

Registo de Cartões SIM

SIM Card Registration

Nome

Name

Data de nascimento

Date of birth

D

D

M

M

A

A

A

A

Número

Number

8

Email

Email

NUTEL

NUTEL

NUTEL (Tutor)

NUTEL (Sponsor)

ICCID

NUIT

NUIT

Tipo de doc

Doc Type

Número de doc

Doc number

Local de emissão

Place of issue

Data de emissão

Date of issue

D

D

M

M

A

A

A

A

Data de validade

Expiring date

D

D

M

M

A

A

A

A

Provincia de nascimento

Province of birth

Cidade de nascimento

City of birth

Aceita os termos e condições do serviço M-Pesa?

Do you agree the terms and conditions of the M-Pesa service?

Sim

Yes

Não

No

Género

Gender

Estado civil:

Marital status:

Regime de bens:

Property regime:

Filiação

Parent's name

Nacionalidade

Nationality

Provincia de residência

Province of residence

Cidade de residência

City of residence

Bairro

Area

Avenida / Rua

Avenue / Street

Quarteirão

Block

Andar

Floor

Número

Number

Sector de actividade

Business sector

Entidade empregadora

Employer

Montante de rendimento

Income amount

Ocupação

Occupation

O SIM Card deverá ser inserido no aparelho até 15 dias após o registo. Caso não seja inserido, o registo será anulado e o Cliente terá que registar outro SIM Card.

SIM card has to be inserted into the mobile phone within 15 days after confirmation of registry. Otherwise the registration will be cancelled and the customer will have to register a new Card.

Empresa

Company

Nome do representante

Representative

Tipo de documento

Document type

Número de doc

Doc number

NUIT

NUIT

Ao aceitar os Termos e condições do M-Pesa, a Vodacom irá partilhar os seus dados pessoais com a Vodafone M-Pesa para efeitos de abertura da conta M-Pesa.

By accepting the M-Pesa Terms and Conditions, Vodacom will share your personal data with Vodafone M-Pesa for the purpose of opening the M-Pesa account.

Aceita que os seus dados de tráfego sejam usados para análise?

Do you accept your traffic data to be used for analytics?

Sim

Yes

Não

No

Quer receber informação de marketing?

Do you want to receive marketing information?

Sim

Yes

Não

No

Aceita que os seus dados de geolocalização sejam usados para análise?

Do you accept your geolocation data to be used for analytics?

Sim

Yes

Não

No

Gostaria de receber informações sobre os Produtos e Serviços da Vodacom, incluindo, entre outros, Ofertas, Promoções e Informações sobre novos produtos e serviços, através dos seguintes canais:

I would like to receive information regarding Vodacom's Products and Services, including, but not limited to, Offers, Promotions, and Updates on new products and

Newsletter

Newsletter

E-mail

E-mail

SMS

SMS

Chamada Telefónica

Chamada Telefónica

Autorizo que a Vodafone M-Pesa, SA, possa averiguar e obter minhas informações em entidades relevantes

I authorize Vodafone M-pesa SA to investigate and obtain my information from relevant entities

Declaração:

Confirmo que as informações acima são verdadeiras, responsabilizando-me por qualquer falha ou omissão no seu fornecimento

Declaration:

I hereby confirm that the above information is true, assuming responsibility for any failure or omission in its provision.

Assinatura/Signature

Data/Date

D

D

M

M

A

A

A

A

A preencher pelo operador/To be filled by operator

Local do registo

Place of registration

Código do Agente

Agent ID

ACORDO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA REDE VODACOM

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

1. INTERPRETAÇÃO

- 1.1. Neste acordo, as seguintes expressões deverão (a menos que o contexto indique de outro modo) ter os seguintes significados:
- 1.1.1. **"Acordo"** significa os termos e condições gerais estabelecidos no presente Acordo, juntamente com o Formulário de Adesão; ou qualquer outro documento anexo aos mesmos;
 - 1.1.2. **"Aparelho do Cliente/Subscritor"** significa qualquer aparelho celular, fixo, móvel e/ou portátil, digital que tenha capacidade para efectuar uma ligação por *interface* de rádio ou sistema, que seja aprovado pela Autoridade Reguladora das Comunicações nos termos da legislação específica vigente, utilizado pelo Cliente e aceite pela Vodacom;
 - 1.1.3. **"Autoridade Reguladora das Comunicações"** significa a entidade que regula a indústria de mercados postal e de telecomunicações em Moçambique;
 - 1.1.4. **"Cliente/Subscritor"** significa o titular de um Acordo de Prestação de Serviços com a Vodacom, podendo ser um Cliente/Subscritor pré-pago ou pós-pago.
 - 1.1.5. **"Cliente/Subscritor -Pré-pago"** significa qualquer pessoa que activar um Modulo de Identificação do Subscritor de serviços Vodacom cujo uso de serviços será mediante pagamento antecipado do crédito ou pagamento/compra antecipado de qualquer serviço que desejar usar.
 - 1.1.6. **"Cliente/Subscritor pós-pago"** significa qualquer pessoa que activar um Modulo de Identificação do Subscritor de serviços Vodacom cujo uso de serviços será o pagamento mensal do valor facturado sobre os serviços fornecidos pela Vodacom.
 - 1.1.7. **"Derrogação"** – revogação parcial.
 - 1.1.8. **"Dispositivo de Comunicação"** significa equipamento terminal usado pelo Cliente para acesso e ou identificação no uso dos serviços públicos de telecomunicações identificado por um identificador único internacional diferente, dependendo do tipo de dispositivo.
 - 1.1.9. **"Documento de Identificação"** significa os documentos descritos no Artigo 18º do Decreto nº 13/2023, que aprova o Regulamento do Registo dos Subscritores dos Serviços de Telecomunicações ("Decreto 13/2023).
 - 1.1.10. **"Entrega"** significa o acto de entrega do aparelho ao Cliente;
 - 1.1.11. **"Equipamento"** significa o Telefone Celular e/ou Aparelho do Cliente;
 - 1.1.12. **"Formulário de Adesão"** significa o documento que é parte integrante do presente Acordo e consiste na manifestação da intenção do Cliente em aderir aos serviços prestados pela Vodacom, e quando devidamente preenchido e assinado, resulta nos pressupostos necessários à prestação do serviço e nas modalidades pretendidas;
 - 1.1.13. **"Limite de Consumo"** (*Bill Limit*) - medida de controlo interno que visa monitorar o consumo dos clientes através de notificações automáticas e subsequente barramento da linha quando o limite previamente definido é atingido;
 - 1.1.14. **"Módulo de Identificação do Subscritor"** significa circuito impresso do tipo smart card ou não impresso eSIM, utilizado para identificar, controlar e armazenar dados que permitem validar um determinado Subscritor na rede de telecomunicações.
 - 1.1.15. **"Barramento"** – Suspensão temporária da prestação do serviço quer na emissão ou recepção de chamadas;

- 1.1.16. “**Parâmetro de crédito**” - limite máximo de crédito, resultante da análise de crédito efectuada pela Vodacom no momento da adesão do Cliente, que, uma vez ultrapassado, confere à Vodacom a prerrogativa de suspender a prestação dos serviços;
- 1.1.17. “**Período de contrato**” - significa o tempo durante o qual cliente/Subscritor de um Modulo de Identificação do Subscritor da Vodacom mantiver o seu Módulo de Identificação activo na rede Vodacom.
- 1.1.18. “**Preço por unidade**” significa o preço por unidade referente ao Telefone Celular e/ou Aparelho do Cliente, conforme estabelecido no Formulário de Adesão;
- 1.1.19. “**Qualidade de Serviço**” – significa os níveis de qualidade da prestação do serviço definidos por Lei;
- 1.1.20. “**Serviços**” significa:
 - 1.1.20.1. serviço de telecomunicação que fornece uma comunicação de voz e mensagem de texto, em dois sentidos, por telegrafia através do sistema e outros serviços de telecomunicações adicionais que a Vodacom possa decidir, ocasionalmente, colocar à disposição dos seus clientes através do sistema; e/ou:
 - 1.1.20.2. venda, instalação e entrega, se aplicável, de um aparelho ao Cliente pela Vodacom.
- 1.1.21. “**Sistema**” significa o sistema de telefonia móvel que utiliza os padrões definidos pelo Instituto de Padrões Técnicos Europeu e União Internacional das Telecomunicações, operado pela Vodacom;
- 1.1.22. “**Taxa de Acesso Mensal**” significa o valor fixo mensal pela ligação ao sistema, estipulado para cada plano tarifário;
- 1.1.23. “**Taxa de instalação**” significa o custo para a instalação conforme estabelecido no Formulário de Adesão, se aplicável;
- 1.1.24. “**Taxa de juro**” significa a taxa de juro permitida por Lei na República de Moçambique;
- 1.1.25. “**Taxa de ligação**” significa a taxa inicial para a ligação do sistema conforme estabelecido no tarifário;
- 1.1.26. “**Taxa de Reconexão**” significa o valor cobrável ao Cliente pela Vodacom, no caso da necessidade de voltar a ligar o aparelho do Cliente ao sistema da Vodacom, após desconexão dos serviços.
- 1.1.27. “**Taxa de Rejeição**” significa o valor cobrado ao Cliente pela Vodacom na eventualidade de rejeição do débito;
- 1.1.28. “**Telefone Celular**” significa o Aparelho do Cliente devidamente especificado no Formulário de Adesão juntamente com todos os seus acessórios e aditamentos também especificados no Formulário de Adesão;
- 1.1.29. “**USSD**” (serviço suplementar de dados não estruturados) significa tecnologia interactiva, baseada em menus e com a finalidade de permitir às operadoras de rede fornecerem aos clientes acesso fácil a serviços pré-configurados;
- 1.1.30. “**Valor Devido**” – significa taxa mensal, valor de consumo e outros que sejam devidos pelo Cliente;
- 1.1.31. “**Vodacom**” significa a Vodacom Moçambique, SA, uma empresa devidamente constituída na República de Moçambique, registada na Conservatória do Registo das Entidades Legais de Maputo sob o número 105013844.

- 1.2. Os títulos das cláusulas deste Acordo foram inseridos somente para conveniência e serão tomados em consideração aquando da interpretação do mesmo.
- 1.3. Este Acordo será regido, executado e interpretado de acordo com a legislação em vigor e aplicável na República de Moçambique.

