

ACORDO DE AGENTE Ver 08/02/2010

ENTRE: **ITELNET - Comunicações e Serviços, SA** com sede em Luanda, no Bairro dos Correios – Km7 – s/n, NIF **5402155712**, neste acto representada pelo seu PCA, adiante designada por ITELNET.

E
Empresa _____,
neste acto representada pelo seu _____,
Sr. _____ adiante designado por AGENTE.

É celebrado e recíprocamente aceite, um acordo que se regerá nos termos das cláusulas seguintes:

Cláusula Primeira

(Objecto)

É objecto do presente acordo é a venda pelo AGENTE de equipamentos e serviços de comunicações, internet, media e outros, prestados ou fornecidos pela ITELNET ao mercado angolano ou ainda de serviços prestados por terceiros mas disponibilizados no mercado ao abrigo da licença da ITELNET e geridos pelo sistema de vendas da ITELNET com ou sem a marca ITELNET.

Cláusula Segunda

(Duração)

O presente Contrato tem a duração de TRÊS anos e será automaticamente prorrogado por iguais períodos se nenhuma das partes informar a outra por escrito, com a antecedência de 180 dias, da sua intenção de não o renovar.

Cláusula Terceira

(Sistema de Gestão e Controle)

A ITELNET dará ao AGENTE acesso ao sistema de gestão IPOPISP, nas seguintes condições:

1. Disponibilizando uma página individualizada do AGENTE, de acesso privativo mediante um “nome de utilizador” e “senha de acesso”.
2. A referida página conterà todos os serviços e produtos a serem comercializados pelo AGENTE e os respectivos preços de venda ao público.
3. As vendas serão registadas pelo AGENTE via internet em tempo real na sua página individualizada emitindo o Agente nesse acto a factura final ao cliente.
4. A conta-corrente do AGENTE estará disponível via internet em tempo real na referida página, mostrando o valor das vendas feitas pelo

AGENTE à data, o valor resultante do comissionamento devido ao AGENTE e o valor de que o AGENTE é fiel depositário pertencente à ITELNET.

5. Mediante negociação prévia, a ITELNET pode incluir no sistema de gestão IPOPISP, serviços ou produtos prestados ou pertencentes ao AGENTE, através de comissionamento diferenciado, sendo estes serviços ou produtos vendidos por todos os outros AGENTES ITELNET ou não; Por defeito são definidas as comissões expressas em ANEXO I.
6. A ITELNET têm a prerrogativa de não conceder crédito ao AGENTE e como tal apenas permitir que o AGENTE venda serviços e produtos desde que haja um depósito prévio na ITELNET que cubra o eventual saldo devedor do AGENTE à ITELNET após a venda concluída; Em tais casos, uma garantia será exigida ao AGENTE.
7. A estrutura do sistema de gestão IPOPISP inclui a possibilidade de criar a nível dos agentes, vendedores e operadores com a capacidade de criar utilizadores e vender serviços; Será dada a formação ao AGENTE sobre a forma como gerir esta capacidade.
8. A estrutura do sistema de gestão IPOPISP inclui a possibilidade de criar clientes “*master*” os quais podem criar as suas próprias contas e activar os seus próprios serviços; Em tais casos o cliente *master* será tratado como um AGENTE.

Cláusula Quarta

(Preços de Venda e Comissionamento do AGENTE)

1. Nas vendas o AGENTE utilizará o preço de venda ao público universal veiculado no sistema de gestão IPOPISP, sendo estes e só estes os valores que o AGENTE receberá do cliente final.
2. Os preços de venda ao público poderão ser alterados de acordo com as condições do mercado; Tais alterações ficarão automaticamente reflectidas no sistema de vendas IPOPiSP; Todas as alterações serão sempre precedidas de negociações de acerto com a rede de agentes.
3. O comissionamento do AGENTE é calculado por percentagens sobre o preço de venda ao público dos serviços e produtos vendidos e consta no ANEXO I.
4. Este comissionamento inclui uma comissão para um ou mais eventuais vendedores que o AGENTE possua e que está detalhada no ANEXO I
5. O pagamento da comissão do vendedor é sempre da responsabilidade do AGENTE.
6. Os comissionamentos referidos nesta Cláusula em 3) e 4) são confidenciais conforme declaração expressa no ANEXO I.

