



Termos e Condições para o Subscritor Individual da DStv em Moçambique

1. Introdução

- 1.1. A MultiChoice Africa Holdings B.V. fornece o serviço de televisão por satélite baseado em subscrições, conhecido como DStv, em Moçambique. A MultiChoice Africa Holdings B.V. nomeou a MultiChoice Moçambique, SA para prestar serviços de apoio aos seus subscritores em Moçambique.
- 1.2. Neste documento, estabelecemos os nossos e os seus direitos e responsabilidades ao subscrever o serviço da DStv.
- 1.3. Recomendamos especial atenção aos parágrafos a vermelho e em negrito pois estes limitam riscos ou responsabilidades da empresa, prevêm a possibilidade de indemnização por perdas ou que sejam assumidos riscos ou responsabilidades, ou a aceitação de determinados factos.
- 1.4. Adicionalmente ao presente Termos e Condições, são igualmente aplicáveis aos subscritores os seguintes documentos:
 - 1.4.1. A Política de Dados da MultiChoice, que pode aceder em [Aviso de Privacidade e Cookies](#) na pagina www.multichoice.com ou pode ainda solicitar o envio de uma cópia deste documento
 - 1.4.2. Os Termos e Condições para o uso de equipamentos da DStv, que pode aceder em [DSTV Hardware](#) na página de internet www.multichoice.com onde estão estabelecidos os termos de uso do equipamento que precisará para aceder à DStv.

2. Sobre o serviço:

- 2.1. Os serviços da DStv são oferecidos através de vários pacotes com tarifas diferentes.
- 2.2. Pode aceder a uma lista de pacotes em oferta, os seus preços e informação sobre o número e tipo de canais disponíveis em cada pacote, em [Pacotes e preços](#) na página de internet www.multichoice.com.
- 2.3. Podem ser adicionados, removidos, alterados ou atrasados determinados conteúdos ou canais da DSTV, para qualquer finalidade relacionada com a operação do nosso negócio.
- 2.4. Podem ser oferecidos serviços adicionais à DStv, sujeitos a termos e condições aplicáveis, incluindo encargos, caso existam.

2.5. Só pode aceder à DStv após o seu pedido aprovado ter sido aprovado, ter pago as taxas pertinentes e ter o equipamento necessário.

2.6. Só pode aceder à DStv em Moçambique e apenas para seu uso individual.

3. Do pedido do serviço:

3.1. O registo para aceder aos serviços DStv pode ser submetido:

3.1.1. electronicamente; e/ou

3.1.2. por escrito ou pessoalmente em qualquer das nossas lojas ou agentes aprovados; e/ou

3.1.3. por qualquer outro método indicado pela empresa.

3.1.4. Anexo ao pedido será solicitada informação pessoal relativa a identificação, residência, contactos e meios de pagamento do serviço.

3.1.5. A solicitação pode ser rejeitada ou aceite com base na análise da informação pessoal que fornecer.

4. Activação do serviço:

4.1. Aceitaremos ou rejeitaremos o seu pedido com base na análise da sua informação pessoal que nos fornecer.

4.2. A activação da subscrição no pacote solicitado é feita após aprovação e pagamento das tarifas respectivas para qualquer um dos períodos prescritos, que podem ser consultados em [Pacotes e preços](#) na página de internet www.multichoice.com.

4.3. Sempre que houver qualquer alteração da informação pessoal esta deve ser actualizada pelo subscritor o mais breve possível.

4.4. Caso não actualize a sua informação pessoal, a DSTV usará a informação fornecida anteriormente e não será responsabilizada pelo mesmo.

5. Tarifas:

5.1. Pelos serviços prestados pela DSTV são pagas tarifas que incluem:

5.1.1. a tarifa de subscrição pelo pacote escolhido, que é pré-paga e corresponde a um determinado período de utilização dos serviços;

5.1.2. uma tarifa pelo acesso, se for solicitado a disponibilização do serviço em mais do que um dispositivo em sua casa, e/ou;

5.1.3. tarifas relacionadas com a prestação de outros serviços de valor acrescido;

5.1.4. impostos estipulados por lei, e/ou;

5.1.5. quaisquer outras tarifas que possam ser exigidas para o acesso ao serviço da DSTV e quaisquer outros serviços de valor acrescido, previamente comunicados antes da sua cobrança.