2. **LIGAÇÃO AO SISTEMA E FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS**

Ao abrigo dos termos e condições do presente Acordo, a Vodacom deverá conectar e manter a ligação do Aparelho do Cliente ao sistema, devendo também envidar esforços para manter os serviços disponíveis

durante a vigência deste Acordo, salvo e excepto em circunstâncias que estejam para além do controlo da Vodacom.

3. REGISTO

- 3.1. No acto do registo, a Vodacom irá efectuar a captura dos dados constantes do Documento de Identificação, captura de imagem fotográfica do Subscritor dos Serviços de Telecomunicações e associar ao respectivo registo.
- 3.2. A Vodacom irá, directa ou indirectamente, colectar os dados do Cliente e do dispositivo de comunicação com vista a proceder à sua validação e armazenamento.
- 3.3. No acto do registo e actualização devem ser também apresentados todos os documentos legalmente exigidos por lei e outros que a Vodacom vier a solicitar para fins do registo do Cliente.
- 3.4. Os Serviços da Vodacom podem ser subscritos por pessoas singulares com idade igual ou superior a 21 anos.
- 3.5. As pessoas singulares com idade igual ou superior a 16 anos, podem ser registadas desde que autorizadas por um subscritor maior de idade e com registo válido, devendo a autorização estar expressa no registo.
- 3.6. O Cliente somente poder ter activo um número máximo de 5 registos de Módulo de Identificação do Subscritor.
- 3.7. A inconformidade dos dados de registo apresentados pelo Cliente é passível de bloqueio do registo e ou interrupção dos Serviços.
- 3.8. O registo do Cartão SIM só deve ser feito na presença do Cliente.
- 3.9. O subscritor com idade igual ou superior a 21 anos que autorizar um subscritor com idade igual ou superior a 16 anos e menor de 21 anos, a subscrever a um registo do Módulo de Identificação da Vodacom, de forma expressa e automática também autoriza que, querendo o autorizado estabelecer alguma relação comercial com a Vodacom de Agente para o Registo e activação de novos Módulo de Identificação possa fazê-lo sem precisar de uma outra autorização, excepto se a Vodacom solicitar.

4. VALIDADE DO REGISTO

- 4.1. O registo é válido pelo tempo de activação do Módulo de Identificação do Subscritor, sendo as únicas excepções o caso em que o fim da data de validade do documento usado no acto do registo é concedido por mais 60 dias e nos casos em que os documentos tem validade indeterminada ou vitalícia, nos quais o prazo de registo será de 5 anos.
- 4.2. O Módulo de Identificação do Subscritor que não tenha nenhuma actividade na rede por mais de 3 meses será bloqueado e desactivado. A Vodacom notificará o Cliente com antecedência sobre a proximidade da caducidade do registo de modo a evitar a desactivação do mesmo.

5. DOCUMENTAÇÃO PARA O REGISTO

- 5.1. O registo do Cliente deve ser feito mediante a apresentação pelo Cliente dos documentos de identificação elegíveis para o efeito conforme descrito no Decreto nº 13/2023, que aprova o Regulamento do Registo dos Subscritores dos Serviços de Telecomunicações.
- 5.2. A cópia do Documento de Identificação do Cliente para efeitos de registo só será aceite mediante apresentação do respectivo documento físico original ou cópia autenticada para efeitos de verificação.
- 5.3. Somente serão aceites para efeito de registo, documentos cuja validade esteja dentro do prazo, salvo situações excepcionais previstas no Decreto nº 13/2023.
- 5.4. Para os documentos com validade indeterminada ou vitalícia, o prazo do registo será de 5 anos.
- 5.5. O registo de um subscritor menor de 16 anos deverá ocorrer mediante a autorização de um subscritor maior de 21 anos, sem prejuízo destes apresentarem os documentos/requisitos necessários para o efeito no

Decreto n.º 13/2023 de 11 de Abril- Regulamento Sobre Registo dos Subscritores dos Serviços de Telecomunicações e na demais legislação que for aplicável.

6. PAGAMENTOS

6.1. O Cliente pagará à Vodacom o agregado de todos os custos cobrados pela Vodacom, em cada momento, designadamente:

6.1.1. A Taxa de ligação, a taxa de acesso mensal, a tarifa de chamadas e qualquer outra taxa estabelecida ou mencionada no tarifário, e/ou;

6.1.2. O preço por unidade, o preço complementar, o preço de instalação juntamente com qualquer valor de caução, caso seja aplicável, constante da factura, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da sua emissão pela Vodacom, sem deduções ou compensações, em numerário ou de outra forma aceite pela Vodacom. A Vodacom irá facturar ao Cliente mensalmente, em adiantado, a tarifa de acesso mensal;

6.1.3. A Vodacom irá facturar ao Cliente mensalmente as tarifas respeitantes às chamadas efectuadas bem como outros consumos (por exemplo: débitos de Internet e mensagens de texto) até ao último dia do período de facturação. A Vodacom deverá, à sua discricção, facturar o Cliente imediatamente após a recepção do Formulário de Adesão em relação às tarifas e preços mencionados nesta cláusula.

6.2. Qualquer valor devido pelo Cliente à Vodacom que não seja pago na data devida deverá vencer uma taxa juro igual a taxa máxima permitida por Lei, calculada desde a data em que o pagamento é devido até à data em que tal pagamento seja integralmente regularizado.

6.3. Não obstante o disposto na alínea anterior, a Vodacom reserva-se o direito de, no caso de o débito automático falhar na data prevista para o mesmo, por falta de provisão ou outra razão imputada ao Cliente, efectuar outra tentativa na data seguinte prevista para o débito. Neste caso será aplicada ao Cliente uma Taxa de juro resultante da rejeição de débito.

6.4. **No caso de atraso no pagamento, a Vodacom reserva-se o direito de proceder ao barramento de todos os serviços prestados pela Vodacom ao Cliente.** Caso o Cliente seja titular de mais de uma conta bancária associada a qualquer serviço prestado pela Vodacom e uma das referidas contas não estiver devidamente aprovionada, a Vodacom poderá efectuar o débito da totalidade do valor em dívida na conta que estiver aprovionada.

6.5. A Vodacom reserva-se o direito de exigir, após a assinatura do Formulário de Adesão por parte do Cliente, ou em qualquer outra altura após essa data, o pagamento de um depósito que considere justo. O referido depósito deverá ser pago pelo Cliente em dinheiro e no momento da assinatura do Formulário de Adesão pelo Cliente ou imediatamente após a solicitação da Vodacom. Caso o Cliente efectue um depósito à Vodacom, o mesmo será reembolsável após o término do contrato, mas o referido depósito poderá ser retido e apropriado no seu todo ou em parte pela Vodacom para o pagamento de montantes que estejam em dívida pelo Cliente à Vodacom.

6.6. A Vodacom terá o direito de exigir a qualquer altura após a assinatura do Formulário de Adesão pelo Cliente, o pagamento total e antecipado de todas as taxas a serem cobradas pela Vodacom pelo saldo do período mínimo de contrato, excluindo as despesas de chamadas, as quais serão debitadas mensal e posteriormente, nas seguintes circunstâncias:

6.6.1. De acordo com os resultados da avaliação de risco obtidos pela Vodacom;

6.6.2. Caso a Vodacom tenha razoável suspeita relativamente a qualquer acto fraudulento que tenha sido ou possa estar a ser cometido pelo Cliente relativamente a este Acordo; ou

6.6.3. Caso a Vodacom tome conhecimento que o Cliente ocultou informação essencial no preenchimento e assinatura do Formulário de Adesão.

7. DURAÇÃO

- 7.1. O presente Acordo terá início na data da activação do serviço e continuará em vigor até ao termo do Período Mínimo, sendo automaticamente renovável por um período indeterminado. Não obstante, o Acordo poderá ser terminado pela Vodacom nos termos da cláusula 14 do Acordo ou, pelo Cliente, através de uma notificação escrita e com a antecedência mínima de 30 dias da rescisão, não podendo, contudo, o Cliente terminar o Acordo durante o Período Mínimo do contrato definido nos termos da Cláusula 1.1.10.
- 4.2. No caso da rescisão deste Acordo antes da data prevista para o termo do período mínimo de contrato, a Vodacom reserva-se o direito de exigir o pagamento do saldo devido relativamente à taxa de acesso mensal do período mínimo de contrato, e o Cliente terá a obrigação de efectuar o pagamento do referido valor.

8. INCENTIVO

- 8.1. Com a celebração deste Acordo, a Vodacom poderá, dependendo do Plano acordado entre as partes, disponibilizar ao Cliente um incentivo que poderá consistir num aparelho de celular ou qualquer outro bem móvel consoante a oferta e disponibilidade em vigor para o mesmo.
- 8.2. Na renovação do Contrato, nos termos do nº 4 acima, a Vodacom poderá fornecer ao Cliente, outro incentivo, conforme definido no nº 5.1, contanto que o Cliente o reclame dentro do período de 180 dias após a data do final de cada ciclo de Período Mínimo.

9. RISCO E PROPRIEDADE

- 9.1. Todas as vantagens e desvantagens associadas ao telefone celular/aparelho, por causa imputável, passam para o Cliente no momento da sua entrega ou após a instalação, dependendo do que ocorrer primeiro.
- 9.2. A Vodacom manter-se-á proprietária do telefone celular e/ou aparelho até ao término do Período Mínimo do contrato.
- 9.3. Após o término do Período Mínimo do contrato, a propriedade do telefone celular e/ou Aparelho passará para o Cliente, contanto que o Cliente tenha efectuado todos os pagamentos devidos à Vodacom ao abrigo deste Acordo. Até que tenham sido pagos todos os valores devidos à Vodacom relativamente ao Período Mínimo do contrato, a propriedade do telefone celular e/ou Aparelho do Assinante permanecerá da Vodacom.

10. LISTA DE CLIENTES DE RISCO

- 10.1. Caso o Cliente não cumpra com as suas obrigações de pagamento durante o período de vigência do contrato, a Vodacom reserva-se o direito de colocar o Cliente bem como o telefone celular/Aparelho na "Lista de Clientes de Risco" para evitar o uso deste, podendo ainda exigir do Cliente todos os direitos decorrentes deste Acordo ou da lei.
- 10.2. Não obstante a propriedade do Aparelho poder passar para o Cliente depois do Período Mínimo do contrato, o Cliente reconhece o direito da Vodacom de colocar o telefone celular na "Lista de Clientes de Risco" por não honrar com os compromissos assumidos.

