecedores ou dos seus prestadores de serviços.

No caso de um dos casos de força maior acima enumerados, as obrigações contratuais da Interactive e/ou do Cliente que tenham sido afectadas por esse motivo serão suspensas até que os efeitos do referido evento cessem.

A notificação de qualquer um dos eventos acima mencionados por Interactive e/ou o A notificação do cliente à outra parte deve ser efectuada por meio de um dos instrumentos referidos no artigo 17º ou por qualquer outro meio adequado, caso estes não estejam disponíveis. A notificação deve ser acompanhada dos documentos comprovativos adequados e deve ser efectuada no prazo de cinco (5) dias úteis após a ocorrência de tal evento.

Do mesmo modo, qualquer cessação dos efeitos de um caso de força maior invocado pela Interactive e/ou pelo Cliente deve ser notificada por este último à outra Parte nas mesmas condições que as acima especificadas.

A Interactive e/ou o Cliente que seja vítima de um dos casos de força maior acima referidos tomará todas as medidas adequadas para limitar a duração dos seus efeitos.

A Interactive pode oferecer ao Cliente, de boa fé e de acordo com os princípios de equidade, uma alteração aos Termos e Condições de Utilização que tenham sido afectados por um evento de força maior durante mais de um (1) mês, mas cuja execução se revele economicamente viável para todas as Partes.

Por outro lado, na ausência de tal proposta pela Interactive ou no caso de não ser possível chegar a um acordo entre a Interactive e o Cliente dentro de um período de um (1) mês após a oferta da Interactive, os Termos e Condições de Utilização podem ser rescindidos sem compensação devida pela Interactive ou pelo Cliente. Os Termos e Condições de Utilização podem ser rescindidos por meio de notificação usando um dos instrumentos indicados no Artigo 17 ou por qualquer outro meio apropriado, caso estes não estejam disponíveis.

13.5. Consequências da cessação do Pacote

(a) Data de cessação efectiva

Exceto em caso de força maior ou rescisão devido a incumprimento da Interactive, a rescisão será efectiva após o termo do período de aviso prévio de trinta (30) dias, conforme especificado acima. Como a subscrição do Utilizador é paga antecipadamente, reembolsaremos ao Usuário a taxa já paga.

(b) Fim dos serviços e opções

Na data efectiva da rescisão do Pacote, ou nos dias seguintes, os seus Serviços serão desactivados. Deixará de poder utilizar o seu Pacote e os seus serviços, nem aceder a quaisquer dados que possam ser armazenados no contexto do seu Pacote.

Além disso, a rescisão do Pacote do Utilizador resultará na rescisão simultânea de quaisquer Opções que o Usuário possa ter adicionado à sua subscrição (excepto se for possível que estas Opções continuem após a rescisão do Pacote principal e que o Utilizador pretenda manter).

No caso de o Utilizador pretender desactivar apenas uma Opção, a desactivação produzirá efeitos a

partir do início do mês seguinte àquele em que o Utilizador informar, nos termos do Artigo 17, da sua vontade de deixar de receber essa Opção.

14. Responsabilidade

14.1. Responsabilidade da Interactive

A Interactive só pode ser responsabilizada por danos previsíveis ou por lesões sofridas pelo cliente que resultem directamente de uma falha a ela Imputável.

A Interactive não é responsável perante o Cliente por qualquer perda ou dano indirecto, consequente ou incidental, ou perda de lucros, rendimentos, despesas, dados ou poupanças antecipadas, de qualquer natureza e mesmo que possam ser previsíveis ou dos quais possamos ser notificados de qualquer forma (note-se que a Interactive não pretende excluir qualquer responsabilidade que não possa ser excluída por lei, incluindo por morte ou danos pessoais causados pela sua negligência ou por fraude ou deturpação fraudulenta).

Além disso, se o Utilizador, ou um terceiro, participar na causa do dano, a nossa responsabilidade será limitada e proporcional à parte do dano que nos é imputável.