5.2. A lista actualizada das tarifas poderá ser alterada periodicamente e estará sempre disponível acedendo [Multichoice](#) e seleccionando Moçambique no menu suspenso.

5.3. O acesso aos pacotes da DSTV será pelo período pelo qual foi feito o pagamento a partir da data do pagamento, findo o qual será desconectado o seu acesso à DSTV até novo pagamento.

- 5.4. Cada período em que lhe é concedido acesso à DSTV será considerado um acordo separado e é renovável mediante o recebimento do seu pagamento e ao abrigo dos mesmos termos e condições.
- 5.5. **Se for efectuado algum pagamento ou acumulado algum valor inferior ao preço do seu pacote actual ou visto pela última vez, poderá ser sugerido a sua utilização para acesso a um pacote mais baixo.**
- 5.6. **Se pagou por um período específico e cancelar o seu acesso à DSTV antes do final desse período específico, o processamento do cancelamento pode demorar 7 dias. Será mantido o saldo referente ao período específico em que não utilizou os serviços da DSTV como crédito na sua conta ou será reembolsado por esse período, se nos for solicitado.**
- 5.7. As tarifas poderão ser pagas:
- 5.7.1. em dinheiro numa das nossas lojas, agentes ou representantes autorizados;
- 5.7.2. por depósito directo ou transferência bancária ou electrónica;
- 5.7.3. através de um Fornecedor de Sistema de Pagamento (são terceiros que possuem e operam sistemas de pagamento que ajudam na cobrança das tarifas, como sistemas de pagamento Código QR ou dinheiro móvel);
- 5.7.4. através de pedido de débito na conta bancária; ou
- 5.7.5. qualquer outro meio de pagamento.
- 5.8. Os sistemas de pagamento podem ser operados por outras partes, denominadas como Fornecedores de Sistema de Pagamento que são prestadores de serviços e possuem termos e condições específicos aos seus sistemas de pagamento.
- 5.9. **A DSTV não se responsabilizará pelas falhas e descontos indevidos destes sistemas de pagamento, mas poderá colaborar para a identificação dessas falhas assim como prováveis reembolsos.**
- 6. Equipamento:**
- 6.1. Para aceder e ver a DStv, o subscritor necessita de ter acesso a equipamento capaz de aceder a DStv.
- 6.2. O equipamento é vendido separadamente e não faz parte da taxa de subscrição pré-paga (salvo se assim for estabelecido expressamente).
- 6.3. Com o objectivo de se ajustar a evolução da tecnologia, poderá ser necessário mudar os equipamentos de tempos em tempos. A lista actualizada dos equipamentos aprovados pode ser consultada em [DSTV Hardware](#).
- 6.4. O acesso aos serviços da DSTV só pode ser feito mediante a utilização de equipamento aprovado pela DSTV.
- 6.5. **A DSTV recomenda o uso dos instaladores credenciados em Moçambique, podendo consultar a lista, acedendo a Website da DSTV e seleccionando Moçambique no menu suspenso.**

- 6.6. Se ceder o seu equipamento a outra pessoa, deve informar por escrito no prazo de 7 (sete) dias úteis, de modo a se proceder a actualização dos dados pessoais no sistema.
- 6.7. **A DSTV não será responsável por qualquer reclamação do novo proprietário pelo não funcionamento do equipamento, se não tiver sido comunicada a mudança do proprietário do equipamento.**
- 6.8. **Até a comunicação e actualização dos dados do novo proprietário, mantém se a obrigação de pagamento de todas as tarifas aplicáveis e em dívida.**