11. ASSISTÊNCIA E GARANTIA PÓS-VENDA

A Vodacom irá prestar ao Cliente serviços pós-venda e/ou outros serviços que possa vir a determinar ocasionalmente.

12. DECLARAÇÃO DO CLIENTE À VODACOM

O Cliente declara e concorda que:

- 12.1. A qualidade do serviço e a cobertura disponibilizada ao Cliente será limitada àquela que foi fornecida pelo sistema e que os serviços podem, ocasionalmente, ser negativamente afectados por factores físicos, tais como edifícios e túneis, assim como pelas condições atmosféricas e/ou outras causas de interferência; e
- 12.2. O Cliente não responsabilizará a Vodacom por qualquer indisponibilidade dos serviços ou por qualquer outro motivo, seja de que natureza for, incluindo danos, salvo conforme especificado na cláusula 10.
- 12.3. Nos termos da Cláusula 26 do presentes Termos e Condições, o Cliente declara e concorda que:
- 9.3.1. Tomará todas as medidas necessárias no sentido de informar os usuários das linhas da Vodacom, sejam eles seus trabalhadores e/ou colaboradores, relativamente à emissão de facturas detalhadas das linhas em alusão, aquando da activação ou início da sua utilização por parte dos mesmos, bem como obter deles as devidas autorizações prévias, para o efeito.
- 9.3.2. Não responsabilizará a Vodacom, no caso de qualquer dos seus colaboradores, subcontratados, directores, usar de forma indevida quaisquer dos dados pessoais constantes nas facturas detalhadas, emitidas pela Vodacom, aquando da sua recepção.

10. RESPONSABILIDADE

- 10.1. A Vodacom será responsável perante o Cliente, após apuramento dos factos, pelos danos que forem causados ao Cliente por causa comprovadamente imputável unilateralmente à Vodacom, responsabilidade essa que, em caso algum excederá o montante correspondente à Taxa Mensal de Acesso pagável à data da reclamação pelo Cliente, multiplicado por 10.
- 10.2. Em qualquer circunstância, as partes acordam que a Vodacom só será responsável pelos danos emergentes até ao estabelecido no número anterior, não sendo, porém, responsável pelos lucros cessantes.
- 10.3. O Cliente não terá direito a compensar qualquer montante que lhe seja devido pela Vodacom contra qualquer montante que este deva à Vodacom nos termos do presente Acordo.

11. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS ATRAVÉS DO APARELHO DO CLIENTE

- 11.1. O Cliente reconhece e concorda que está consciente e cumprirá com todas as disposições legais relacionadas com a telegrafia sem fio e os serviços de telecomunicação que sejam aplicáveis, em cada momento, ao fornecimento e utilização dos serviços através do Aparelho do Cliente.
- 11.2. O Cliente tem a exclusiva responsabilidade de controlar o consumo das suas contas através dos meios disponíveis, incluindo códigos USSD.
- 11.3. Caso o Cliente pretenda obter informação sobre os sítios de internet por si acedidos, deve este submeter uma carta formal à Vodacom solicitando a esta a quebra de sua privacidade. Esta facilidade não está disponível no caso de *Roaming*.
- 11.4. Adicionalmente, o Cliente deverá:
- 11.4.1. Cumprir com todas as instruções emitidas pela Vodacom concernentes à utilização por parte do Cliente dos serviços, Aparelho do Cliente ou outros assuntos relacionados;
- 11.4.2. Fornecer à Vodacom toda a informação necessária que possa vir a ser requerida pela Vodacom, e
- 11.4.3. Apenas utilizar o Aparelho do Cliente que se encontre aprovado, por escrito, pela Vodacom para uso no “sistema”.

12. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 12.1. Usar o Documento de Identificação apenas para registar o número de Cartões SIM por ele requisitados, sendo-lhe interdito o registo de Cartões SIM com documentos do Cliente sem a sua autorização.

- 12.2. Abster-se de usar Documentos de Identificação perdidos ou falsificados para efeitos de registo.
- 12.3. Comunicar à Vodacom para efeitos de suspensão ou bloqueio imediato da sua subscrição ou registo em caso de roubo ou furto do seu Dispositivo de Comunicação, sem prejuízo de informar ao prestador de serviço associado, às autoridades policiais e judiciais.
- 12.4. Utilizar apenas Módulos de Identificação do Subscritor e Dispositivos de Comunicação devidamente registados.
- 12.5. Comunicar à Vodacom qualquer situação que tenha conhecimento na utilização de redes ou Dispositivos de Comunicações que consubstanciem ou contribuam para a prática de crimes.
- 12.6. Abster-se de usar Módulos de Identificação do Subscritor ou Dispositivos de Comunicação registados em nome de terceiros, excepto nas situações previstas no Regulamento.
- 12.7. Abster-se de comprar, vender ou oferecer Módulos de Identificação do Subscritor ou Dispositivos de Comunicação previamente registados em nome de terceiros.

13. ITINERÂNCIA INTERNACIONAL OU *ROAMING*

As tarifas de *Roaming* ou itinerância internacional variam de acordo com os operadores de telecomunicações nacionais e internacionais. É da inteira responsabilidade do Cliente consultar as tarifas aplicáveis em cada caso, através da consulta da linha do Cliente, lojas da Vodacom e o *site* oficial da Vodacom.

14. SUSPENSÃO/ DESCONEXÃO

- 14.1. À Vodacom reserva-se o direito de, ocasionalmente, e com prévia notificação ao Cliente, suspender os serviços e/ou, à sua discrição, desligar o Aparelho do Cliente do sistema, nos termos da lei, caso ocorra qualquer uma das circunstâncias abaixo descritas:
 - 14.1.1. Durante qualquer falha técnica, ou manutenção do sistema desde que a Vodacom tenha encetado os seus melhores esforços para reestabelecer os serviços, o mais breve possível; e
 - 14.1.2. Se o Cliente falhar no cumprimento de qualquer dos termos e condições deste Acordo (incluindo falta de quaisquer pagamentos devidos) até que a infracção, se for possível remediar, seja remediada; ou se o Cliente cometer, ou permitir que se cometa, qualquer acto que, na óptica da Vodacom, possa ter afectado negativamente a operação dos serviços. Para os casos de incumprimento de pagamentos, a suspensão dos serviços será executada 48 horas após o prazo acordado entre a Vodacom e o Cliente.
- 14.2. Não obstante qualquer suspensão dos serviços ao abrigo desta cláusula, o Cliente permanecerá responsável por todas as despesas devidas nos termos deste Acordo ao longo do período de suspensão, a não ser que a Vodacom, à sua discrição, determine noutro sentido, por escrito.

15. BLOQUEIO

- 15.1. A Autoridade Reguladora e as Entidades Legais competentes, por via de decisão administrativa ou judicial, quer seja de forma separada ou conjunta podem instruir o bloqueio do registo ou a interrupção do serviço como medida cautelar, sempre que se verificar a suspeita de envolvimento por parte do Cliente em actos ilícitos.
- 15.2. A Vodacom irá notificar o Cliente, por SMS ou outro meio, com a antecedência mínima de 30 dias, indicando o motivo do bloqueio e convidando-o a dirigir-se à Vodacom para os devidos esclarecimentos.
- 15.3. Em caso de Cliente sofrer perda, roubo ou furto do seu dispositivo contendo o Cartão Sim Vodacom é sua responsabilidade comunicar à Vodacom para a suspensão ou bloqueio imediato da sua subscrição ou registo, sem prejuízo de informar ao prestador de serviço associado, às autoridades policiais e judiciais.

16. CESSAÇÃO

- 16.1. No caso de o Cliente violar os termos deste Acordo ou qualquer garantia, concedida pelo mesmo, e/ou falhar no cumprimento de qualquer obrigação emergente deste Acordo, a Vodacom, sem prejuízo de outros direitos que possa vir a exigir nos termos e condições deste Acordo ou ao abrigo da lei aplicável, poderá imediatamente sem notificação prévia nesse sentido, rescindir este Acordo ou solicitar o cumprimento específico de todas as obrigações do Cliente e o pagamento imediato de todos os valores que por este sejam devidos, estando ou não em dívida na altura. Em qualquer situação, a Vodacom terá o direito de recuperar todos os danos que possa ter sofrido devido a tal infracção, falha ou incumprimento.
- 16.2. Não obstante o exposto no número 14.1, com excepção dos indicados na cláusula 10 do presente Acordo, e em caso de exercício pela Vodacom do direito estabelecido nesta cláusula, a Vodacom não será obrigada a respeitar/cumprir qualquer das obrigações para si emergentes deste Acordo e o Cliente será responsável pelo pagamento de todos os montantes por si devidos, estejam ou não estes valores em dívida no momento da rescisão.
- 16.3. Se, por qualquer motivo, a Vodacom deixar de ter o sistema disponível e se os serviços ficarem substancialmente reduzidos por um período superior a sessenta (60) dias é sempre obrigatória a notificação ao Cliente.
- 16.4. A Vodacom poderá terminar este Acordo em qualquer uma das circunstâncias abaixo indicadas:
- 16.4.1. Se o Cliente faltar ao pagamento de qualquer valor devido à Vodacom na data acordada.
- 16.4.2. Se o Cliente celebrar acordo ou ajuste com os seus credores ou praticar qualquer acto que poderia ser considerado um acto de insolvência se fosse praticado por uma pessoa singular ou o Cliente inicie um processo de sequestro, liquidação, judicial, ou se for tomada qualquer decisão para proceder à liquidação do Cliente ou se for nomeado um administrador ou curador para administrar todos ou qualquer parte dos bens propriedade do Cliente, ou se a Vodacom antecipar que qualquer dos eventos estabelecidos nesta cláusula 14.4.2 seja iminente; ou
- 16.4.3. Se o Cliente praticar ou permitir que seja praticado qualquer acto que, na opinião da Vodacom, poderá afectar negativamente a operação dos serviços.
- 16.4.4. Se qualquer licença para operar ou utilizar o sistema for revogada, terminada ou alterada por qualquer motivo, em parte ou no seu todo.
- 16.5. Após a cessação deste Acordo e depois da notificação ao Cliente, a Vodacom desligará o Aparelho do Cliente do sistema.
- 16.6. Após desconexão do Aparelho do Cliente, em consequência da cessação do Acordo, o Cliente deverá pagar à Vodacom todas as despesas pendentes à data da desconexão, incluindo o saldo da taxa de acesso mensal, conforme descrito na cláusula 3.1.
- 16.7. Não obstante qualquer razão para a cessação deste Acordo e não obstante o previsto na cláusula 14.4, a Vodacom poderá recusar o novo registo do Número da Rede Digital de Serviços integrados do Assinante Móvel alocado ao Cliente.
- 16.8. Durante o processo de cancelamento, caso o Cliente pretenda manter o número, o Cliente deve solicitar a migração do seu número para o plano tarifário pré-pago.