7. As percentagens de comissionamento do AGENTE poderão ser alteradas quer em função do mercado, quer do desempenho do AGENTE, mediante discussão e acerto com o AGENTE.
8. As percentagens de comissionamento do AGENTE são absolutamente confidenciais podendo a sua divulgação a terceiros ser razão para aplicação da cláusula de rescisão unilateral do acordo independentemente de outras acções que possam ocorrer.
9. Nos casos referenciados na Cláusula 3ª nr 5, fica determinado que é de total responsabilidade do AGENTE os pagamentos a eventuais fornecedores, responsabilidade sobre os conteúdos, assistência técnica ou garantias a serem prestadas ao cliente final ou terceiros, sendo apenas responsabilidade da ITELNET, mediante uma comissão, a disponibilidade do sistema de gestão IPOPISP.
10. É de total responsabilidade do AGENTE a criação dos operadores/vendedores mencionados na cláusula 3ª nº 6 e a respectiva atribuição e distribuição de chaves de acesso bem como todo o controlo financeiro das operações feitas por estes e a respectiva prestação de contas das vendas por eles efectuadas; O AGENTE será sempre responsável pelos pagamentos à ITELNET dos valores das vendas feitas pelos seus vendedores depois de excluída a sua comissão.

Cláusula Quinta (Relacionamento financeiro)

1. Entende-se que o AGENTE é fiel depositário dos valores recebidos dos Clientes os quais, depois de deduzidos os comissionamentos constantes no ANEXO I e expressos na conta corrente visível na sua página privativa IPOPISP, devem ser entregues à ITELNET; Nesse acerto de contas deverá ser levado em conta os débitos e créditos respectivos correspondentes às transacções dos serviços referidos na Cláusula 3ª – Alínea 5, funcionando a ITELNET neste caso como “câmara de compensação” na relação entre agentes.
2. O pagamento será efectuado por acerto de contas no final de cada mês, sendo no entanto todos os valores indexados, por cada transacção, a uma moeda padrão mencionada no ANEXO I.
3. Os depósitos deverão ser feitos na conta bancária mencionada no ANEXO I, a qual poderá ser mudada mediante comunicação expressa por parte da ITELNET.
4. Uma cópia do talão de depósito deverá ser enviado à ITELNET por correio, correio electrónico, FAX ou portador nos 3 dias seguintes ao depósito na conta da ITELNET.
5. O não pagamento da parte devedora à parte credora no prazo de 30 dias, pode ser razão para aplicação da cláusula de rescisão unilateral do acordo, independentemente de outras acções que possam ocorrer.

6. O sistema de gestão iPOPISP garante aos agentes os direitos comissionais sobre todas as compras efectuadas pelos clientes sob o seu controlo, mesmo que o cliente adquira os seus serviços através de cartão de crédito através do seu acesso “myITELNET” ou através de outro AGENTE; Todos os créditos e débitos serão devidamente contabilizados em todas as contas correntes de todas as partes envolvidas depois de deduzida a comissão de serviço por gestão do cartão de crédito e/ou relação interagentes expressa no ANEXO I.

Cláusula Sexta (Equipamentos)

1. A ITELNET autorizará o AGENTE a manter stocks de equipamentos que sejam compatíveis com a rede ITELNET.
2. Os preços de venda ao público destes equipamentos constarão ou não, do preço ITELNET veiculado no sistema de gestão IPOPISP.
3. Em caso de compra do equipamento pelo AGENTE através de um sistema estranho à ITELNET, e caso o AGENTE pretenda que tal produto fique no sistema, o preço de venda final deverá ser acordado entre o AGENTE e a ITELNET a fim de ser integrado no preço geral mencionado no número anterior.
4. Nos equipamentos a serem instalados pelo AGENTE para ligação à rede ITELNET, deverá ser colocado um autocolante ITELNET onde será indicado quem é o responsável pela assistência técnica e garantia.

Cláusula Sétima (Garantia)

1- Todo o equipamento fornecido e instalado pela ITELNET e seus agentes terá, salvo informação expressa em contrário, uma garantia contra defeitos de fabrico e de instalação, de 12 meses.

2- A ITELNET está isenta de quaisquer conflitos com o cliente final resultantes da má instalação ou defeito de fabrico ou avaria do equipamento fornecido e instalado pelo AGENTE e por qualquer defeito de fabrico ou garantia de equipamentos cuja aquisição original não tenha sido via ITELNET.

Cláusula Oitava (Exclusividade)

1- Salvo acordo expresse escrito em contrário, o AGENTE deve exclusividade no seu relacionamento com a ITELNET e, caso o AGENTE venda ou venha a vender serviços e produtos concorrentes, deverá disso informar a ITELNET.

2- Salvo nos casos previstos na cláusula 3 – nr 5, os clientes dos produtos e serviços ITELNET são considerados clientes ITELNET providenciando esta ao AGENTE as ferramentas de trabalho necessárias para a sua gestão.

