

Condições do Serviço ZAP SATÉLITE

IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

FINSTAR, S.A. (adiante designada ZAP), com sede no Edifício ZAP, Via A4A - Talatona, Luanda Sul, registada na 2ª Secção do Guiché Único, com número único de matrícula e de identificação de pessoa colectiva 5417046396.

CONTACTOS PARA APOIO A CLIENTES / INFORMAÇÕES / APOIO TÉCNICO

Contactos de apoio ao cliente (link para página <http://www.zap.co.ao/apoio-ao-cliente/contactos>)

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

A ZAP presta o serviço de distribuição de sinal de televisão por Satélite por subscrição.

SERVIÇOS E PREÇOS

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

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

REEMBOLSOS

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado nos termos da alínea a) do número 9.2., por motivos comprovadamente imputáveis à ZAP, o CLIENTE poderá exigir desta, o reembolso do montante correspondente ao valor da instalação do Serviço.

Nos casos em que se verifique o incumprimento dos níveis de qualidade do Serviço, referente à reposição do(s) serviço(s) indisponível(s), fixados nos termos da alínea b) do número 9.2., por motivos imputáveis à ZAP, esta creditará na conta do CLIENTE, o valor correspondente ao período de subscrição proporcional ao período de tempo em que se verificou a restrição, suspensão ou limitação do(s) serviço(s) em inobservância do nível de qualidade que estiver em causa.

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO OFERECIDOS

No caso de avarias da responsabilidade da ZAP que originem interrupções na prestação do Serviço, a ZAP procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de 15 (quinze) dias, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

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

CONDIÇÕES CONTRATUAIS TÍPICAS

A prestação dos serviços pela ZAP pressupõe que o CLIENTE aceita as Condições Gerais e Específicas indicadas. O pedido de resolução contratual poderá ser comunicado mediante o envio de comunicação escrita para a ZAP. Os procedimentos aplicáveis à resolução do contrato encontram-se detalhados nas Condições Gerais de Serviço.

PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E DE RECLAMAÇÕES

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

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

Data de criação: 12 de Outubro de 2018



Download Condições Gerais DTH