17. CESSÃO

- 17.1. O Cliente não poderá ceder, alterar, transferir, afectar ou delegar qualquer dos seus direitos ou obrigações nos termos deste Acordo a terceiros, sem o consentimento prévio e por escrito da Vodacom.
- 17.2. A Vodacom tem o direito de a qualquer altura, ceder, atribuir, transferir, anexar ou delegar qualquer um dos seus direitos ou obrigações nos termos deste Acordo a terceiros, depois de se verificarem todas as condições referidas nas cláusulas anteriores sobre esta matéria.

18. EVENTOS JUSTIFICÁVEIS

A Vodacom não será responsável perante o Cliente por qualquer infracção ou falha no cumprimento de qualquer obrigação emergente do presente Acordo, caso tal infracção ou falha sejam o resultado de problemas técnicos relacionados com o sistema, término de qualquer Licença de operação ou utilização do sistema, caso de força maior, controlo do governo, restrições ou proibições ou qualquer outra acção ou omissão do governo, seja local ou nacional, incumprimento por parte de qualquer fornecedor, agente ou subcontratado, disputas industriais de qualquer natureza ou qualquer outro motivo semelhante ou dissimilar e que esteja para além do controlo da Vodacom.

19. ALTERAÇÕES DE TAXAS E TERMOS

- 17.1. A Vodacom poderá alterar quaisquer das suas taxas (designadamente as taxas mencionadas na cláusula 3 deste Acordo, quaisquer taxas relacionadas com benefícios fornecidos aos Clientes e respeitantes a serviços de valor acrescentado) através da publicação de um tarifário alterado. Tal alteração deverá entrar em vigor imediatamente, a não ser que o próprio tarifário disponha o contrário da legislação aplicável.
- 17.2. A Vodacom reserva-se o direito de alterar os termos e condições deste Acordo à sua discrição, seja em resultado de uma nova legislação, instrumentos legais, regulamentos governamentais, licenças, condições de mercado, alterações dos termos e condições padrão da Vodacom ou de qualquer outro evento, semelhante ou não. A Vodacom, à sua discrição, poderá optar por notificar o Cliente de tais alterações por escrito ou através da publicação de tais alterações na sua página da internet ou pontos de venda dos seus serviços.
- 17.3. A Vodacom reserva-se o direito de, sem custos ou penalidades para si própria, alterar qualquer nome, código ou número alocado pela Vodacom de tempos em tempos para utilização na ligação com os serviços e o Cliente não poderá responsabilizar a Vodacom por qualquer adversidade que resulte de tal alteração.

18. PRIVACIDADE E PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS

18.1. Assumimos o compromisso de proceder à colecta de informação pessoal que seja essencial, de forma autorizada e limitada.

Podemos obter a informação pessoal do Cliente quando:

- Comprar ou adquirir um produto ou serviço da Vodacom (incluindo, a compra de produtos *online*, por via telefónica ou numa loja da Vodacom ou outro estabelecimento).
- Se registar para produto ou serviço (nomeadamente, quando regista o seu nome e detalhes de endereço ou cria uma conta de endereço eletrónico connosco).
- Subscrever a *newsletters*, alertas ou outros serviços nossos.
- Solicitar mais informação sobre algum produto ou serviço, ou nos contactar para o esclarecimento de quaisquer questões ou apresentação de quaisquer reclamações.
- Participar em qualquer concurso, sorteio ou pesquisa.
- Usar a nossa rede ou outros produtos ou serviços da Vodacom.
- Visitar ou aceder à nossa Página ou outras do Grupo Vodacom.

18.2. Mediante a permissão ou consentimento do Cliente e/ou nos termos permitidos por lei, podemos igualmente colectar informação sua de outras entidades ou por terceiros, se tal for adequado e por lei permitido. Isto inclui agências de prevenção e combate à fraude, directórios de negócios, agências de referências de crédito e outras empresas.

18.3. Podemos compartilhar informações pessoais com empresas do Grupo Vodafone, parceiros envolvidos nos serviços que prestamos ao Cliente, agências de prevenção de fraudes, autoridades legais e serviços de emergência, sempre respeitando as leis e políticas de privacidade aplicáveis.

Para mais informações sobre a nossa Política de Privacidade consulte a nossa página www.vm.co.mz/Politica-de-Privacidade.

19. ACORDO INTEGRAL

Este Acordo, juntamente com as condições particulares e/ou outros formulários a preencher pelo Cliente para efeitos de prestação, pela Vodacom, do serviço objecto do presente contrato, constituem o acordo integral entre as partes e prevalece sobre outros acordos, representações ou garantias entre as partes, salvo e excepto relativamente às disposições estabelecidas na cláusula 17 supra.

20. PARÂMETRO DE CRÉDITO

- 20.1. Com base na análise de crédito efectuada pela Vodacom, no momento de adesão do Cliente aos serviços, a Vodacom irá estabelecer um parâmetro de limite de crédito, onde após notificação ao Cliente, este reconhece o direito da Vodacom de interromper a prestação dos serviços, caso o referido limite seja ultrapassado.
- 20.2. O parâmetro de crédito do Cliente poderá ser alterado conforme critérios a serem estabelecidos pela Vodacom, sendo garantido o mínimo disposto na cláusula 19.1 supra.
- 20.3. Uma vez ultrapassado o parâmetro de crédito estipulado nas cláusulas acima, fica a Vodacom autorizada pelo Cliente a efectivar o bloqueio dos serviços a que o Cliente aderiu, a seu único e exclusivo critério e, neste caso, o Cliente somente poderá efectuar chamadas e utilizar serviços que não gerem débitos.

21. LIMITE DE CONSUMO – *BILL LIMIT*

- 21.1. O parâmetro de consumo da linha pertencente ao Cliente pode ser previamente definido, mediante determinação da Vodacom ou solicitação por escrito do Cliente, para o efeito, reservando-se à Vodacom o direito de recusar, ou propor outro limite, mediante critérios estabelecidos pela Vodacom.
- 21.2. Do ponto de vista técnico, o Limite de Consumo não é garantido e deve servir como guia para a gestão do consumo da conta do Cliente. Em caso de falha na actualização do consumo imediato, e consequentemente o não barramento da linha, o Cliente é responsável pelo pagamento do consumo da mesma.
- 21.3. Devido ao atraso na actualização do registo de consumo, o Limite de Consumo não é aplicável nos casos de *Roaming* fora do país.

22. TAXA DE DESCONEXÃO E RECONEXÃO

- 22.1. A Vodacom, dependendo das circunstâncias verificadas na data de desconexão e/ou restabelecimento, poderá optar por cobrar uma taxa razoável pela desconexão e/ou restabelecimento do Aparelho do Cliente no sistema.
- 22.2. Após a desconexão, devido a falta de pagamento, o Cliente perde o direito aos benefícios que teria direito caso estivesse com a sua conta regularizada.

23. NOTIFICAÇÕES

- 23.1. O Cliente escolhe como seu Domicílio, o endereço especificado no Formulário de Adesão, ou outro endereço que o Cliente possa vir a notificar a Vodacom por escrito.

- 23.2. O Cliente declara que a informação acima fornecida, incluindo endereços físico e electrónico, é verdadeira e correcta e compromete-se a informar sobre quaisquer alterações.
- 23.3. O Cliente não responsabilizará a Vodacom por correspondência não recebida, em caso de alteração de qualquer endereço sem prévia notificação à Vodacom.
- 23.4. Todas as notificações nos termos deste Acordo deverão ser por escrito.

24. CERTIFICADO

Uma conta computadorizada ou um certificado assinado pelo Director de Crédito ou outro representante, mandatário, colaborador competente da Vodacom declarando o valor devido pelo Cliente à Vodacom, será prova evidente das especificidades neles contidos, em particular, a exactidão do valor devido, sem ser necessária prova da nomeação do signatário ou da sua capacidade.

25. CUSTOS

O Cliente deverá reembolsar o valor de todos os custos incorridos pela Vodacom, como resultado da falha do Cliente em cumprir com os termos e condições deste Acordo ou o cancelamento do mesmo, o que inclui:

- 25.1. Custos de ligação como o rastreio do Cliente e/ou o telefone celular e/ou Aparelho.
- 25.2. Todos os custos designadamente honorários de advogados, custos judiciais, custos de serviços e execução.
- 25.3. Os custos relacionados com a avaliação, remoção, transporte, manutenção e armazenamento do telefone celular.

26. IMPOSTO SOBRE VALOR ACRESCENTADO

- 26.1. Todos os preços e despesas estabelecidos neste Acordo e em qualquer preçário, excluindo o valor de depósito, incluem o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA).
- 26.2. O Cliente será responsável pelo pagamento do IVA, pagável ocasionalmente, relativamente a este acordo, ou qualquer outro imposto que possa ser devido em substituição do IVA e/ou em complementaridade do IVA, conforme esteja estabelecido na legislação.

27. COMPETÊNCIA E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- 27.1. Todas as questões emergentes da aplicação ou interpretação do presente Acordo serão, primeiro, resolvidas amigavelmente. Na impossibilidade de acordo amigável dentro de trinta (30) dias contados da notificação de uma das partes à outra, qualquer das partes pode submeter o caso às instâncias judiciais competentes da República de Moçambique.
- 27.2. O Cliente concorda com o tribunal que tenha competência no que diz respeito a qualquer acção intentada pela Vodacom decorrente deste Acordo ou do cancelamento do mesmo. Este Acordo não exclui a competência de qualquer outro tribunal competente e a Vodacom terá direito, à sua discrição, de instaurar uma acção contra o Cliente em qualquer tribunal que seja competente. As partes acordam que este consentimento é aplicável mesmo no caso de cancelamento do Acordo.

28. DERROGAÇÃO DE CLAÚSULAS INVÁLIDAS

Se alguma cláusula deste Acordo for considerada inválida ou não exequível no seu todo ou em parte, a não validade ou não exequibilidade dirá respeito apenas a tal cláusula ou parte dela, permanecendo a parte restante da referida cláusula e todas as outras cláusulas em pleno vigor.