**Cláusula Nona
(Obrigações envolventes)**

Entende-se que cada serviço ou fornecimento feito pela ITELNET pode requerer um contrato directo entre o cliente final e a ITELNET:

- 1- Fica entendido que o AGENTE é veículo da venda do serviço ou equipamento de tal contrato.
- 2- Fica entendido que o AGENTE não pode alterar o texto desse contrato sem a prévia autorização escrita da ITELNET.
- 3- Excluem-se os equipamentos, instalações e serviços que sejam feitos directamente pelo AGENTE, mencionados na cláusula 3 – nº 5 e cláusula 6ª- nº 2.
- 4- Em ANEXO IV consta o contrato geral que o cliente final subscrever e assinar por defeito com a ITELNET no acto de compra de qualquer serviço ITELNET.
- 5- Fica entendido que o AGENTE é co-solidário no acordo assinado entre o cliente e a I e que consta em anexo IV onde assume particular relevância a questão da confidencialidade da informação dos dados do cliente.

**Cláusula Décima
(Universalidade)**

Tratando-se de serviços de comunicações e internet, a ITELNET tem que garantir a todos os clientes a universalidade dos mesmos.

- 1- Fica definido que caso seja desejo expresso de um seu cliente, solicitado de forma expressa no impresso definido em ANEXO II, o AGENTE permitirá que esse seu cliente, se mova para outro AGENTE servindo a ITELNET de “câmara de compensação” no caso de o cliente ter um saldo devedor ou credor perante si.
- 2- Fica definido que o AGENTE aceita receber e ser fiel depositário, mediante uma comissão definida no ANEXO I, de valores de pagamentos de serviços novos ou renovações de clientes que sejam de outro AGENTE, funcionando a ITELNET como “câmara de compensação” da operação.
- 3- Fica definido que no caso de um cliente seu decidir adquirir e/ou renovar um serviço num outro AGENTE, aceita pagar a comissão definida no ANEXO I ao AGENTE que efectuar o serviço, funcionando a ITELNET como “câmara de compensação”.

4- Onde se aplicar fica definido que o imposto do sêlo devido ao Estado é de responsabilidade e terá que ser pago pelo AGENTE recebedor dos valores da transacção efectuada emitindo as facturas e recibos respectivos.

5- Fica definido que em caso de rescisão do acordo entre o AGENTE e a ITELNET, todos os clientes desse AGENTE passarão para a responsabilidade da ITELNET podendo esta entregar os mesmos a outro agente.

6- No caso acima referido, a ITELNET funcionará como “câmara de compensação” dos valores que existirem a débito ou a crédito em relação aos agentes e clientes finais envolvidos, podendo ser excepções os casos previstos na cláusula 3ª nr 5 e cláusula 6ª nr 2.

7- Todas as transacções atrás mencionadas ficam total e claramente registadas nas contas correntes dos clientes, ITELNET, agentes e vendedores envolvidos através do sistema de gestão iPOPISP.

Cláusula Décima Primeira (Serviços ITELNET consumidos pelo Agente e serviços de roaming)

A ITELNET garante que todos os clientes cujo nome termine nos domínios que são geridos pelo sistema iPOPISP e nomeadamente, “itelnet.co.ao”, “itelnet.org”, “penanet.com”, “penanet.pt” e “coldmail.co.ao” que tentem entrar no sistema ITELNET em Angola, serão recebidos pelos servidores radius da ITELNET e validados.

A ITELNET garante que estes mesmos domínios poderão ser validados em todos os Países onde consiga fazer o seu acordo de “roaming” sobretudo Portugal e todos os países cobertos pelo sistema iPass logo que os acordos sejam finalizados com este provedor de sistema roaming mundial.

Os serviços roaming da ITELNET poderão ter um preço diferenciado dependendo do País com o qual a ITELNET fizer o acordo.

Os serviços que forem utilizados pelo AGENTE terão um preço diferenciado descrito no ANEXO III

Cláusula Décima Segunda (Suporte e obrigações das partes)

O AGENTE é obrigado a manter um serviço de reposta aos pedidos de suporte feitos pelos seus clientes devendo reportar para a ITELNET de forma imediata os pedidos que não conseguir atender em menos de 48 horas ou quando se sinta tecnicamente ultrapassado.

As partes comprometem-se a executar o presente contrato lealmente e de boa fé e envidarão reciprocamente esforços para resolução de qualquer litígio,

desacordo ou reclamação resultante da sua interpretação execução, de forma amigável antes do recurso a qualquer outra forma de solução dos problemas.

**Cláusula Décima Terceira
(Alterações)**

Qualquer alteração ao presente acordo deverá ser obrigatoriamente por escrito.

