

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO

1. Obrigações do Banco

- 1.1. O Banco Comercial do Huambo assegurará a instalação do (s) equipamento (s) TPA e a disponibilização dos serviços de pagamento automático através do acesso do (s) equipamento (s) ligado (s) à rede Multicaixa da Empresa Interbancária de Serviços, S.A. (EMIS).
- 1.2. O Banco deverá contratar com uma operadora de comunicações, compatível com a EMIS, a disponibilização da rede GPRS da Operadora de Comunicação no suporte ao serviço de pagamento automático da Rede Multicaixa.
- 1.3. Após a instalação do equipamento TPA, no estabelecimento do Cliente, o Banco efectuará a matrícula do mesmo junto da EMIS.
- 1.4. Obtida a identificação do TPA, o Banco entregará ao Cliente o equipamento TPA (com bateria e carregador eléctrico), o cartão de supervisor e o PIN dos supervisores.
- 1.5. O Banco compromete-se a cooperar e a diligenciar no sentido de a EMIS cooperar com o Cliente, com vista à correcção de quaisquer erros ou deficiências ou divergências verificadas na transmissão de ordens emanadas do TPA do Cliente.
- 1.6. O Banco apenas está obrigado a cumprir as ordens efectivamente recebidas e efectuadas na rede Multicaixa e nos exactos termos em que o tenham sido efectuadas. Fica convencionado que o registo informático das transações realizadas, o chamado "log informático", o qual pode ser visualizado em papel ou em terminal, constitui prova adequada das ordens emitidas pelo equipamento TPA do Cliente.
- 1.7. O Banco não responde por quaisquer deficiências verificadas na transmissão, não recepção ou deficiente recepção de ordens transmitidas, qualquer que seja a sua causa, salvo se tal se dever a actos do Banco, seus representantes ou auxiliares, que representem a violação de deveres impostos por normas de ordem públicas.
- 1.8. O Banco poderá, em qualquer altura, examinar o arquivo das facturas do Cliente, que este se obriga a manter em termos de fácil identificação das operações realizadas.
- 1.9. O Banco obriga-se a creditar, na conta de depósito à ordem associada aos equipamentos TPA, todos os montantes correspondentes às ordens por ele recebidas e efectuadas nos respetivos equipamentos.
- 1.10. O Banco assegura o pagamento das transações efectuadas no TPA, salvo em caso de transações fraudulentas ou ilegais em que o Cliente não tenha cumprido as regras de aceitação de cartões, previstas na cláusula 2 (Obrigações do Cliente).
- 1.11. O pagamento ao Cliente das transações realizadas será efectuado em Kwanzas, independentemente do cartão utilizado na transacção.
- 1.12. No levantamento com cartões em TPA, o Banco autoriza ou recusa a operação, em função dos fundos disponíveis na conta do Cliente, que deve cobrir o valor do levantamento e da comissão a ser cobrada ao Cliente.
- 1.13. O Banco assegura a disponibilização de informação ao Cliente dos parâmetros para determinação de notas degradadas, sem condições de continuarem em circulação e que devem ser depositadas ou trocadas no Banco, e de informação suficiente para detectar notas falsas.
- 1.14. O Banco poderá impor medidas adicionais para assegurar a verificação da autenticidade das notas por parte dos Clientes, em função dos volumes de levantamentos que ocorrem no estabelecimento do Cliente.