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO SERVIÇO M-PESA

1. O CONTRATO

Estes são os termos e condições de uso dos serviços M-PESA (conforme definido neste documento) fornecidos pela Vodafone M-PESA, SA ("M-pesa") ("Condições de Uso"), cuja aceitação constitui um contrato vinculativo entre si, Cliente ("Consumidor") e Vodafone M-PESA, SA (como Depositário), uma empresa independente de serviços financeiros constituída para prestar serviços financeiros móveis e actuar como fiel depositário dos seus clientes. Quando se registar como cliente do M-PESA, ao assinar a ficha de inscrição anexa, aceita e concorda em cumprir com estas condições de uso. Assim, deverá ler e compreender estas Condições de Uso e se não concordar com as mesmas, não deverá prosseguir com a inscrição e/ou utilização dos serviços M-PESA.

2. DEFINIÇÕES

As seguintes definições estão relacionadas com estas Condições de Uso:

- 2.1 **“Administrador / Depositário”** significa Vodafone M-PESA, SA que detém o agregado de todos os pagamentos e importâncias equivalentes a todas as transferências de dinheiro electrónico na sua conta M-PESA de outros clientes em depósito para si na sua Conta.
- 2.2 **“Agente(s)”** significa a pessoa(s) registada pela Vodafone M-PESA, SA para a prestação de serviços M-PESA, cujos detalhes para tal podem ser obtidos junto à Sede ou filiais da Vodafone M-PESA.
- 2.3 **“Bens e Serviços”** significa os bens e serviços que podem ser comprados de Retalhistas Autorizados usando o Sistema M-PESA.
- 2.4 **“Beneficiário Designado”** significa qualquer pessoa (incluindo a si, outro cliente, Agente ou Retalhista autorizado) que é designado por si por SMS, para ser o beneficiário do dinheiro electrónico (E-Money) da sua conta.
- 2.5 **“BI Número”** significa o número associado à forma de identificação fornecida.
- 2.6 **“Cartão SIM”** significa o módulo de identidade do assinante que, quando usado com o adequado equipamento móvel, permite usufruir dos serviços do M-PESA.
- 2.7 **“Centro de Atendimento ao Cliente”** significa o centro de atendimento ao cliente Vodacom sito na Rua de Desportistas n.º 649 ou qualquer Centro de Atendimento ao Cliente Regional.
- 2.8 **“Condições de Uso”** significa estes termos e condições que podem, de tempos em tempos, vir a ser alterados por nós.
- 2.9 **“Código de Conduta”** significa o Aviso número 8/GBM/2021 de 22 de Dezembro que aprova o Código de Conduta das Instituições Financeiras e Protecção ao consumidor Financeiro.
- 2.10 **“Conta”** significa a sua conta M-PESA, e o registo do valor da moeda electrónica.

- 2.11 **“Contrato”** significa os presentes Termos e Condições de Uso, juntamente com o Formulário de inscrição.
- 2.12 **“Conta de Depositário”** significa a Conta Bancária mantida pelo Administrador em que todos os pagamentos são feitos e mantidos em depósito em nome dos Clientes.
- 2.13 **“Cliente ou Consumidor”** significa você e todas as outras pessoas em cujo nome está registada uma conta para os serviços do M-PESA.
- 2.14 **“Crédito Pré-pago”** significa o crédito de chamada de telefone celular da Rede Vodacom.
- 2.15 **“Encargos”** significa as tarifas e outros encargos devidos nos termos deste contrato para os serviços M-PESA.
- 2.16 **“Débito”** significa o movimento de retirada dos fundos da sua conta.
- 2.17 **“Dinheiro electrónico (E-Money)”** significa a moeda electrónica emitida pela Vodafone M-PESA e representando um direito a uma quantia equivalente em numerário, detido pelo Depositário na compra de tal valor electrónico;
- 2.18 **“Equipamento Móvel”** significa o seu telemóvel e cartão SIM ou outro equipamento que, quando usado em conjunto, permite o acesso aos serviços M-PESA e, em cada caso, é aprovado para uso no território Moçambicano por autoridade competente.
- 2.19 **“Formulário de Registo”** significa o formulário de inscrição contendo os dados de registo e a sua aceitação destas condições de uso, em anexo.
- 2.20 **“Instruções de Transferência”** significa instruções dadas através de SMS para a transferência de dinheiro electrónico de um cliente para o outro.
- 2.21 **“Loja”** significa qualquer loja, unidade ou outras instalações de venda, operadas por um Agente.
- 2.22 **“M-PESA Página de Internet ou Website”** refere-se à secção M-PESA no endereço do site [M-Pesa | Vodacom Moçambique](#).
- 2.23 **“Menu M-Pesa”** significa ***150# que corresponde a plataforma de acesso aos Serviços M-Pesa na qual pode aderir inserindo o seu PIN inicial, ou realizar demais operações existentes no M-Pesa.**
- 2.24 **“MSISDN”** significa o número de identificação da estação móvel emitido a si com o Cartão SIM e o correspondente número de identidade e PUK para aceder à rede Vodacom
- 2.25 **“Nós”** ou **“nosso”** significa Vodafone M-PESA, SA e (se aplicável) o Depositário.
- 2.26 **“Operador da Loja”** significa o assistente que lida consigo numa Loja.
- 2.27 **“PIN”** significa o seu número de identificação pessoal, sendo o código secreto que adoptar para aceder e operar a sua conta.
- 2.28 **“Provedor de Serviço de Rede”** significa o provedor de serviços de telefonia celular.
- 2.29 **“Rede”** significa o Sistema Global do Sistema de Telecomunicações Móveis ("GSM") operado pela Vodacom, cobrindo as áreas do território moçambicano por nós estipulado periodicamente.
- 2.30 **“Revendedor M-PESA”** significa um vendedor de bens e serviços que aceita dinheiro electrónico no pagamento de bens e serviços.

- 2.31 **“Saldo do Crédito”** significa a quantia de dinheiro electrónico permanente, de vez em quando a crédito na sua conta.
- 2.32 **“Serviços M-PESA”** significa os serviços fornecidos pela Vodafone M-PESA de emissão e levantamento de dinheiro electrónico e a transferência de dinheiro electrónico entre Clientes com base nas suas instruções, incluindo o registo de todas as transacções, sua verificação, confirmação e actualização de registos da conta do Cliente.
- 2.33 **“Sistema M-PESA”** ou **“M-PESA”** significa o sistema operado pela Vodafone M-PESA para prestar os serviços M-PESA.
- 2.34 **“Si”** ou **“seu”** significa o Cliente M-PESA.
- 2.35 **“Start Key”** significa o PIN único de 4 dígitos enviado para si no registo com a finalidade de activar a sua conta.
- 2.36 **“SMS”** um serviço de mensagem curta que consiste em mensagem de texto que se transmite de um telemóvel para outro.
- 2.37 **“Tarifas”** significa custos reais pela utilização dos serviços M-PESA conforme publicado no M-PESA-Site.
- 2.38 **“Telemóvel”** significa seu aparelho de telefone móvel.
- 2.39 **“Cliente Nível 1”** primeira categoria de cliente M-Pesa, cuja adesão aos serviços M-Pesa não carece da sua presença nas lojas / filiais da Vodacom no acto da abertura de conta.
- 2.40 **“Cliente Nível 2”** segunda categoria de cliente M-PESA, cuja adesão aos serviços M-PESA exige a sua presença nas lojas/ filiais da Vodacom no acto da abertura de conta.
- 2.41 **“Transacções”** significa uma das operações especificadas na cláusula 8.5.
- 2.42 **“Transacção de Débito”** significa qualquer transacção que resulte em débito de dinheiro electrónico na sua conta, conforme verificado pelo M-PESA.
- 2.43 **“Transacção de Crédito”** significa qualquer transacção que resulte crédito na sua conta com dinheiro electrónico, tal como verificado pela M-PESA.

3. PEDIDO DE CONTA

- 3.1 Qualquer cliente da Vodacom Moçambique, SA (Vodacom) pode inscrever-se para o Serviço M-PESA, desde que tenha um Cartão SIM da Vodacom.
- 3.2 O serviço M-PESA é limitado a cinco contas por Cliente, independentemente de quantos Cartões SIM Vodacom sejam detidos por Cliente.
- 3.3 A subscrição ao serviço M-Pesa está reservada a clientes Vodacom com idade a partir de 18 anos de idade.
- 3.4 Podem igualmente, ser titulares de uma conta M-Pesa os clientes que tiverem idade igual ou superior a 16 anos desde, que estejam autorizados por um subscritor maior a nível dos serviços de telecomunicações.
- 3.5 O Cliente é responsável pelo pagamento ao seu provedor de serviços de rede de telemóvel, de todos os custos e tarifas de rede incorridos aquando da utilização do serviço M-PESA, deduzíveis directamente da sua conta M-PESA.

- 3.6 O candidato pode registar-se para aderir aos Serviços M-PESA em qualquer Agente M-PESA no território moçambicano.
- 3.7 Aquando do registo como Cliente, deverá fornecer um documento de identificação válido e preencher o formulário de inscrição, a ser assinado por si:
 - 3.7.1 O número de identificação associado ao formulário de identificação aceitável
 - 3.7.2 O seu nome completo;
 - 3.7.3 O seu endereço físico;
 - 3.7.4 A sua data de nascimento;
 - 3.7.5 A sua nacionalidade;
 - 3.7.6 O seu número de telemóvel;
 - 3.7.7 O seu género;
 - 3.7.8 O seu estado civil;
 - 3.7.9 A sua filiação;
 - 3.7.10 O seu local de nascimento;
 - 3.7.11 Montante de rendimento;
 - 3.7.12 Ocupação;
 - 3.7.13 Regime de Bens, no caso de ser casado.
- 3.8 Todas as informações fornecidas devem ser completas.
- 3.9 Consideram-se válidos os seguintes documentos de identificação:
 - a) Bilhete de Identidade;
 - b) Passaporte;
 - c) Carta de Condução;
 - d) Documento de Identificação e Residência para Estrangeiros (DIRE);
 - e) Cartão de eleitor do último recenseamento eleitoral;
 - f) Cartão de Identificação de Refugiado;
 - g) Outros que venham a ser definidos nos termos da legislação;
- 3.10 Podemos indeferir o seu pedido caso não preste a informação requerida e poderemos encerrá-la caso a informação seja incompleta ou tiver sido prestada por meios não reputados legítimos e/ou verdadeiros.
- 3.11 Após a activação da sua Conta com a introdução da chave inicial “Start Key” poderá escolher um PIN secreto e usufruir dos Serviços M-PESA com efeito imediato.