Luanda, aos ____ de _____ de 20____, em dois exemplares sendo um para cada uma das partes.

PELA ITELNET

NOME: _____

Assinatura: _____

Na presença de:

NOME: _____

Assinatura: _____

PELO AGENTE

NOME: _____

Assinatura: _____

Na presença de:

NOME: _____

Assinatura: _____

ANEXO UM

Pela presente e conforme cláusula 4 – nr 6, declaro que, em meu nome e em nome do AGENTE que represento me comprometo a manter de forma absolutamente confidencial TODAS as informações abaixo discriminadas:

- Comissão AGENTE conforme cláusula 4ª nrs 3 e 6 **Serviços Internet: 31%**

- Comissão vendedor conforme cláusula 4ª nrs 4 e 6 **Serviços Internet : 5%**

- Comissão de AGENTE conforme cláusula 4ª nrs 3 e 6 **Equipamentos: 21%**

- Comissão de vendedor conforme cláusula 4ª nrs 4 e 6 **Equipamentos: 5%**

- Moeda padrão AGENTE / ITELNET conforme cláusula 5ª – nr. 2 : DOLAR Americano

- Comissão de prestação de serviços a outro AGENTE conforme cláusula 5ª – nr. 6 e 10ª nr 2 : **4%**

- Comissão de serviço por pagamento feito por cartão de crédito conforme cláusula 5ª – nr 6: **7%**

- Comissões a serem paga pelo Agente à ITELNET ao abrigo da cláusula 3ª – nr 5 de serviços a serem prestados pelo AGENTE a clientes ITELNET através da rede ITELNET –

- ITELNET – 15%

- AGENTE – 26% (comissão do vendedor de 5% incluída nesta margem)

- Contas bancárias para depósito dos valores mencionados na cláusula 5ª – nr. 3 :

Moeda Externa:

*****BPC – _____

*****BAI - _____

*****BFA - _____

ANEXO DOIS

Nome do AGENTE: _____

Nome do CLIENTE: _____

Morada do cliente: _____

Telefone do cliente: _____

E-mail do cliente: _____

Cliente pretende mudar para o AGENTE: _____

Razão porque pretende mudar: _____

O CLIENTE:

NOME: _____ Assinatura: _____

O AGENTE:

NOME: _____ Assinatura: _____

ANEXO TRÊS

O AGENTE tem direito aos seguintes serviços a preço diferenciado para uso próprio:

ANEXO QUATRO

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ITELNET

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ITELNET

Entre:

1. A ITELNET – Comunicações e Serviços - SA, com sede No Km7, Bairro dos Correios, Luanda - Angola, com o N.º de Contribuinte: NIF: **5402155712**, como primeiro outorgante e de agora em diante designada por ITELNET.

E

2. O signatário do "Acordo de Serviço" anexo às presentes condições e que delas faz parte integrante, como segundo outorgante e de agora em diante designado de CLIENTE.

CONSIDERANDO QUE:

a) A ITELNET, sociedade de direito Angolano, constituída nos termos da lei, é uma empresa devidamente licenciada pelo Órgão Regulador de Angola para a prestação de serviços de dados e tem como objecto a prestação de serviços de comunicações de dados através de uma infra-estrutura inteligente inserida nas redes de comunicações Nacionais e Internacionais, e como actividades secundárias a prestação de serviços diversos de suporte a redes de comunicações e informática bem como o eventual fornecimento de equipamentos directamente relacionados ou não com os serviços que presta;

b) Em mais detalhe os serviços prestados pela ITELNET, são o exercício das funções de operador de dados, de provedor de serviço de acesso e utilização da Internet, da disponibilização de serviços de correio electrónico (SMTP e POP), Arquivo FTP, World Wide Web (WWW), Alojamento de páginas web, serviço de nomes (DNS) e outros que os meios tecnológicos e as capacidades da rede permitam; a ITELNET presta ainda consultoria e suporte de redes, suporte e manutenção de domínios, aluguer de espaço para alojamento de informação, serviços publicitários em banners sendo estes e aqueles serviços os serviços que, de ora em diante, serão designados abreviadamente de Serviços ITELNET; Por último, a ITELNET fornece e instalada equipamento relacionados directamente ou não com os serviços que presta;

c) Mediante uma tarifa de activação inicial, uma tarifa fixa periódica e/ou ainda o pagamento de uma retribuição periódica calculada com base no tempo ou uso de infra-estruturas de acesso e que variarão de acordo com as configurações e capacidades técnicas dos equipamentos a utilizar, a ITELNET prestará ao CLIENTE, serviços ITELNET;

d) Os Serviços ITELNET a fornecer ao CLIENTE e as respectivas modalidades de retribuição constam na descrição dos serviços enviada por e-mail e/ou entregue aos CLIENTE no acto de aquisição dos serviços e que fazem parte integrante deste acordo para todos os efeitos legais;