2. Obrigações do Cliente

- 2.1. O Cliente compromete-se a permitir o acesso e a utilização do TPA a todos os titulares de cartão(ões) (pré-pago e de débito válido (s) que lhe seja apresentado nas devidas condições de uso e com acesso à rede Multicaixa.
- 2.2. O Cliente compromete-se a fazer uso prudente do (s) equipamento (s) TPA, observando as instruções de utilização conforme o Manual entregue no momento da instalação.
- 2.3. O Cliente compromete-se a ter o (s) equipamento (s) instalado (s) em local e condições nunca prejudiciais à imagem da marca e a assegurar a protecção física do equipamento contra roubo, deterioração e de modo a impedir qualquer acesso a informação lógica contida no equipamento.
- 2.4. O Cliente assume inteira responsabilidade por uma utilização segura e prudente do (s) equipamento (s) e do (s) respectivo (s) cartão (ões) e PIN atribuídos.
- 2.5. O Cliente deve instalar o Pinpad de forma a que o utilizador possa introduzir o PIN em condições que não permitam a percepção, por terceiros, do código utilizado, assegurando, nomeadamente, que a introdução do PIN pelo utilizador não esteja sujeita a vigilância electrónica.
- 2.6. O Cliente não pode colocar etiquetas no equipamento, nem retirar ou alterar etiquetas que o mesmo possuía quando lhe foi fornecido.
- 2.7. No caso de aquisição do (s) equipamento (s), o Cliente obriga-se a não transmitir a sua posição no presente contrato, a terceiros, sem prévio consentimento escrito do Banco e, na falta deste, a excluir expressamente a transmissão de tal posição contratual.
- 2.8. Em caso de penhora, arresto ou qualquer outra forma de apreensão judicial ou administrativa do equipamento TPA ou sempre que terceiros arroguem direitos em relação a ele, o Cliente deverá, de imediato, tomar as diligências necessárias à sua salvaguarda e recuperação, bem como, comunicar imediatamente tal facto ao Banco.
- 2.9. O Cliente deverá manter em arquivo os diários de fundo produzidos pelo TPA, que contém o registo de todas as operações realizadas, durante pelo menos 1 ano e meio da data da operação de forma a permitir a realização de auditorias às operações realizadas através do TPA, pelo Banco.
- 2.10. Os talões emitidos pelo terminal são compostos de duas vias, sendo a segunda via destinada ao titular do cartão e o original deverá ser arquivado pelo Cliente durante o prazo de um ano e meio.
- 2.11. O Cliente compromete-se igualmente a fornecer ao Banco, no prazo de 5 dias e sempre que lhe seja solicitado, a cópia da factura e/ou talão de qualquer operação por si realizada.
- 2.12. Em caso de perda, deterioração, falsificação, furto, roubo e apropriação abusiva do (s) equipamento (s) TPA ou de suspeita de conhecimento dos respectivos PIN por qualquer pessoa, que não represente ou auxilie a quem o Cliente o tenha comunicado do cartão de supervisor, ou ocorrência de erros ou irregularidades no registo de operações, avaria, deficiência ou anomalia do (s) equipamento (s) ou sistema, o Cliente obriga-se a dar imediato conhecimento dos factos ocorridos ao banco, por telefone e por escrito, sendo no entanto da sua inteira responsabilidade todas as operações realizadas até à recepção da referida comunicação ao Banco.
- 2.13. O Cliente deverá adoptar as medidas adicionais de segurança na empresa que o Banco julgue necessárias e adequadas à defesa e segurança do TPA e da Rede.
- 2.14. O cliente obriga-se a observar e fazer observar escrupulosamente pelos seus colaboradores todas as regras e procedimentos que sejam estipulados pelo Banco ou emanadas por entidades responsáveis pelos sistemas pelos quais são emitidos os cartões, sendo responsável pela violação de tais regras e procedimentos.
- 2.15. As transações realizadas através do TPA, darão origem à emissão de um talão que terá de ser assinado pelo titular do cartão sempre que a transacção não tenha sido reconhecida pela introdução do PIN (Código Pessoal Secreto) do mesmo.
- 2.16. O cliente obriga-se a recolher todas as informações necessárias no sentido de verificar a autenticidade dos dados do cartão e a identificação do respectivo titular, sempre que tenha razões para suspeitar da sua identidade.
- 2.17. O Cliente obriga-se a verificar e conferir a regularidade do estado do cartão que lhe é apresentado, bem como a verificar a semelhança da assinatura do talão com a que consta no respectivo cartão e a confirmar, em caso de dúvida ou suspeita, que o portador do cartão é o seu legítimo possuidor, solicitando o seu documento de identificação oficial com fotografia, sem necessidade de fazer cópia de qualquer documento de identificação.
- 2.18. O Cliente não deve completar a transacção electrónica de Cartões cuja assinatura não seja semelhante à que consta do respetivo talão e do Documento de Identificação apresentado e/ou em caso de suspeita que o portador do Cartão não é o seu legítimo titular.
- 2.19. Em caso de diferendo relativo a operação electrónica, cabe o ónus da prova ao Banco, estando por isso o Cliente obrigado a prestar a melhor colaboração ao Banco, designadamente prestando-lhe prontamente as informações e facultando cópia dos documentos que aquele lhe solicitar, relativos à operação em causa.
- 2.20. O Cliente obriga-se a comunicar imediatamente ao Banco toda a suspeita de fraude, erro, má-fé ou situações em que identifique que um portador de um cartão não é o seu verdadeiro titular, ou qualquer outra irregularidade quanto ao uso do cartão de que tenha conhecimento.
- 2.21. O Cliente só pode aceitar cartões para pagamentos que resultem apenas da venda de produtos ou prestação de serviços no seu estabelecimento.
- 2.22. O Cliente compromete-se a não realizar transacções através do TPA que representem um financiamento, ou seja, que resultem num crédito na conta do Cliente, sem que ocorra a saída de um produto ou a prestação de um serviço.
- 2.23. O Cliente tem conhecimento que o TPA permite a realização das seguintes operações:
 - a) Compras;
 - b) Compra com levantamento;
 - c) Levantamento com cartão;
 - d) Levantamento sem cartão;
 - e) Devolução;
 - f) Pagamentos de serviços;
 - g) Consulta de saldo;
 - h) Consulta de movimentos;
 - i) Pagamento ao Estado;
 - j) Carregamento telefónico;
 - k) Recarga telefónica