4 OS SERVIÇOS M-PESA

- 4.1 Os Serviços M-PESA são disponibilizados, em observância das seguintes condições de utilização:
 - 4.1.1 Embora tentemos assegurar o pleno uso da Rede para aceder aos Serviços M-PESA dentro da área de cobertura, não garantimos que os Serviços M-PESA sejam disponíveis a todo o momento. Entretanto, comunicaremos a si a indisponibilidade dos serviços incluindo,

possíveis interrupções ou término dos mesmos, em conformidade com o Código de Conduta.

- 4.1.2 Nos responsabilizaremos pelos danos em que resulte a diminuição imediata do seu património quando o evento em causa ocorra sem sua intervenção, dolosa ou negligentemente. No entanto, não nos responsabilizamos por danos, perdas ou prejuízos causados por circunstâncias fora da vontade da Vodafone M-Pesa, conforme estipulado nos termos do disposto na cláusula 18 dos presentes termos e condições.
- 4.1.3 Em caso de dano, perda ou roubo do Cartão SIM, o cliente deve notificar nos logo que tomar conhecimento. Assim, desactivaremos o referido Cartão SIM danificado, perdido ou roubado de forma a evitar uma futura utilização dos Serviços M-PESA até que o mesmo seja substituído. A notificação de quaisquer danos, perda ou roubo do seu Cartão SIM pode ser dada por telefone ao Centro de Atendimento ao Cliente, 84111 (100).
- 4.1.4 As transacções efectuadas mediante utilização fraudulenta do PIN do Cliente por terceiros, presumem-se legítimas, definitivas e irrevogáveis até que o Cliente comunique o roubo do telemóvel e solicite o bloqueio, na medida em que a Vodafone M-Pesa não tem como saber se as transacções efectuadas foram iniciadas pelo Cliente ou por terceiro. Ademais, a responsabilidade da Vodafone M-Pesa cingir-se-á nos termos do disposto na cláusula 18 dos presentes termos e condições e em conformidade com o Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e regulamentos de protecção ao consumidor.
- 4.1.5 Aceita que poderemos divulgar ou receber informações pessoais ou documentos sobre si, nas seguintes circunstâncias:
 - 4.1.5.1 De e para autoridades locais ou internacionais de aplicação da lei ou quaisquer autoridades regulamentares ou governamentais competentes para ajudar na prevenção, detecção ou a repressão de actividades criminosas ou fraude;
 - 4.1.5.2 De e para os nossos prestadores de serviços (incluindo o administrador), distribuidores, agentes ou qualquer outra empresa que possa ser ou tornar-se nossa subsidiária, empresa-mãe ou sócio, para fins comerciais razoáveis, ligado ao seu uso do serviço móvel ou dos serviços M-PESA, como marketing e pesquisa com fins conexos;
 - 4.1.5.3 Para facilitar a nossa capacidade de realizar qualquer actividade no contexto de uma exigência legal, governamental ou regulamentar;
 - 4.1.5.4 Aos nossos advogados ou auditores ou ao Tribunal em conexão com qualquer acção judicial ou processo de auditoria (apesar de qualquer desses processos poder ser de natureza pública);
 - 4.1.5.5 Aos nossos parceiros (Bancos Comerciais) no contexto de investigação de fraudes nos canais de pagamento, que tenham sido realizadas através de e/ou para a sua conta M-Pesa envolvendo contas bancárias;
 - 4.1.5.6 O processamento dos seus dados pessoais está sujeito à Política de Privacidade da Vodafone M-Pesa disponível em <https://www.vm.co.mz/privacidade?portal=m-pesa> e, poderá, obter uma impressão da Política nas lojas.

- 4.1.6 Deverá cumprir com todas as instruções que de tempos em tempos, receber relativamente aos Serviços M-PESA.
- 4.1.7 Todas as chamadas feitas para os nossos números de Linha de Assistência ao Cliente (que lhe serão fornecidos após o registo) e outros números de telefone designados são gratuitos.
- 4.1.8 As suas chamadas, e-mails ou SMS poderão ser monitorizados ou gravados para uso em práticas de negócio tais como controlo de qualidade, treinamento, garantindo a operação de sistemas eficazes, prevenção do uso não autorizado do nosso Sistema de Telecomunicações e a detecção e prevenção do crime.

5. ACEITAÇÃO E INÍCIO DAS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

Considera-se ter aceite estas condições de utilização, mediante o seguinte:

- 5.1. Inscrição que implica a aceitação através de assinatura no formulário de adesão; ou
- 5.2. Activação inicial do M-PESA através do Menu M-Pesa pelo uso da sua Chave de Início “Start Key”.

6. SUSPENSÃO E DESCONEXÃO DE SERVIÇOS/ENCERRAMENTO DA CONTA

- 6.1 A sua Conta será encerrada a seu pedido.
- 6.2 Poderemos suspender (barrar), restringir ou cancelar o fornecimento dos Serviços M-PESA (ao todo ou em parte) e/ou encerrar a sua conta, mediante prévia comunicação por escrito, por correio electrónico, por mensagem de texto (SMS) ou outra forma de comunicação eficaz e passível de demonstração probatória nas seguintes circunstâncias:
 - 6.2.1 Se tomarmos conhecimento ou tivermos motivos para acreditar que o seu equipamento móvel ou o número MSIN/PIN usado em relação aos Serviços M-PESA, está a ser utilizado de forma ilícita, ilegal, indevida ou fraudulenta, ou em actividades criminosas (ou tenha sido assim usado anteriormente);
 - 6.2.2 Se não cumprir com quaisquer das condições relativas aos Serviços M-PESA, inclusive estas Condições de Utilização;
 - 6.2.3 Se nos notificar que o seu equipamento móvel tenha sido perdido ou roubado, ou o seu PIN tenha sido perdido ou divulgado a terceiros;
 - 6.2.4 Se fizer algo (ou permitir que algo seja feito) ao seu equipamento móvel, que considerarmos que possa danificar ou afectar a operação ou a segurança da Rede ou dos Serviços M-PESA;
 - 6.2.5 Por motivos fora do nosso controlo tais como ordens judiciais ou de entidades equiparadas
 - 6.2.6 Se notarmos comportamentos fraudulentos na sua conta M-Pesa puníveis nos termos da Lei Criminal;
 - 6.2.7 Em caso de encerramento da sua conta nos termos da cláusula 6.2.

- 6.3 Para aceder aos Serviços M-PESA, o seu Cartão SIM deverá estar operacional ("activado") a todo o momento. Se o seu Cartão SIM e conta M-Pesa não registarem movimentos e/ou transacções por um período de 6 (seis) meses consecutivos, a sua conta M-PESA será automaticamente considerada inactiva pela Vodafone M-PESA, SA e, consequentemente encerrada. Qualquer dinheiro electrónico nela existente será pago a si ao abrigo do previsto na cláusula 6.5 deduzidas as devidas comissões pela inactividade nos termos do tarifário em vigor.
- 6.4 Iremos igualmente encerrar a sua conta após o recebimento do seu pedido para o efeito.
- 6.5 Sempre que o uso do seu PIN for suspenso ou desconectado ou a sua Conta encerrada, qualquer saldo de crédito na sua Conta será pago a si em numerário ou por transferência para uma conta M-Pesa ou bancária que indicar, mediante a apresentação de um pedido nos nossos Centros de Atendimento ao Cliente com a devida identificação.
- 6.6 Não seremos responsáveis por quaisquer danos directos, indirectos, consequenciais ou especiais, decorrentes de qualquer acto doloso ou negligente exclusivamente praticado por si.
- 6.7 Quando atingir o limite anual de transacções fixado para cada nível de cliente:
- 6.7.1 Nas situações em que atingir o limite anual de transacções reservado aos Clientes Nível 1, conforme previsto no número 9 abaixo, deverá junto a uma loja Vodacom solicitar a elevação para a categoria seguinte, Cliente Nível 2.
- 6.7.2 Nas situações em que atingir o limite anual de transacções reservado aos clientes Nível 1, a sua conta não poderá mais receber movimentos a crédito até o início do ano civil seguinte, entretanto poderá actualizar o seu limite de transacções para o Nível 2 mediante actualização dos seus dados.

7. TARIFAS

- 7.1 As tarifas publicadas são pagas à M-PESA por cada transacção efectuada a partir da sua conta. O Guião de Tarifas está disponível nos Agentes M-PESA, na Vodafone M-PESA, SA Sede ou acessível na página de internet do M-PESA [M-Pesa | Vodacom Moçambique](#) (aba M-Pesa) ou, sempre que desejar, pode solicitar informação de tarifas na página do Facebook M-Pesa Moçambique.
- 7.2 A tarifa a pagar em cada transacção será deduzida da sua conta M-PESA na conclusão de cada operação e o seu novo saldo na conclusão da transacção ser-lhe-á notificado por SMS.
- 7.3 As taxas excluem o Imposto sobre o Valor Acrescentado;
- 7.4 A Vodafone M-PESA pode alterar a qualquer momento as tarifas aplicáveis de acordo com a lei vigente. Todas as alterações ao tarifário ser-lhe-ão directamente comunicadas por via da SMS, e-mail ou outro meio adequado que tiver sido facultado para recepção de comunicações com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativas à data de produção dos

seus efeitos e em conformidade com disposto na cláusula 13 dos presentes termos e condições. Não obstante, a comunicação directa a ser feita ao consumidor dos serviços M-Pesa, para o conhecimento do público no geral e consulta de quem tiver interesse do seu conteúdo, as alterações ou modificações de tarifários serão anunciadas na página de internet do M-Pesa, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativas à data de produção dos seus efeitos e em conformidade com disposto na cláusula 13 dos presentes termos e condições.