SÃO ACORDADAS AS SEGUINTE CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ITELNET:

Cláusula 1ª

1. A ITELNET fornecerá ao CLIENTE os Serviços e/ou equipamentos ITELNET, de acordo com as modalidades e contra o pagamento do valor constante na descrição dos serviços enviada por e-mail e/ou entregue no acto da aquisição dos serviços no acto da celebração do contrato;

2. A ITELNET atribuirá ao CLIENTE uma área de acesso, "myITELNET" onde este poderá verificar os seus dados, serviços e a sua posição perante a ITELNET;

Cláusula 2ª

1. Tendo em vista o acesso aos seus serviços, a ITELNET fornece ao CLIENTE uma identificação própria ("user id") e/ou um numero de acesso, bem como um código pessoal de acesso ("password") que garante a legitimidade e confidencialidade do acesso.

2. A identificação perante o sistema e o código pessoal de acesso poderão ou não ser livremente escolhidos pela ITELNET, após busca de disponibilidade, podendo o código pessoal ser alterado pelo CLIENTE sempre que este desejar e de forma autónoma por acesso à sua área de trabalho "myITELNET".

3. O CLIENTE deverá manter em sigilo os elementos correspondentes à identificação perante o sistema e o seu código pessoal de acesso.

Cláusula 3ª

1. Para a disponibilização do acesso aos serviços ITELNET, o CLIENTE deverá fornecer à ITELNET os seus elementos pessoais e técnicos necessários à efectivação do seu registo junto desta e à realização de todas as operações inerentes à facturação de acordo com a legislação angolana.

2. A ITELNET garante a utilização dos dados fornecidos pelo CLIENTE unicamente para os fins enunciados no ponto anterior, não os podendo fornecer a terceiros salvo quando determinações dos órgãos judiciais de Angola ou do Órgão Regulador o determinem.

Cláusula 4ª

1. A ITELNET será apenas responsável pelo correcto funcionamento das infra-estruturas de suporte de telecomunicações necessárias ao acesso aos seus serviços, desde que prestados por si.

2. Na prestação dos serviços ITELNET, a ITELNET poderá não ser directamente responsável pela manutenção de conexões e serviços que passem por infra-estruturas pertencentes a terceiros, assumindo-se as responsabilidades por esta prestação dentro do estabelecido pela lei, nos acordos de interligação que existirem e pelo que for determinado pelo Órgão Regulador de Angola, INACOM, em primeira instância e pelos órgãos reguladores de outros países em segunda instância.

3. Ao CLIENTE incumbirá a aquisição e manutenção dos suportes de telecomunicações, dos equipamentos terminais ("hardware") e de eventuais programas informáticos ("software") necessários ao recebimento dos serviços e à sua ligação à ITELNET, podendo estes suportes serem ou não adquiridos à ITELNET.

4. O CLIENTE deverá assegurar-se que o "hardware" e o "software" por si utilizados correspondem às características e requisitos técnicos necessários ao bom e eficaz funcionamento dos serviços que pretende receber.

Cláusula 5ª

1. Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal a que o CLIENTE fique sujeito em virtude de violação dos direitos de autor, o CLIENTE gozará de inteira liberdade de expressão e obtenção de informações através da rede ITELNET, ficando vedado à ITELNET proceder a qualquer tipo de censura sobre o conteúdo da informação obtida ou transmitida por utilização da sua infra-estrutura.

2. Por razões técnicas, a ITELNET poderá limitar a liberdade de expressão referida no ponto anterior desde que os serviços utilizados possam prejudicar o normal funcionamento da rede e/ou a capacidade de acesso por outros utilizadores em simultâneo ou ainda quando mandatada, nos termos da lei, pelas autoridades do País ou pelo Órgão Regulador.

3. A ITELNET chama ainda a atenção do **CLIENTE para cláusula 13ª nrs. 5 e 6 deste acordo.**

4. A ITELNET não será responsável pela inviolabilidade e pelo sigilo do conteúdo das mensagens, dados e outras informações transmitidas pelos meios técnicos existentes na rede, pelo seu aproveitamento ilícito pelo destinatário ou terceiros, por erro ou deficiente utilização dos meios técnicos pelo CLIENTE ou por terceiros, pelo acesso ilegítimo ao sistema ou à informação nele disponível pelo CLIENTE ou por terceiros.