- 2.24. As operações de levantamento em TPA, podem ser realizadas através da apresentação do cartão ou utilização da referência de 10 dígitos e código secreto obtido através do pedido previamente efectuado no Multicaixa Express, Caixa Automática e Homebanking.
- 2.25. O Cliente deve certificar-se da autenticidade e qualidade das notas em sua posse, estando proibido de entregar notas falsas ou degradadas aos seus clientes.
- 2.26. O Cliente deve afixar no seu estabelecimento comercial, em local visível, a informação sobre a disponibilidade do serviço de levantamento em Terminal de Pagamento Automático (TPA).
- 2.27. No caso de receber notas falsas, o Cliente deverá reportar à autoridade competente ou apresentar as notas no seu Banco.
- 2.28. Nas operações de compra com levantamento, com ou sem cartão, o Cliente não deverá efectuar a cobrança de qualquer comissão ao seu cliente pelo levantamento.
- 2.29. Nas operações de levantamento, com ou sem cartão, que não estão associadas a uma compra, o Cliente pode efectuar a cobrança de uma comissão de 1% do valor do levantamento, com um mínimo de 50,00 kwanzas (Cinquenta kwanzas).
- 2.30. O Cliente não deverá cobrar quaisquer outras comissões aos seus clientes pelas operações de levantamento de numerário, para além da comissão mencionada no ponto anterior.
- 2.31. O Cliente apenas deverá aceitar uma devolução respeitante a uma compra de bens e serviços, não se podendo fazer uma devolução sobre um levantamento, independentemente de este ter sido realizado em conjunto com uma compra.
- 2.32. O Cliente compromete-se a não realizar da operação de levantamento de numerário acima dos limites estabelecidos em regulamentos sobre Operações Realizadas nos Sistemas de Pagamentos.