8. TRANSACÇÕES

- 8.1 Todas as Transacções de Débito da sua Conta serão efectuadas por instruções de transferência autorizada com o PIN que escolher aquando do seu registo, ou por outro método que, de tempos em tempos, prescrevermos. Prova de identificação será exigida antes de qualquer transacção poder ser efectuada e o BI apresentado será registado pelo agente em cada transacção.
- 8.2 A sua conta será creditada quando adquirir dinheiro electrónico, fazendo pagamentos ou quando o dinheiro electrónico for transferido para a Conta M-PESA de outro Cliente e todos esses valores serão mantidos pelo Administrador a seu favor.
- 8.3 Não poderá efectuar nenhuma transacção da sua Conta no caso em que não tenha dinheiro electrónico suficiente na sua conta para cobrir o valor da transacção e encargos aplicáveis.
- 8.4 O Sistema M-PESA verificará e confirmará, todas as transacções efectuadas na sua conta através de SMS. Os registos do sistema M-PESA serão considerados como correctos a menos que o contrário seja provado.
- 8.5 Ao lhe ser disponibilizada uma Conta, poderá efectuar as seguintes transacções:
 - 8.5.1 Efectuar uma Transacção a Crédito fazendo um Pagamento em numerário directamente para um Agente em troca de uma quantia equivalente de dinheiro electrónico a ser creditado na sua Conta. Após uma Transacção a Crédito, o Sistema M-PESA creditará a sua conta em conformidade.
 - 8.5.2 Efectuar uma Transacção a Débito através de:
 - 8.5.2.1 Troca de dinheiro electrónico por numerário em qualquer Agente, enviando uma Instrução de Transferência M-PESA nos termos da qual, o Agente pagará o montante equivalente em numerário.
 - 8.5.2.2 A Transferência de dinheiro electrónico para outro Cliente, enviando Instruções de Transferência M-PESA por conta de referido Cliente, especificando o montante a ser transferido.
 - 8.5.2.3 A aquisição de Crédito Pré-Pago da Vodacom, enviando uma instrução de recarga à Vodacom e dando uma Instrução de Transferência do montante correspondente de dinheiro electrónico para Vodacom ao respectivo Beneficiário Designado.
 - 8.5.2.4 A aquisição de Bens e/ou Serviços de Retalhistas autorizados através de Instruções de Transferência via M-PESA do montante a ser transferido para a Conta do Retalhista autorizado na regularização dos Bens e/ou Serviços adquiridos.

- 8.5.2.5 Mediante qualquer Transacção a crédito e débito que for efectuada, o Sistema M-PESA creditará ou debitará a sua Conta logo que o valor for efectivamente creditado ou levantado ou transferido da sua Conta.
- 8.5.3 Qualquer Transacção que não for concluída dentro de 7 dias após as Instruções de Transferência, será automaticamente cancelada e uma notificação por SMS ser-lhe-á enviada sobre o cancelamento.
- 8.5.4 O Sistema M-PESA confirmará qualquer Transacção efectuada por SMS.
- 8.5.5 Quaisquer Transacções a Débito efectuadas usando o PIN serão cobradas na Conta. Reconhece que, salvo e até que a Vodafone M-PESA, SA receba um aviso de si de que o seu PIN já não é seguro e/ou que o seu Equipamento Móvel foi extraviado ou roubado, a Vodafone M-PESA poderá continuar a acreditar no uso do PIN como prova conclusiva de que uma Transacção a Débito foi autorizada por si, mesmo que tenha efectivamente sido efectuada sem a sua autorização. A Vodafone M-Pesa não exigirá nenhuma confirmação por escrito de qualquer Instrução de Transacção.
- 8.5.6 Qualquer instrução de transferência ou pagamento efectuada por si presume-se como sendo final e definitiva e não será passível de devolução, salvo nos termos do número seguinte.
- 8.5.7 A reversão ou devolução de qualquer instrução de transferência, poderá ser efectuada depois de se aferir da sua legitimidade e analisado caso a caso, não configurando a mesma uma obrigação ou responsabilidade assumida por parte da Vodafone M-PESA, S.A.
- 8.5.8 A reversão referida no número anterior poderá ser solicitada por si, através da nossa Linha de Atendimento ao Cliente, do canal USSD do M-Pesa ou outro meio que venha a ser definido para o efeito.
- 8.5.9 A Reversão é efectuada com aceitação do beneficiário incorrecto, sendo que no caso de não aceitação da reversão voluntária, o Cliente poderá recorrer as autoridades competentes descritas nestes Termos e Condições para de forma coerciva esta poder ser realizada.
- 8.5.10 Dependendo do caso em concreto e tendo em atenção a disponibilidade de fundos do beneficiário incorrecto a reversão pode ser total ou parcial. Será parcial quando o beneficiário incorrecto tiver usado uma parte do valor ou total quando o beneficiário incorrecto tiver ainda a totalidade do valor disponível na sua conta.
- 8.5.11 O uso dos canais acima mencionados é grátis, no entanto havendo intervenção da Vodafone M-Pesa, para mediar a operação de forma a garantir-se o sucesso da reversão, ser-lhe-á cobrado pelos custos operacionais envolvidos, conforme estipulado no preço actualmente em vigor no M-Pesa.
- 8.5.12 A sua Conta só poderá ser movimentada através de Agentes/Retalhistas no território moçambicano.
- 8.6 Cada Transacção será emitida com um número único de recibo que está incluso na SMS de confirmação enviada para si, com o saldo actualizado da sua Conta. Este número de recibo é usado para rastrear e identificar todas as transacções efectuadas na sua Conta.

9. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS DE DINHEIRO (RECEPÇÃO)

O serviço de Transferência Internacional de Dinheiro (Recepção) é uma Transacção de Crédito, onde o cliente M-Pesa recebe dinheiro vindo dos provedores internacionais com as quais o M-PESA mantém parceria, quando um familiar ou amigo se dirige aos mesmos para efectuar uma transferência para um cliente M-Pesa em Moçambique.

9.1. Características

9.1.1 A recepção de dinheiro na conta do Cliente M-Pesa é mediante os detalhes (número de telefone) partilhados pelo emissor que se dirige ao provedor internacional;

9.1.2. O dinheiro creditado na conta M-Pesa é o dinheiro providenciado pelo emissor que se dirige ao provedor internacional, ajustado ao câmbio diário e às comissões aplicadas pelo provedor internacional;

9.1.3. O sistema do provedor internacional interage com o sistema M-Pesa, de forma a creditar o dinheiro fornecido pelo emissor e segundo os detalhes por ele disponibilizados;

9.1.4. A recepção de dinheiro do serviço de Transferência Internacional de Dinheiro na conta M-Pesa acontece logo após que o sistema M-Pesa recebe o alerta do sistema do provedor internacional;

9.1.5. O dinheiro recebido no âmbito do serviço de Transferências Internacionais pode ser movimentado para todas transacções possíveis no M-Pesa, sujeitando-se às tarifas aplicáveis para cada serviço;

9.1.6. A recepção de dinheiro no âmbito do serviço de Transferências Internacionais de Dinheiro é gratuita;

9.1.7. O dinheiro recebido no âmbito do serviço de Transferências Internacionais está sujeito aos limites aplicados às contas M-Pesa no âmbito dos presentes termos e condições do uso de serviço;

9.1.8. Após o dinheiro ser creditado na sua conta M-Pesa, a Vodafone M-Pesa não será responsável por quaisquer perdas ou danos sofridos por si, como consequência da movimentação do mesmo, salvo se tiver sido resultado directo da nossa negligência ou acto doloso;

10. LIMITES DE TRANSACÇÕES

10.1 Os seguintes limites são aplicáveis aos Clientes M-PESA:

10.1.1 Limites anuais de transferência:

Cliente Nível 1 - 500.000 MT

Cliente Nível 2 - Ilimitado

10.1.2 Limites diários de transferências e levantamentos:

Transferência e levantamento máximo por dia para Cliente de Nível 1- 200.000 MT

- Transferência e levantamento máximo por dia para Cliente de Nível 2- 500.000 MT
Saldo máximo para Cliente de Nível 1 – 200.000 MT
Saldo máximo para Cliente de Nível 2 – 500.000 MT
Transferência e levantamento máximo por transacção para Cliente Nível 1- 40.000 MT
Transferência e levantamento máximo por transacção para Cliente Nível 2 – 75.000 MT
- 10.2 Qualquer transacção que exceder os limites de transacção prescritos não será processada.
- 10.3 Quaisquer alterações efectuadas nos limites serão comunicadas.

11. SEGURANÇA E USO NÃO AUTORIZADO

- 11.1 Apenas um Número de PIN poderá ser ligado à sua Conta a qualquer momento.
- 11.2 Apenas o titular poderá usar o seu equipamento móvel e PIN.
- 11.3 É responsável pela guarda segura e uso correcto do seu Equipamento Móvel, pela guarda do seu PIN e a sua Chave de Início (Start Key) para todas as Transacções que efectuar na sua conta, usando o seu PIN.
- 11.4 Não deverá revelar o seu PIN a mais ninguém, incluindo o pessoal do Centro de Atendimento ao Cliente e os Agentes M-PESA.

12. AS SUAS RESPONSABILIDADES

- 12.1 É responsável por todos os encargos aplicáveis às tarifas de qualquer transacção efectuada por si na sua conta.
- 12.2 É único responsável por qualquer material transmitido e ou comunicação, considerada como difamatória, ilícita ou em violação de quaisquer direitos de autor e indemnizará e manterá indemnizado contra quaisquer reclamações e despesas efectuadas contra nós.
- 12.3 Não deverá usar os Serviços M-PESA para cometer nenhuma infracção a qualquer Lei Moçambicana.
- 12.4 O início e a finalização de transacções através da sua conta M-Pesa mediante inserção do PIN ou reconhecimento biométrico da operação são consideradas por si efectuadas e da sua inteira responsabilidade, ilibando assim a Vodafone M-PESA de quaisquer erros, falhas, etc por si causadas que possam ocorrer no decurso dessas transacções. No entanto, exceptuam-se desta cláusula os casos em que, por falhas ou erros de sistema ou de qualquer natureza imputável a Vodafone M-PESA, existam danos causados a si, conforme estipulado nos termos da cláusula 18 dos presentes termos e condições.
- 12.5 Será considerado único responsável pelas fraudes que sofrer resultantes da violação por si, do previsto na cláusula 10 acima relativamente a disponibilização dos códigos de segurança a terceiros.