Considera-se que o Utilizador contribuiu para o dano se:

- Utiliza o seu Pacote de uma forma não conforme;
 - O Usuário utiliza o seu equipamento VIVAnet de forma não conforme;
 - Não proteger a sua instalação técnica ou o seu software, nomeadamente contra eventuais intrusões, apesar de ter sido informado de que os dados que circulam na Internet não estão protegidos, nomeadamente contra eventuais interferências e apropriação indevida de dados;
 - O Utilizador não fornecer informações pessoais exactas ou não nos informar em caso de alterações a essas informações;
 - O Utilizador não nos fornece os documentos necessários para a execução dos Termos e Condições de Utilização;
 - O computador não está a funcionar correctamente e o Usuário continua a utilizá-lo sem tomar as precauções necessárias, etc.
- Excepto no que diz respeito às responsabilidades que não podem ser excluídas por lei (e, em particular, por morte ou danos pessoais causados por negligência ou por fraude ou deturpação fraudulenta), a Interactive não pode ser responsabilizada pelos seguintes tipos de danos:

danos imateriais, por vezes qualificados como indirectos, incidentais ou especiais, incluindo danos resultantes de lucros cessantes,
danos por perda de rendimentos, perda de dados ou perda de Utilização sofridos pelo Utilizador ou por terceiros,
danos sofridos por qualquer terminal ligado à Internet, bem como por qualquer ficheiro ou software presente ou ligado ao mesmo, desde que o dano não esteja relacionado com uma falha da nossa parte.
Excepto por óbito ou danos pessoais causados pela sua negligência ou por fraude ou deturpação fraudulenta, a responsabilidade da Interactive será, em qualquer caso, limitada ao montante total das taxas mensais pagas em relação aos últimos doze (12) meses.

Se o dano alegado ou sofrido resultar da execução pela Interactive de uma decisão dos tribunais ou de uma autoridade administrativa competente, supervisora e/ou autorizada que lhe imponha uma

acção que afecte o desempenho dos Termos e Condições de Utilização, a Interactive não poderá ser responsabilizada.

Por último, a Interactive não pode ser responsabilizada perante o Utilizador ou perante terceiros por quaisquer perdas ou danos que possam resultar, nomeadamente, de eventuais riscos para a saúde relacionados com a instalação de uma antena de satélite e a activação do Wi-Fi (sendo que, no estado actual dos conhecimentos sobre esta matéria, os riscos não são conhecidos) e/ou em resultado das deficiências da tecnologia Wi-Fi, nomeadamente devido a uma redução da largura de banda ou à interrupção do Serviço em resultado das referidas deficiências.

14.2. Responsabilidade do cliente

Ao aceitar estes Termos e Condições de Utilização, o Utilizador aceita que é o único responsável por quaisquer danos directos causados a terceiros ou à Interactive, que possam resultar do incumprimento das suas obrigações contratuais ou legais.

No que diz respeito ao acima exposto, o Usuário aceita responder por todas as consequências prejudiciais para estas várias pessoas em qualquer jurisdição e independentemente do contexto de qualquer tipo de acção que possa resultar do não cumprimento das suas obrigações contratuais e/ou legais.

15. Comunicações e notificações

Pelo Usuário: no contexto da execução dos Termos e Condições de Utilização, o Usuário tem o direito de notificar-nos através dos seguintes meios:

electronicamente através do seu Portal do Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz”, por carta, utilizando o endereço postal Interactive (por carta para Interactive Soluções Tecnológicas – VIVANET serviço de Apoio ao Cliente – Rua Joe Slovo n.º145 1 Andar, Maputo, República de Moçambique. O Utilizador é responsável por conservar o comprovativo de envio e a data do mesmo.

Para que a notificação dirigida a Interactive seja válida, deve conter informações que permitam a sua identificação (o seu apelido, nome próprio, número de cliente, o nome do pacote), o objectivo preciso do seu pedido (objectivo do pedido, mas também o serviço/pacote/opção em causa, etc.) e todos os documentos e elementos necessários para justificar o objectivo do seu pedido.

O Utilizador é informado de que nos reservamos o direito de solicitar qualquer documento comprovativo que consideremos necessário para justificar o seu pedido (documentos adicionais ou documentos de identidade, originais ou cópias autenticadas dos elementos fornecidos, todos os documentos necessários para provar a sua identidade e a sua qualidade, etc.).

Também pode contactar-nos por telefone para o número +258 855256577, de segunda a sábado, das 08:00 às 18:00 horas. No entanto, recordamos expressamente que essas comunicações não constituem uma notificação relativa aos Termos e Condições de Utilização.

Por nós: Podemos contactá-lo por email para o endereço indicado no momento da sua subscrição, através do seu Portal do Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz”, por correio para o endereço indicado no momento da sua subscrição e/ou por telefone para o número de telefone fixo ou móvel indicado no momento da sua subscrição (quer como uma chamada telefónica).