3. Débito na conta do Cliente

- 3.1. O Banco fica desde já autorizado a debitar na conta do Cliente, as importâncias que lhe tenham creditadas, relativamente às quais se venha a verificar corresponderem a transações ilegais ou corresponderem, nomeadamente, a transações em que:
- o talão emitido pelos equipamentos TPA não esteja devidamente assinado, quando a transação não tenha sido validada através da introdução de PIN do cartão, ou a assinatura não seja semelhante à que consta ou constava do cartão e do documento de identificação exibido aquando da realização da transação.
 - O cartão apresentado pelo titular não fosse válido à data da realização da transação ou já não se encontrasse dentro do prazo de validade.
 - O titular do cartão haja reclamado pela falta de entrega dos bens ou pela não prestação do serviço.
 - Tenha sido violada qualquer cláusula destas Condições Gerais ou qualquer regra ou procedimento instituída pelo Banco ou emanada pelas entidades sob cujas marcas são emitidos os cartões utilizados nos equipamentos TPA e que lhe tenham sido transmitidas.
 - O Cliente não forneça no prazo de 5 dias a cópia da factura e/ou talão de qualquer operação por si realizada, sempre que solicitada pelo Banco.

4. Bloqueio

4.1 Sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato prevista na Clausula 6, o Banco pode, ainda, bloquear imediata e temporariamente o uso do Sistema ou alguma das suas funcionalidades ou serviços, designadamente, nos seguintes casos:

- Se tiver ocorrido uso indevido por parte do Cliente das funcionalidades do Sistema disponibilizadas pelo Banco, designadamente da funcionalidade de Devolução;
- Se tiver suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta nos equipamentos TPA, ou de qualquer irregularidade de que possa resultar um prejuízo para o Banco, para o Sistema ou para o(s) titular(es) dos cartões ou que ponha em causa a segurança dos equipamentos TPA;
- Se o Cliente violar algumas das obrigações previstas nas presentes Condições Gerais, designadamente, quando não for efetuado o pagamento pontual de qualquer prestação pecuniária ou de alguma outra obrigação financeira prevista neste Contrato e/ou quando, sendo devido algum pagamento pelo Cliente ao Banco ao abrigo destas condições, as contas do Cliente não apresentem provisão suficiente para o efeito;
- Caso se verifique a realização de uma transação nos equipamentos TPA que consubstancie uma situação de financiamento para o Cliente, donde resulte um crédito na sua conta sem que ocorra a saída do bem ou a prestação do serviço;
- Caso ocorra alteração relevante da situação patrimonial do Cliente;
- Em caso de propositura contra o Cliente de qualquer execução, arresto, arrolamento ou qualquer outra providência judicial ou administrativa que implique limitação da livre disponibilidade dos seus bens;
- Em caso de insolvência do Cliente, ainda que não judicialmente declarada;
- Não cumprimento das regras e procedimentos instituídos pelo Banco ou qualquer situação em que, segundo juízo fundamentado do Banco, o Cliente não garanta a segurança das transações ou o cumprimento das normas legais ou regulamentares aplicáveis.

4.2. O Banco deverá informar o Cliente do bloqueio do TPA e, sempre que possível, antes do bloqueio ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis.

4.3. O Cliente obriga-se, ainda, a comunicar imediatamente ao Banco qualquer situação que possa fundamentar o bloqueio por este do(s) equipamento(s) TPA.

4.4. Logo que deixem de se verificar os motivos que levaram ao bloqueio, o Banco deve desbloquear o equipamento TPA ou, caso entenda necessário, substituí-lo por um novo.

5. Despesas e Encargos

5.1. O Cliente pagará ao abrigo do presente contrato:

- Pela Aquisição do(s) equipamento(s) - O valor total do(s) equipamento(s), conforme assinalado na proposta de adesão, será debitado na conta do Cliente indicada.
- Pelo aluguer do(s) equipamento(s) - O valor total da mensalidade do(s) aluguer do equipamento(s), equivalente a a 6.500 kwanzas (Seis mil e quinhentos kwanzas) será debitada na conta do Cliente indicada, até ao último dia do mês ao qual ela respeita.
- Pela Instalação do(s) equipamento(s) - O valor deste serviço, equivalente a 5.000 kwanzas (Cinco mil kwanzas) será debitado na conta do Cliente indicada após a instalação do mesmo.
- Pela Utilização do Serviço de Pagamento Automático - Uma Tarifa de Serviço, correspondente a 1% é aplicada sobre todas as transações efectuadas no TPA. O montante das transações efectuadas, líquido do valor da tarifa apurada, será creditado na conta do Cliente.