5. A ITELNET apenas poderá ter acesso aos conteúdos e dados do CLIENTE nos seguintes casos:

- a) Com o expreso consentimento do CLIENTE;
- b) Mediante decisão escrita emanada da autoridade judicial ou administrativa competente;

6. A ITELNET mantém uma estrutura tecnológica de "equipamentos" e "software" modernos e, dentro do seu melhor conhecimento, capaz de prestar com integridade completa os serviços adquiridos pelo CLIENTE; No entanto, a ITELNET:

- Não poderá ser responsável pela informação, correspondência e outro tipo de dados recebidos pelo CLIENTE através da rede, ainda que estes possam atentar contra a sua honra, bom nome e reputação, dignidade e integridade moral ou provocar danos nos seus equipamentos e programas de suporte.

- Não poderá ser responsabilizada por perdas, atrasos ou corrupção da informação em sistemas e linhas de outras entidades dentro da rede mundial a que está ligada.

- Não poderá ser responsabilizada pela integridade absoluta do conteúdo em qualidade ou exactidão da informação obtida através da sua rede uma vez que apenas a recebe e retransmite como ela estiver e dentro de padrões técnicos normalmente usados por provedores semelhantes e geralmente aceites pelas estruturas mundiais idênticas.

7. O CLIENTE está ciente que existem nas redes de comunicações mundiais pessoas mal intencionadas designadas de "hackers" que com as mais variadas intenções podem fazer proliferar ficheiros cuja designação genérica é "vírus", "worms", "Cavalos de Tróia" ou outros e cuja utilização pode ser perigosa para a(s) máquina(s) por si utilizadas.

8. A ITELNET possui protecções nos seus sistemas que dentro do seu melhor saber, protege o CLIENTE de ataques, mas, devido à tecnicidade e dinâmica dos sistemas, não pode garantir a 100% que tal protecção seja 100% eficaz; Como tal compete ao cliente adquirir e proteger-se desses ficheiros adquirindo os produtos de protecção adicionais que entender necessários para se proteger, designadamente "anti-vírus", "anti-spam", "firewalls" ou qualquer outro produto que esteja ou venha a estar disponível no mercado.

Cláusula 6ª

1. Se o CLIENTE mantiver equipamentos próprios para dados e voz, do tipo PABX ou Redes informáticas, obrigar-se-á a observar os procedimentos normalizados internacionalmente para a sua operacionalidade e nomeadamente:

- a. A resposta a pedidos de informação efectuados pela ITELNET dentro de prazo razoável.
- b. Ao desenvolvimento de todos os esforços para configurar e manter os seus equipamentos privados de modo a não causar perturbações aos demais utilizadores da rede
- c. Manter software e sistemas que impeçam que os seus equipamentos sejam utilizados como "pontes", "ferramentas de spam" e outro tipo de utilização incorrecta.

2. Se o CLIENTE mantiver internamente serviços de DNS (Domain Name System da Internet) correspondentes aos seus serviços, obrigar-se-á a observar os procedimentos normalizados internacionalmente para a sua operacionalidade.

3. O Cliente está ciente que, da mesma forma que existem "hackers", existem igualmente "policías" que, se detectarem tráfego indevido conseguem colocar serviços da Web em "listas negras"; Se tal acontecer a ITELNET não pode ser considerada responsável por tal acto e apenas pode envidar esforços no sentido de ajudar o CLIENTE a "libertar os seus meios da lista negra" não podendo no entanto garantir a eficácia a 100% de tal ajuda.

Cláusula 7ª

1. A ITELNET assegurará de um modo ininterrupto a prestação dos serviços ITELNET, apenas podendo suspender o seu funcionamento para a realização de operações de manutenção por períodos superiores a 24 horas, mediante aviso prévio de 24 horas ao CLIENTE, através do envio de correio electrónico para os endereços electrónicos do CLIENTE.

2. A ITELNET poderá suspender a prestação dos serviços ITELNET, em casos de força maior até conseguir assegurar a normalidade das condições de utilização.

3. A ITELNET não será responsável pelos prejuízos decorrentes de interrupções fortuitas que se fiquem a dever a deficiências técnicas do sistema da rede mundial de telecomunicações públicas ou privadas utilizadas como meio de suporte.

4. Em caso de extinção de um serviço, a ITELNET notificará, todos os seus utentes assim como o Órgão Regulador dando tempo para que o CLIENTE encontre alternativas.

5. É entendido que o meio de informação entre a ITELNET e o CLIENTE é o "correio electrónico" e como tal a ITELNET reserva-se o direito de informar o CLIENTE por correio electrónico sobre todos os serviços novos que passar a efectuar bem como de avisos, notificações e outras mensagens do sistema.