Recorda-se que, no caso de uma notificação formal, esta será efectuada por carta para o endereço postal correspondente.

O Utilizador será notificado principalmente por email de quaisquer informações ou alterações relativas aos seus Termos e Condições de Utilização, ao seu Pacote e aos seus Serviços, mas também podemos utilizar mensagens (excepto no caso das informações especificadas na Secção 13.01).

Todas as mensagens de correio electrónico enviadas pela Interactive serão consideradas como tendo sido recebidas pelo Cliente no prazo de cinco (5) dias após o envio (desde que não tenha sido recebida qualquer notificação de falha de entrega), salvo indicação em contrário na mensagem de correio electrónico. O Cliente é responsável por consultar regularmente seus emails e nos notificar imediatamente caso isso não seja possível.

Da mesma forma, compromete-se a notificar-nos imediatamente de quaisquer alterações às suas informações pessoais ou detalhes de contacto. Se não o fizer, aceita toda a responsabilidade pela não recepção de informações relativas ao seu Pacote, à sua renovação ou alteração, ou informações relativas aos seus pagamentos, etc., sem envolver a responsabilidade da Interactive.

16. Serviços de atendimento - Substituição

Se se deparar com um problema técnico relacionado com a Utilização do seu Pacote, Opções ou Equipamento VIVANet, ou com um problema administrativo relacionado com o seu Pacote, compromete-se a solicitar a nossa assistência em primeira instância através dos seguintes meios:

ligando para o Serviço de Apoio ao Cliente através do número +258855256577.
contactando-nos através do seu Portal do Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz”.

Este serviço de atendimento aplica-se apenas aos casos listados acima e está reservado ao Cliente, ao Utilizador Principal e/ou a qualquer pessoa que tenha credenciais de Login que lhe permitam aceder ao Portal do Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz”.

Em caso de avaria total ou parcial do equipamento VIVANet, o Usuário compromete-se a contactar a Interactive, o mais rapidamente possível, assim que constatar a avaria.

17. Dados pessoais

17.1. Dados de acesso

Os seus Dados de Início de Sessão, que lhe permitem iniciar sessão no seu Portal de Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz” e identificar-se junto dos nossos Serviços de Apoio ao Cliente, são estritamente confidenciais. O Utilizador compromete-se a garantir a sua confidencialidade.

Estes incluem o seu endereço de email e a sua palavra-passe.

É proibido emprestar, dar por aluguer, partilhar ou divulgar os mesmos por qualquer motivo, a título oneroso ou gratuito, a qualquer pessoa.

O Utilizador é o único responsável pela Utilização dos seus dados de início de sessão e, quando estes são utilizados, presume-se que foram utilizados pelo Utilizador. Quando escolher a sua palavra-passe, convidamo-lo a escolher uma palavra-passe com pelo menos oito (8) caracteres, incluindo números e/ou letras maiúsculas e/ou letras minúsculas e/ou caracteres especiais (a palavra-passe deve conter três (3) dos quatro (4)), e também a alterá-la regularmente.

Em caso de roubo dos seus detalhes de login, você deve notificar-nos imediatamente através dos

meios mais adequados: A sua responsabilidade não será descarregada assim que a referida notificação for recebida pela Interactive. Nós o ajudaremos a alterar seus detalhes de login.

17.2. Processamento dos seus dados pessoais

Todas as informações relacionadas com a recolha e o processamento de dados, bem como os direitos do Utilizador a este respeito, podem ser acedidas através do Website na Nossa Política de Protecção de Dados Pessoais.

17.3. Dados do Utilizador

A fim de cumprir as suas obrigações legais como fornecedor de serviços Internet, a Interactive armazena os dados de ligação do Usuário, directamente ou através das suas subsidiárias ou empresa-mãe e fornecedores para esse efeito, por um período de um (1) ano.

A totalidade ou parte dos dados do Utilizador que possam ser solicitados por qualquer autoridade administrativa ou judicial serão partilhados por Interactive em conformidade com as leis aplicáveis.

Entende-se por “dados de ligação” as informações que o Usuário disponibiliza através do acesso a uma ferramenta de comunicações electrónicas e que podem ser registadas por Interactive ou os seus parceiros, ou seja

informações que permitam identificar o Utilizador do serviço;
dados relativos ao equipamento utilizado no contexto da Utilização da ferramenta de comunicações electrónicas;
a data e a hora de cada sessão e comunicação;
as informações relativas ao Pacote do Cliente e a quaisquer Opções;
os dados que permitem a identificação do destinatário da comunicação electrónica.