13. ALTERAÇÕES OU MODIFICAÇÕES

- 13.1 A Vodafone M-pesa reserva-se o direito de alterar, a qualquer momento, de acordo com a lei vigente, estes Termos e Condições de Uso. As alterações ou modificações ser-lhe-ão notificadas por SMS ou pelo uso de qualquer outro meio de comunicação por escrito directo

e passível de demonstração probatória, conforme o previsto no n.º 1 do Artigo 22 do Aviso n.º 8/GBM/2021 de 22 de Dezembro (Código de Conduta das Instituições e Sociedades Financeiras e de Protecção do Consumidor).

- 13.2 As alterações aos seguintes termos e condições e todos documentos conexos, serão comunicados ao consumidor com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data de produção dos seus efeitos e, caso não aceite as alterações, tem o direito de rescindir o contrato sem qualquer comissão ou custos, no prazo fixado no contrato, e em conformidade com o previsto nos n.ºs 1 e 2 ambos do Artigo 22 do Aviso n.º 8/GBM/2021 Código de Conduta referido no n.º 13.1 destes Termos e Condições.
- 13.3 Ao continuar a usar os Serviços M-PESA, após vencer o prazo fixado para manifestar a não aceitação das alterações será considerado como tendo concordado com as alterações ou modificações previstas na Cláusula 13.1 acima. Se não as aceitar, não deverá continuar a efectuar Transacções, caso contrário será considerado como tendo aceite tais modificações.

14. RESPONSABILIDADE DO ADMINISTRADOR

- 14.1 O Administrador declara que mantém todos os pagamentos recebidos em relação à compra de dinheiro electrónico ou transferências de dinheiro electrónico na sua Conta (os "Montantes Depositados"), a seu favor e a que terá direito a todos os montantes em depósito disponíveis a crédito da sua Conta. Concorda que o Administrador possa tratar os registos do Sistema M-PESA como prova conclusiva da quantia em dinheiro electrónico na sua conta e o Administrador não é obrigado a efectuar nenhuma investigação independente do seu direito aos montantes em depósito. Reconhece ainda que, em relação a qualquer pagamento a seu favor em relação aos valores em depósito, nós podemos agir com base nas instruções por si dadas, usando o seu PIN, mesmo que essas instruções tenham sido efectuadas por terceiros.
- 14.2 O Administrador reconhece que, na medida até ao ponto em que os juros forem vencidos sobre os montantes em depósito, não terá nenhum direito de beneficiar dos referidos juros podendo usá-los somente conforme regulamentado pelo Banco de Moçambique.
- 14.3 O Depositário fica desde já expressamente autorizado a movimentar as suas contas ou outras que seja titular ou co-titular na Vodafone M-Pesa, desde que tenha a devida anuência do co-titular, para debitar todos e quaisquer montantes devidos pelo Cliente que resultem da utilização dos serviços M-Pesa.
- 14.4 O disposto no número anterior aplica-se para todas situações de recebimento e/ou uso de valores que não lhe sejam legítimos podendo ser resultantes da falha de Sistema M-PESA assim como resultante de qualquer situação em que se comprove o enriquecimento sem causa por parte do Cliente.

15. RESPONSABILIDADE E EXCLUSÕES

- 15.1 No caso em que formos obrigados a alterar ou renovar a numeração das suas telecomunicações para satisfazer requisitos normativos ou por qualquer outra razão, a

nossa responsabilidade limitar-se-á em manter a sua Conta e sempre que possível, transferir a sua Conta para um novo MSIN, sem custos e o saldo a crédito/débito disponível na sua Conta em numerário.

- 15.2 Tanto quanto possível e permitido por lei, excluimos garantias de todas as espécies, expressas ou implícitas.
- 15.3 Todos os Agentes não são nada mais que lojas independentes autorizadas pela Vodafone M-PESA, SA ou um Agregador do Agente aprovado pela M-PESA para prestar Serviços M-PESA e não existe nenhuma relação de agenciamento entre a Vodafone M-PESA, SA e os Agentes e nestes termos não acarretamos nenhuma responsabilidade por defeito ou negligência por parte dos Agentes que prestam Serviços M-PESA, sem, no entanto, se descurar de dar assistência quando tal se mostrar estritamente necessário.
- 15.4 Não respondemos por qualquer perda que sofrer, salvo se tiver sido resultado directo da nossa negligência ou acto doloso. Se agirmos de forma negligente ou errónea, só seremos responsáveis pela quantia da perda que um Cliente normal na sua situação teria sofrido e não qualquer perda que resultar das suas circunstâncias específicas; mesmo que saibamos que as suas circunstâncias sejam atípicas.

16. DIVERSOS

- 16.1 Este Contrato (como poderá ser alterado de tempos em tempos) forma um contrato juridicamente vinculativo para si.
- 16.2 Este Contrato não poderá ser cedido a qualquer outra pessoa.
- 16.3 Nenhuma falha ou atraso quer por nós no exercício ou reparação servirá como renúncia, e nenhum exercício único ou parcial de qualquer direito ou reparação impedirá futuro exercício ou exercício de qualquer outro direito ou reparação.
- 16.4 Os direitos e reparações previstos neste instrumento são cumulativos e não exclusivos de outros direitos e reparações previstas na lei.
- 16.5 Se qualquer disposição destas Condições de Uso for considerada por qualquer árbitro devidamente nomeado, tribunal ou órgão administrativo competente como sendo inválida ou inaplicável, a invalidade ou inaplicabilidade de tal disposição não afectará as outras disposições e todas as disposições assim não afectadas por tal nulidade ou inexequibilidade permanecerão em pleno vigor e efeito.

17. EXTRACTOS

- 17.1 Poderá obter informações sobre o saldo na sua conta e consultar transacções efectuadas por recurso ao menu M-PESA utilizando o seu Equipamento Móvel.
- 17.2 Extractos impressos da sua Conta serão disponibilizados mediante solicitação escrita e devidamente assinada, apresentada numa loja Vodacom e acompanhada do seu respectivo documento de identificação.
- 17.3 O extracto emitido será entregue a si pessoalmente ou a terceiro mediante credencial devidamente assinada por si.

18. RESPONSABILIDADE PELOS DANOS

18.1. Não nos responsabilizamos por danos, perdas ou prejuízos causados por circunstâncias fora da vontade da Vodafone M-Pesa, incluindo:

18.1.1. Qualquer perda resultante da força Maior, incluindo, desastres naturais;

18.1.2 Deficiente Segurança de telemóveis usados pelo Cliente;

18.1.3. Acesso indevido por pessoas não autorizadas a terminal de telemóvel do Cliente, bem como a dados de credenciação para acesso a conta;

18.1.4. Falta de acesso aos operadores de comunicações fixas ou móveis para transmissão de dados no contexto dos Canais Bancários Electrónicos.

18.2 Exceptuam-se do disposto acima, os casos em que resulte a diminuição imediata do seu património quando o evento em causa ocorra sem sua intervenção, dolosa ou negligentemente. Entretanto, a responsabilidade da Vodafone M-Pesa resultará dos factos exigíveis por lei, nos termos do código de conduta e protecção ao consumidor ou outro instrumento jurídico nesse sentido, no que for imputável a Instituição.

19. AVISOS

19.1 Temos o direito de enviar informações através de SMS para o número de celular de contacto que lhe foi fornecido no seu formulário de inscrição. Estes SMS's são somente de carácter informativo e não carecem de resposta da sua parte.

19.2 Poderá enviar-nos qualquer correspondência para o nosso endereço: Sede da Vodafone M-PESA, Rua dos Desportistas nº 649, 1º andar, Maputo, Moçambique.

20. GERAL

20.1 Deverá pagar todas as nossas despesas em recuperação de fundos que nos são devidos, . Um certificado assinado por qualquer um de nossos gerentes (cuja nomeação não precisa ser provada), mostrando a quantia da dívida é prova suficiente dos factos indicados no certificado, a menos que o contrário seja provado.

20.2 Nós nos responsabilizaremos por quaisquer danos indirectos, consequentes ou especiais, decorrentes de qualquer acto ou omissão praticado por nós ou por terceiros para os quais somos responsáveis e se decorrentes do contrato.

20.3 Deverá notificar-nos imediatamente em caso de alterações dos seus dados como constantes do Formulário de Inscrição, sob pena de cancelamento da sua conta.

20.4 Concorde que as suas informações, incluindo informações pessoais, suas conversas com o nosso Centro de Atendimento ao Cliente e Transacções sejam gravadas e armazenadas para fins de registo por 10 anos da data de encerramento da sua Conta.

20.5 Todos os direitos autorais, marcas registadas e outros direitos de propriedade intelectual usados como parte dos Serviços M-PESA ou contidos nos nossos documentos pertencem a

Vodafone M-PESA, SA ou aos seus licenciadores. Concorde que não adquirirá nenhum direito sobre os mesmos.

21. JURISDIÇÃO E ARBITRAGEM

- 21.1 O presente Contrato é regido pela legislação Moçambicana.
- 21.2 Qualquer litígio decorrente de ou em conexão com o presente Contrato primeiro podem ser resolvidos através de solução amigável, cuja falha, o mesmo poderá ser resolvido em conformidade com as disposições das leis de arbitragem Moçambicanas e do Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação (CACM) ou pelos tribunais competentes.
- 21.3 As decisões emanadas pelas instituições de Arbitragem ou pelos tribunais são, conclusiva e vinculativa para as partes do presente instrumento.
- 21.4 Nada contido neste instrumento exclui qualquer uma das partes deste Contrato de aproximar, imediatamente, a qualquer tribunal competente para uma acção judicial.

22. RECLAMAÇÕES

- 22.1 Para a gestão das suas reclamações, o Cliente dispõe de vários canais para o efeito devendo para tal apresentar uma reclamação através da nossa linha do cliente através do 84111 (100) ou enviar-nos uma carta para a Sede da Vodafone M-PESA, Rua dos Desportistas nº 649, 1º andar, Maputo, Moçambique, bem como para todas as lojas, sucursais e representações da Vodacom Moçambique.
- 22.2 A Vodafone M-PESA é regulada pelo Banco de Moçambique e caso o Cliente não estiver satisfeito com tal processo, o Cliente tem o direito de apresentar uma reclamação através do email bm_reclamacao@bancomoc.mz ou por telefone para os números 21426641 ou 21354670.
- 22.3 O cliente também pode recorrer as entidades de protecção do consumidor financeiro em Moçambique, nomeadamente:
 - 22.3.1 As associações de consumidores, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor;
 - 22.3.2 O Instituto do Consumidor;
 - 22.3.3 Os centros de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos, nos termos aplicáveis;
 - 22.3.4 Os tribunais judiciais.