6. Sendo os sistemas modernos de gestão de informação automatizados a quase cem por cento, a ITELNET reserva-se ainda ao direito de enviar até 60 mensagens anuais em "texto simples" com avisos considerados úteis como "o aniversário do cliente", "lembrança de datas importantes" ou o "dia de Natal"

7. A ITELNET reserva-se ao direito, e caso tais elementos constem do cadastro, de enviar até 60 mensagens por ano, por SMS para o número de telemóvel que estiver no cadastro.

Cláusula 8ª

Pela prestação de serviços objecto do presente acordo, o CLIENTE pagará à ITELNET uma retribuição periódica correspondente aos serviços disponibilizados constantes na descrição dos serviços enviada por e-mail e/ou entregue no acto da aquisição dos serviços.

1. A Retribuição periódica poderá englobar uma componente fixa, correspondente ao seu valor de instalação e início dos serviços, uma segunda componente fixa periódica a título de renda e ainda um valor correspondente a um valor variável dependendo do tempo e/ou volume de utilização dos serviços e/ou meios tecnológicos utilizados na prestação do serviço.

2. A ITELNET poderá ainda debitar o CLIENTE pela prestação de serviços efectuados pelo seu pessoal de suporte desde que os mesmos sejam prestados fora do âmbito de eventuais garantias ou má prestação da ITELNET.

3. A ITELNET poderá ainda debitar o CLIENTE por um valor variável de acordo com volumes de tráfego de dados ou de voz ou de outra natureza que o cliente utilize fora do que for adquirido e definido na descrição do(s) serviço(s) adquirido(s).

4. A data de activação é considerada aquela em que todos os sistemas e serviços de telecomunicações da responsabilidade da ITELNET estejam instalados e testados, independentemente do CLIENTE iniciar a utilização ou não o serviço.

5. O CLIENTE obriga-se a liquidar factura enviada pela ITELNET no prazo de 8 dias a contar da sua recepção, excepto se um prazo maior lhe for concedido e referido na própria factura; Esta factura poderá ou não ser enviada por "correio electrónico" de forma automatizada pelo sistema de gestão dos serviços da ITELNET ficando tais notificações registadas na área de acesso pessoal do CLIENTE "myITELNET" mencionada no numero 2 da clausula 2ª.

6. Na renovação dos serviços e havendo uma razão força maior ou imposição das condições de mercado, a ITELNET poderá ter necessidade de alterar os preços e condições deste acordo.

7. Entende-se que os valores a serem pagos pelo CLIENTE são os que são apresentados nas facturas e notas de preço apresentadas ao CLIENTE; A ITELNET considera-se no direito de debitar ao CLIENTE eventuais despesas bancárias ou outras directamente relacionadas com a cobrança das facturas e pagamentos que o CLIENTE efectue e que sejam debitadas à ITELNET.

8. Onde o tipo de serviço se aplicar, a ITELNET enviará de forma automática, para o "correio electrónico" do CLIENTE antes da caducidade dos seus serviços **até 3 mensagens de aviso** de proximidade de expiração do mesmo.

9. O CLIENTE poderá rescindir o presente Acordo caso não consinta na alteração comunicada pela ITELNET, devendo proceder ao envio da correspondente declaração de rescisão no prazo máximo de 15 dias após a recepção da comunicação prevista no número anterior.

10. Salvo se o CLIENTE nunca tiver conseguido usar os serviços ITELNET por deficiências atribuíveis à ITELNET, nunca serão feitas devoluções de valores previamente pagos pelo CLIENTE à ITELNET.

Cláusula 9ª

A ITELNET tem como filosofia de trabalho a regra "win-win" e como tal qualquer CLIENTE ou ENTIDADE pode redistribuir os serviços ITELNET nas seguintes condições:

1. Desde que esse CLIENTE ou ENTIDADE obedeça aos padrões de prestação de serviços definidos pela ITELNET e assine um acordo de prestação de serviços.
2. Como AGENTE, devendo para tal candidatar-se a tal condição e assinar um acordo estabelecido para este caso.
3. Como VENDEDOR, devendo para tal candidatar-se perante um AGENTE ou perante a ITELNET e tornar-se vendedor desse AGENTE ou da ITELNET.
4. Em qualquer dos casos acima referidos, todas as comissões a que tais clientes, entidades ou pessoas terão direito estarão definidas num anexo a um contrato que será assinado com a ITELNET.
5. Todas as contas correntes dos clientes, agentes ou vendedores e todos os dados envolvidos nas transacções estarão disponíveis em tempo real via internet através do acesso à área respectiva designada de "myITELNET" dentro do sistema de gestão da ITELNET.