5.2. Os referidos valores das diferentes rubricas do preço em vigor poderão ser actualizados de acordo com as condições de mercado ou de eventuais alterações do preço das Operadoras, devendo o Banco comunicar ao Cliente com antecedência mínima de 30 dias.

6. Fecho Contabilístico do TPA

6.1. O Banco creditará o valor resultante das vendas na conta do Cliente sempre que o mesmo realize o fecho contabilístico do TPA e se a EMIS garantir que a mesma chegue ao Banco.

6.2. O fecho do TPA, para que o valor das vendas seja creditado no final do dia da sua realização, deverá ocorrer até à hora que vier a ser estabelecida pela EMIS.

6.3. Em caso de cenário offline, o Banco creditará a conta logo que receber a informação do movimento pela EMIS, através do envio da compensação.

6.4. No talão de fecho do TPA as operações estarão apresentadas da seguinte forma:

- Compras: serão apresentados os totais das compras efectuadas.
- Compra com levantamento: não serão apresentados os totais das operações Compra com levantamento, mas sim separadamente as parcelas referentes à compra e ao levantamento. Os totais (quantidade e valor) da parcela de Compra serão apresentados juntamente com as operações de compra e os totais (quantidade e valor) da parcela de Levantamento serão apresentados numa nova operação de levantamento. Ou seja, no talão de fecho do período, a compra com levantamento será apresentada quer na operação de Compra, quer na operação de Levantamento.
- Levantamento com ou sem cartão: os totais (quantidade e valor) das operações de levantamento, com ou sem cartão, serão apresentados na operação Levantamento com a descrição determinada pela entidade gestora do serviço, EMIS.

7. Prazo

7.1. O presente contrato é celebrado com a duração 5 (cinco) anos, renovável por igual período, com as mesmas condições do presente contrato, podendo ser denunciado por comunicação escrita a remeter por qualquer das partes, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data de produção de efeitos da denúncia.

7.2. Caso a rescisão deste contrato ocorra antes do prazo estipulado nas Condições Particulares, ser-lhe-á imputada uma indemnização equivalente ao preço de aquisição do(s) equipamento(s), com as mesmas funções do fornecido, autorizando o Cliente desde já o débito na conta associada ao serviço.

7.3. Todas as despesas de aluguer e tarifa de utilização do serviço serão debitadas até ao momento de comunicação da rescisão e do pagamento da indemnização, em caso de incumprimento.

7.4. No caso de Aluguer do(s) equipamento(s), o Cliente obriga-se à restituição do(s) equipamento(s) TPA, no prazo máximo de 10 dias. Caso contrário, o Banco poderá reaver o(s) equipamento(s) nas instalações do Cliente, facultando o acesso ao seu estabelecimento a técnicos do Banco para procederem à desmontagem, e debitando ao Cliente os custos de deslocação para realização da desmontagem.

8. Rescisão de Contrato

8.1. O Banco pode rescindir o presente contrato, e com efeitos imediatos, para além das situações previstas na Cláusula 4 relativa ao bloqueio, caso se verifique uma das seguintes condições:

- O Cliente não cumpra qualquer das obrigações emergentes do presente contrato, designadamente quando não for efectuado o pagamento pontual de qualquer prestação pecuniária;
- O equipamento permaneça sem utilização por um período igual ou superior a três meses;
- Se verifique alguma situação que fundamente falência ou insolvência, bem como, cisão, fusão ou morte do Cliente;
- Se verifique a violação da integridade do equipamento, cartões e PINs ou inobservância das regras de segurança estipuladas;
- Pela má utilização ou utilização indevida do equipamento;
- Em caso de incumprimento das regras/normas de instalação e/ou conservação do equipamento impostas pelo fabricante.
- Se verifique serem falsos ou incorretos as facturas ou talões ou quaisquer outros documentos remetidos ao Banco pelo Cliente.
- Se verifique que o Cliente, por negligência grave ou dolo grosseiro, tenha provocado danos ao Banco ou a qualquer outro interveniente no Sistema.
- Caso venha a ser registado algum incidente relativamente ao Cliente na Central de Informação e Risco de Crédito, operada pelo BNA.