7. Acesso à DStv:

- 7.1. Só pode aceder à DStv quando -
- 7.1.1. tiver pago a(s) taxa(s) aplicável(is);
 - 7.1.2. usar equipamentos aprovados;
 - 7.1.3. Viver numa unidade habitacional única; e
 - 7.1.4. usar a DStv no endereço físico que nos forneceu quando solicitou acesso aos serviços DStv.
- 7.2. No que se refere aos direitos de propriedade intelectual, designadamente, o software, imagens, sons, sinais ou outras obras, designs ou símbolos que constituem a DSTV e o equipamento da DSTV são propriedade da empresa ou a nós licenciada.
- 7.3. Não deve aceder à DSTV, nem permitir que outra pessoa o faça ou use o equipamento da DSTV, de forma a violar quaisquer dos direitos de propriedade intelectual do licenciado, sendo aplicável o previsto na legislação sobre a protecção dos direitos de propriedade intelectual.
- 7.4. O acesso ao serviço DSTV, é protegido por um sistema de segurança que protege a DSTV contra o uso não autorizado dos mesmos. O sistema de segurança será carregado, mantido, alterado ou actualizado automaticamente de tempos a tempos.
- 7.5. **O sistema de segurança pode desconectar ou interromper quaisquer recursos no equipamento que usa para aceder à DSTV, que lhe possam permitir o uso da DSTV sem a nossa permissão.**
- 7.6. Se não for carregado todo ou alguma parte do sistema de segurança, tal não significa que renunciamos a qualquer dos nossos direitos resultantes do uso da DSTV sem permissão.
- 7.7. Deve usar a DStv de acordo com estes termos e condições e não deve realizar ou tentar realizar qualquer uma das acções listadas abaixo:
- 7.7.1. aceder a qualquer parte da DStv que não lhe tenha sido autorizada aceder;
 - 7.7.2. usar a DStv, ou qualquer parte desta, para qualquer fim comercial;
 - 7.7.3. receber e/ou usar a DSTV num hotel, motel, bar, clube, alojamento, embaixada, escritório, empresa ou qualquer lugar semelhante que não seja uma unidade residencial única para uso privado/doméstico no endereço físico que nos forneceu;
 - 7.7.4. cobrar de qualquer pessoa uma tarifa para aceder a qualquer parte da DStv;

- 7.7.5. copiar qualquer conteúdo na DStv, excepto se gravar conteúdo utilizando equipamento aprovado pela DSTV;
- 7.7.6. alugar, vender, redistribuir, exhibir, transmitir ou retransmitir qualquer parte do conteúdo na DStv, incluindo qualquer cópia da DStv que possa ter executado utilizando o equipamento aprovado pela empresa;
- 7.7.7. hackear, fazer engenharia reversa ou comprometer o sistema de segurança ou outro software usado no equipamento que aprovamos para controlar o acesso à DStv; ou
- 7.7.8. permitir, tornar mais fácil ou ignorar qualquer outra pessoa que faça qualquer uma das actividades para as quais não tem permissão; ou
- 7.7.9. qualquer outra acção comunicada por nós de tempos a tempos.
- 7.8. **O acesso à DStv pode ser influenciado por factores de força maior e casos fortuitos, pelo que a empresa não será responsável por quaisquer danos e/ou sofridas por si como resultado de tais factores.**

8. Comunicação

- 8.1. Os dados pessoais poderão ser utilizados para enviar informação importante sobre a subscrição da DSTV ou qualquer informação que a lei exija que seja enviada.
- 8.2. Pode ser dada permissão a outra pessoa para entrar em contacto com a DSTV em nome do subscritor, desde que este informe previamente a empresa.
- 8.3. **Se outra pessoa contactar a empresa em seu nome, só iremos proceder conforme solicitado se essa pessoa responder correctamente às perguntas de segurança que usamos para confirmar que essa pessoa tem a sua permissão para comunicar connosco, ficando o subscritor vinculado.**
- 8.4. As perguntas de segurança serão elaboradas com base nas informações que fornecer ao solicitar o acesso à DSTV. Não deve partilhar a sua informação pessoal com ninguém. Se o fizer, concorda em compensar a por qualquer custo que possamos incorrer devido a ter partilhado a sua informação pessoal com outra pessoa, caso se prove que houve intenção ou negligência.
- 8.5. Pode contactar a DSTV através de qualquer dos outros dados listados no [Website da Multichoice](#) para Moçambique.

9. Confidencialidade e a sua informação pessoal

- 9.1. A informação partilhada entre as partes é confidencial devendo ser tratada e usada com o único fim de permitir cada uma das partes cumpra as suas obrigações nos presentes termos e condições.
- 9.2. **Aceita se que, para ter acesso aos serviços da DSTV, terá que ser recolhida, usada, armazenada e, quando necessário, partilhada informação pessoal, de acordo com a política de dados, que esclarece como é tratada a informação pessoal.**
- 9.3. Pode ser obtida uma cópia da política de dados em [Aviso de Privacidade e Cookies](#). Por favor, entre em contacto connosco através do email enquiries@multichoice.co.za se pretender uma cópia da

política de dados, se desejar mais informação ou se tiver alguma dúvida sobre como tratamos a sua informação pessoal.