18. Reclamações contra a Interactive - Serviço de Apoio ao Cliente

Em caso de reclamação, siga os seguintes passos:

1º passo: Deve contactar o nosso Serviço de Apoio ao Cliente por telefone através do número +258 855256577 ou através do seu Portal do Cliente “www.cliente.vivanet.co.mz” no prazo de dois (2) meses; faremos todos os esforços para lhe responder o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, no prazo de quinze (15) dias após a recepção do seu pedido;

2º passo: se o Utilizador não receber uma resposta no prazo de quinze (15) dias, conforme indicado acima, ou se não estiver satisfeito com a resposta fornecida, convidámo-lo a escrever para a Interactive (por carta para Interactive Soluções Tecnológicas – VIVANET serviço de Apoio ao Cliente – Rua Joe Slovo n.º145 1 Andar, Maputo, República de Moçambique, de acordo com as condições do Artigo 17; mais uma vez, a Interactive fará todos os esforços para lhe responder o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, no prazo de quinze (15) dias após a recepção do seu pedido;

3º passo: na ausência de uma resposta no prazo de trinta (30) dias ou no caso de o Utilizador não ficar satisfeito com a resposta fornecida (ou em qualquer momento), o Utilizador pode remeter o assunto para a Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique.

19. Lei aplicável - Resolução de conflitos

Os Termos e Condições de Utilização estão sujeitos à legislação geral e específica da Republica de Moçambique, excluindo a aplicação das suas regras de conflito de leis. Consequentemente, na sua qualidade de consumidor, o Serviço é fornecido na República de Moçambique, beneficiando igualmente dos direitos que o protegem ao abrigo das disposições da lei aplicável nesse país.

Em caso de litígio, o Cliente e a Interactive podem tentar encontrar uma solução amigável, nomeadamente através do Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique.

Na ausência de uma solução amigável para o litígio, o Utilizador, tal como a Interactive, aceitam submeter qualquer litígio suscetível de opor as partes, à competência exclusiva do Tribunal Judicial da Cidade de Maputo, com exclusão de qualquer outro.

A falta de acção da Interactive em caso de qualquer falha ou falha da sua parte não constituirá uma renúncia da Interactive aos seus direitos a este respeito, nem uma renúncia ao seu direito de tomar medidas em relação a essa falha ou a qualquer outra violação.

20. Diversos

O Cliente e Interactive suportarão os seus próprios honorários, custos e quaisquer desembolsos decorrentes da conclusão e execução dos Termos e Condições de Utilização.

20.1. Taxas

O Cliente e Interactive suportarão os seus próprios honorários, custos e quaisquer desembolsos decorrentes da conclusão e execução dos Termos e Condições de Utilização.

20.2. Independência

O Cliente e a Interactive aceitam que a conclusão e a execução dos Termos e Condições de Utilização não criam qualquer dependência ou subordinação entre si, nem estabelecem uma empresa comum ou uma filial.

20.3. Ligações a websites de terceiros

As hiperligações no website podem afastar o Utilizador do mesmo. Certos links de sites presentes no site podem não estar sob nosso controle e, como tal, não somos responsáveis pelo conteúdo apresentado nesses sites. Fornecemos links apenas para sua conveniência e isso não implica em nenhum caso a Inspeção, revisão, validação ou endosso, total ou parcial, pela Interactive de qualquer conteúdo encontrado nesses sites.

20.4. Divisibilidade

No caso de uma condição dos Termos e Condições de Utilização se mostrar impraticável, nula ou ilegal, a validade dos Termos e Condições de Utilização não será afectada. Nesta situação, Interactive e o Cliente comprometem-se a negociar de boa fé a substituição da condição impraticável, nula ou ilegal por uma condição válida que honre o espírito dos Termos e Condições de Utilização.

20.5. Títulos

Os títulos dos artigos e secções são meramente ilustrativos para facilitar a leitura dos Termos e Condições de Utilização e não têm qualquer valor contratual inerente.

20.6. Língua

A língua oficial dos Termos e Condições de Utilização é o Português. Qualquer tradução que possa ser fornecida pela Interactive será apenas para fins informativos, tendo a versão em Português precedência.