8.2 Para efeitos do disposto no número anterior, não está obrigado o banco a cumprir com qualquer prazo de aviso prévio, bastando-lhe notificar o Cliente, por escrito e no próprio dia, dos efeitos da rescisão.

8.3 A rescisão não desonera o Cliente do cumprimento das obrigações legais e contratuais, designadamente, no pagamento das prestações em dívida e da sua responsabilidade decorrente da má utilização, ou de utilização indevida, do (s) equipamento (s).

8.4. O Banco ficará isento do dever de pagar qualquer transação efetuada no Equipamento em violação das obrigações decorrentes para o Cliente das presentes Condições Gerais.

8.5. O Cliente pode rescindir, por declaração escrita, o presente contrato a todo o tempo e consequentemente desistir da utilização do(s) equipamento(s), com a identificação expressa do(s) mesmo(s).

8.6. O Cliente deixará de suportar os encargos previstos na cláusula 5.ª em relação ao equipamento TPA de que pretende desistir, a partir do dia um do mês seguinte ao da recepção pelo Banco da declaração referida no número anterior, desde que a respetiva declaração de desistência seja apresentada com, pelo menos, 10 (dez) dias úteis de antecedência em relação àquele dia e seja efectuada a devolução do equipamento TPA e respectivos acessórios.

8.7. Quando não for cumprido o prazo de apresentação da referida declaração, o Cliente só deixará de suportar os encargos previstos na cláusula 5.ª em relação ao TPA em questão, no dia um do segundo mês subsequente à data da apresentação do referido declaração.

8.8. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, salvo motivo de ordem técnica, o Banco procederá à desativação dos equipamentos TPA após a entrega da declaração.

8.9. Em caso de rescisão do Contrato pelo Cliente ou pelo Banco, deverá o Cliente proceder à devolução do equipamento TPA (com bateria e carregador eléctrico), no prazo máximo de 10 dias após a entrega da Declaração do Cliente ou Notificação do Banco.

8.10. Não se verificando a entrega dos equipamentos TPA no prazo estabelecido no número anterior, ficará o Banco, através de seu representante, expressamente autorizado a proceder à recolha dos equipamentos TPA, no local onde se encontrem instalados.

8.11. Na impossibilidade de recuperação dos equipamentos TPA na situação prevista no número anterior, o Banco procederá à cobrança, por cada equipamento, de acordo com o valor do precário à data em vigor.

9. Danos e Avarias

9.1. São considerados danos ou avarias, da responsabilidade do cliente, as seguintes situações: a) As avarias, danos ou perdas do (s) equipamento (s) motivadas por actos de negligência ou vandalismo (quedas, etc.), praticados pelo Cliente, seus representantes ou colaboradores; b) Reparações ou modificações executadas por técnicos estranhos ao Fornecedor dos Equipamentos ou que não tenham sido indicados por este; c) Variações da tensão de alimentação eléctrica superiores aos limites tolerados ou falhas de energia, quaisquer que sejam as suas causas; d) Sujidade e humidade anormais no local de instalação dos equipamentos TPA, nomeadamente, em ambientes que não obedeçam às condições técnicas específicas do mesmo; e) As avarias, danos ou perdas de equipamento (s), provocadas por factores relacionados com causas naturais (inundações, raios, trovoadas, temporais, incêndios, exposição solar, etc.); f) Abertura indevida do (s) equipamento (s); h) Avarias nas linhas de comunicação e/ou falhas de sinal na cobertura da rede do provedor de comunicações.

9.2. São ainda consideradas da responsabilidade do Cliente as seguintes situações: a) O custo associado a reparações de avarias não imputáveis ao Banco ou ao Fornecedor do (s) equipamento (s); b) Todos os danos ou avarias nos componentes plásticos exteriores do (s) equipamento (s) TPA, de que são exemplo: a caixa exterior (superior ou inferior), a base (fixa ou amovível) e as tampas de teclados ou de impressoras; c) Todos os tipos de baterias e quaisquer outros consumíveis.