10. Suspensão e Cancelamento da subscrição da DStv

10.1. A sua subscrição da DStv é pré-paga para:

10.1.1. o período prescrito; ou

10.1.2. período específico

pelo qual pagou.

10.2. Pode ser cancelada por qualquer dos meios em que solicitou acesso aos serviços da DStv, os quais listámos no ponto 3.1 acima. Se o fizer, outros termos, nos presentes termos e condições, que se referem ao cancelamento da sua subscrição serão aplicados.

10.3. Se optar por cancelar a sua subscrição da DStv durante o período prescrito, poderá não receber o reembolso, salvo por razões imputáveis a DSTV

10.4. A subscrição da DStv pode terminar se não pagar as tarifas relacionadas conforme previsto no presente documento.

10.5. Se violar qualquer um destes termos e condições, pode se cancelar esses termos e condições e desactivar o seu acesso à DStv e/ou solicitar que execute imediatamente qualquer uma das suas responsabilidades de acordo com estes termos e condições. Se o fizermos, não renunciámos a quaisquer outros direitos que possamos ter ao abrigo da lei, incluindo o direito de solicitar e obter uma compensação da sua parte.

11. Responsabilidade

11.1. Se um árbitro ou tribunal decidir que houve violação dos presentes termos e condições e uma das partes sofreu perdas devido a tal violação, a parte que violou os termos e condições deve compensar a outra parte por essas perdas.

11.2. **Concorda que não teremos obrigação de compensá-lo ou qualquer pessoa por qualquer perda devido a -**

11.2.1. **ao acesso e uso dos serviços através de quaisquer imagens ou sons na DSTV que possam ser considerados inadequados ou ofensivos;**

11.2.2. **cancelamento ou suspensão do seu acesso à DSTV, de acordo com o previsto nos presentes termos e condições;**

11.2.3. **qualquer avaria ou falha do equipamento que usa para aceder à DSTV que não seja um defeito de fabrico, perigo ou característica não segura desse equipamento.**

12. Disposições Gerais

12.1. A sua subscrição da DStv é considerada como sendo uma relação com a MultiChoice Africa Holdings B.V.

12.2. Podem ser alterados todos ou partes dos termos e condições deste documento. mediante comunicação, 30 dias antes de produzirem efeito, com excepção do previsto na cláusula 5.2. Se não

estiver satisfeito com os novos termos e condições, pode cancelar a sua subscrição da DSTV antes que os novos termos e condições produzam efeito.

- 12.3. Este documento substitui quaisquer termos e condições anteriores e/ou acordo entre nós, nos termos dos quais concordamos em conceder-lhe acesso à DStv.
- 12.4. **A opção pelo acesso aos serviços da DSTV não deve ser feita com base em qualquer promessa distinta dos serviços que lhe serão disponibilizados. Tal não limita ou restringe a responsabilidade da empresa decorrente de fraude imputável a mesma.**
- 12.5. Se não fizermos cumprir qualquer dos nossos direitos nos termos deste documento, tal não significa que estamos a renunciar a esse direito ou a quaisquer outros direitos.
- 12.6. Se alguma cláusula do presente documento for considerada inválida, o restante do documento permanecerá em vigor.
- 12.7. Nenhuma das partes será responsável por qualquer violação, atraso na execução ou falha no cumprimento das suas obrigações nos termos deste documento se tal violação, atraso ou falha resultar de circunstâncias para além do seu controlo razoável.
- 12.8. A empresa reserva-se o direito de transferir todos os seus direitos previstos neste documento a qualquer pessoa e a qualquer momento, devendo comunicar aos subscritores.
- 12.9. Estes termos e condições sujeitam-se às Leis de protecção ao consumidor em vigor em Moçambique e serão regidos e interpretados pelas demais legislações aplicáveis em Moçambique.
- 12.10. Quaisquer litígios serão resolvidos por arbitragem nos termos do principal Centro de arbitragem em Moçambique, da área de jurisdição de residência das partes ou num local escolhido por ambos.
- 12.11. Os seguintes endereços serão usados para o envio de todos os avisos e processos decorrentes deste documento
 - 12.11.1. MultiChoice Moçambique, SA: Avenida Marginal, No.141, Torres Rani, 5º andar, Maputo; e
 - 12.11.2. Subscritor: o último endereço físico que nos forneceu.
- 12.12. Qualquer aviso recebido por qualquer das partes será um aviso válido, mesmo que o aviso não tenha sido entregue no endereço listado no parágrafo 12.11 acima.