9.3. Em caso de ocorrência de alguma situação referida nos pontos anteriores, será imputada uma indemnização equivalente ao preço de aquisição do (s) equipamento (s), com as mesmas funções do fornecido, autorizando o Cliente desde já o débito na conta associada ao serviço.

9.4. Todas as despesas de aluguer e tarifa de utilização de serviço serão debitadas até ao momento em que se verificar a participação e o pagamento da indemnização.

10. Substituição e Reparação

10.1. O Banco procederá à substituição do(s) equipamento(s), sem qualquer encargo adicional para o Cliente, findo o período de cinco (5) anos de vida útil.

10.2. No caso da substituição do(s) equipamento(s) TPA ocorrer a pedido do Cliente, antes de decorrido o período de cinco (5) anos de vida útil dos equipamentos TPA, o Banco procederá à cobrança do remanescente equivalente aos meses em falta para o tempo de vida útil do(s) equipamento(s) TPA a substituir.

10.3. O Banco procederá à reparação ou à substituição antecipada do(s) equipamento(s), quando se verificarem deficiências de natureza técnica no normal funcionamento do TPA.

10.4. Serão da conta do Cliente todas as despesas em que o Banco incorra por força de qualquer avaria ou dano sofridos pelos equipamentos TPA objeto deste Contrato, salvo provando-se terem sido causados pelo Fornecedor dos equipamentos TPA ou pelo Banco.

11. Perda, Deterioração, Falsificação, Roubo, Furto e Apropriação Abusiva

11.1. Sem prejuízo do disposto no ponto 2.9., o Cliente obriga-se a comunicar por escrito todas as situações de perda, deterioração, falsificação, roubo, furto, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do (s) TPA (s), cartão (ões) ou PIN.

11.2. Todos os casos falsificação, roubo ou furto do (s) TPA (s) deverão ser prontamente participados à autoridade policial da zona onde os mesmos ocorrerem, devendo o Cliente apresentar ao Banco a cópia ou certidão da respectiva participação, no prazo máximo de 24 horas.

11.3. O Cliente deve certificar-se, periodicamente, que o(s) equipamento(s) TPA continua na sua posse, de modo a aperceber-se, o mais cedo possível, das ocorrências a que se refere o número anterior.

11.4. O Cliente assume inteira responsabilidade pela utilização segura e prudente do (s) equipamento (s) e do (s) respectivo (s) cartão (ões) e PIN atribuídos, sendo responsável pelas operações irregulares derivadas dos factos referidos nos pontos anteriores.

11.5. Em caso de ocorrência de perda, deterioração, roubo, furto ou apropriação abusiva do (s) TPA (s), será imputada uma indemnização equivalente ao preço de aquisição do (s) equipamento (s), com as mesmas funções do fornecido, autorizando o Cliente desde já o débito na conta associada ao serviço.

11.6. Todas as despesas de aluguer e tarifa de utilização de serviço serão debitadas até ao momento em que se verificar a participação e o pagamento da indemnização.

12. Serviço de Atendimento

12.1. O Banco mantém um serviço de atendimento em língua portuguesa que permite ao cliente contactá-lo durante as horas normais de funcionamento do estabelecimento do cliente, através do número de telefone 226431340.

13. Reclamações e Dúvidas

13.1. Todas as reclamações referentes a quaisquer operações efectuadas deverão ser comunicadas ao Banco pelo Cliente no prazo máximo de trinta (30) dias. Decorridos estes sobre a efectivação da operação, esta considera-se realizada em conformidade com os interesses e ordens do Cliente, caducando todos os direitos que aquele pudesse ter contra o Banco, os seus representantes ou auxiliares, nomeadamente a EMIS.

13.2. Caso ocorra alguma dúvida em relação à segurança, em relação aos serviços e funcionalidades, o Titular/Assinante poderá entrar em contacto com o Banco através dos seguintes meios: Telefone : (+244) 241 221 234, Centro de Atendimento 24/7: (+244) 921561600 e E-Mail: geral@bch.co.ao e : bch.gestao.reclamacoes@bch.co.ao.

13.3. Em qualquer caso, assiste sempre ao Cliente o direito de reclamação junto do Banco Nacional de Angola, no endereço: Avenida 4 de Fevereiro (Marginal), n.º 151 – Luanda, Angola, Caixa postal 1243, remetendo a carta ao Departamento de Supervisão Comportamental ou por quaisquer outros meios de contacto disponíveis. Poderá ainda fazê-lo através de e-mail utilizando o endereço: atendimento.reclamacoes@bna.ao.

14. Alterações ao Contrato

14.1. O Banco poderá propor alterações ao presente Contrato através de comunicação escrita dirigida ao Cliente, com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias antes da data pretendida para a sua entrada em vigor.

14.2. No caso de o Cliente não aceitar as alterações propostas, o mesmo tem o direito de resolver o Contrato com efeitos imediatos.

14.3. A utilização do TPA após a entrada em vigor das alterações contratuais informadas de acordo com os números anteriores, constitui presunção de aceitação pelo cliente dessas alterações.

14.4. As alterações efetuadas ao abrigo da presente cláusula consideram-se, para todos os efeitos, como fazendo parte integrante do clausulado contratual, sem necessidade de quaisquer outras formalidades.

15. Publicidade e Fornecimento de Dados

15.1. O Cliente autoriza a Banco a promover os serviços da rede Multicaixa nos seus estabelecimentos, através de acções publicitárias adequadas e compatíveis com a política comercial do Cliente e ainda a utilizar o nome comercial do Cliente na publicidade do (s) TPA (s).

15.2. O Cliente fica autorizado a utilizar o logótipo da Rede nas suas acções publicitárias, desde que sejam seguidas as instruções da EMIS para a Rede e desde que o Banco e a EMIS sejam previamente informados das acções publicitárias previstas pelo Cliente.

15.3. O Banco, directamente ou através da EMIS, poderá realizar em qualquer momento, todos os testes e experiências que julgue necessários ou convenientes para assegurar a perfeição da instalação e funcionamento do (s) equipamento (s) TPA e do sistema de comunicação, sem prejuízo do respeito do devido ao segredo profissional ou a outro interesse atendível do Cliente.

15.4. O Banco é por este meio autorizado pelo Cliente a fornecer à EMIS todos os dados necessários ao perfeito funcionamento e controlo da Rede, ainda que estes possam estar abrangidos por segredo bancário.

16. Mora

16.1. Em caso de mora do Cliente no pagamento de quaisquer dívidas emergentes do presente contrato, incidirá sobre o montante em dívida, e durante o período que durar a mora, a taxa de juro máxima praticada pelo Banco para as operações de crédito acrescida de 4%, sem prejuízo da aplicação de outros instrumentos contratuais ou legais relativos a situações de mora e compensação de pagamentos.

16.2. Para cumprimento de quaisquer dívidas emergentes do presente contrato, poderá o Banco debitar quaisquer outras contas de depósito que o Cliente seja ou venha a ser titular ou co-titular solidário na própria conta, bem como proceder à compensação de quaisquer dívidas emergentes do presente contrato com quaisquer outros créditos do Cliente sobre a Banco.

16.3. Em caso de diferendo relativo a operação electrónica, após prova da não existência de responsabilidade por parte do Cliente, e da qual venha a resultar uma obrigação de pagamento devido ao Cliente por parte do Banco, incidirá sobre o montante em dívida, e durante o período que durar a mora, a taxa de juro de 0,01%.

17. Despesas

Todas as despesas e encargos resultantes do presente contrato e da sua execução correrão por conta do Cliente, incluindo todas as despesas judiciais e extrajudiciais em que o Banco venha a incorrer para garantia e cobrança dos seus créditos emergentes do presente contrato, designadamente, honorários de advogados e solicitadores.

18. Foro

Para todas as questões emergentes do presente contrato ou que visem acautelar os direitos dele emergente, será competente o tribunal da comarca da sede ou domicílio do demandado ou, ainda, o tribunal da comarca onde se encontre o Balcão BCH, no qual está domiciliada a conta do Cliente.