Cláusula 10ª

1. Os serviços ITELNET objecto do presente Acordo são prestados ao CLIENTE, que não os poderá redistribuir, salvo autorização prévia mencionada na cláusula 9ª.

2. Para efeitos do número anterior, considera-se redistribuição a recepção pelo CLIENTE, através dos serviços objecto do presente Acordo, de serviços ITELNET provenientes do seu sistema mesmo que prestado por terceiros, e a sua disponibilização a terceiros independentemente desta ser ou não remunerada pelos terceiros ao CLIENTE.

3. A detecção da situação de redistribuição poderá implicar a rescisão do presente Acordo e/ou a cobrança pela ITELNET das correspondentes tarifas de redistribuição.

Cláusula 11ª

1. Sem prejuízo da faculdade de rescisão deste Acordo por incumprimento, nos termos do disposto na Cláusula 12ª, a ITELNET poderá suspender a prestação de serviços objecto do presente Acordo nos seguintes casos:

- a. não pagamento pelo CLIENTE das facturas apresentadas, nos prazos estipulados;
- b. violação das normas técnicas e éticas de utilização dos serviços ITELNET definidas pela Lei ou órgão regulador;
- c. perturbação da qualidade de serviços de outros utilizadores devido a problemas técnicos imputáveis ao CLIENTE e que não possam ser solucionados em tempo adequado e com custos razoáveis;
- d. Em qualquer dos casos atrás referidos, nenhum valor eventualmente pré-pago será devolvido ao CLIENTE.

2. O CLIENTE assume a responsabilidade pelos custos de pessoal assumidos pela ITELNET para identificar, solucionar e responder a queixas resultantes da violação pelo CLIENTE das normas de ética referidas no ponto anterior, sendo estes custos calculados a uma taxa horária de USD 150.00 por cada técnico envolvido na solução do problema.

3. Salvo casos de urgência ou de força maior, a suspensão prevista nesta cláusula será comunicada ao CLIENTE com uma antecedência de pelo menos 7 dias em relação à data em que a mesma produzira os efeitos.

Cláusula 12ª

1. No caso de serviços com tarifação temporária, o serviço é acordado pelo período definido, não ficando a ITELNET devedora de nenhum valor no caso do CLIENTE interromper a utilização do serviço antes do tempo definido acabar.

2. É de responsabilidade do CLIENTE garantir a renovação e a validade de todos os seus serviços prestado ou não pela ITELNET; Existindo serviços interligados entre si dentro dos serviços ITELNET bem como com serviços prestados por terceiros mas dada a sua variedade, a ITELNET não pode garantir que a interligação entre os mesmo funcione correctamente desde que os mesmos não estejam válidos ou sejam re-validados pelo CLIENTE perante quem os presta.

Cláusula 13ª

A ITELNET possui acordos internacionais de transporte (Roaming) para dados, bem como para outros serviços diversos e como tal disponibiliza esses serviços integrados dentro dos serviços ITELNET.

Tais serviços, envolvendo operadores internacionais têm normas específicas que pela sua natureza recomendam a necessidade de cláusulas próprias sobre o serviço assim como poderão ter que pagar valores diferenciados

1. O CLIENTE fica sujeito às normas e leis que forem aplicáveis ao País a partir do qual está a utilizar os serviços ITELNET, nomeadamente as que são emanadas do órgão regulador de cada País e da entidade prestadora do serviço nesse mesmo País.

2. Salvo nos casos expressamente indicados pela ITELNET, os serviços ITELNET terão um preço acrescentado correspondente ao valor do serviço a ser cobrado pela entidade com quem a ITELNET tem o acordo multiplicado por um factor que ficará estabelecido quando o serviço for adquirido pelo CLIENTE.

3. Devido à quantidade de Países, normas e sistemas, não é possível garantir a 100% a prestação dos serviços com as mesmas características e forma de uso que a rede ITELNET possui e a que o CLIENTE está habituado; Como tal, os serviços serão prestados através dessas redes nas condições em que se encontrarem no momento da prestação do serviço e da forma como o operador desse mesmo serviço determinar.

4. O CLIENTE entende ainda que alguns Países e operadores têm leis e normas que, devido aos seus sistemas políticos, religiosos ou simplesmente de gestão, consideram a liberdade de expressão com restrições e esses mesmo países podem monitorar a informação de voz e dados; Compete ao CLIENTE acautelar tais situações e como tal é de sua total e completa responsabilidade o conteúdo de voz e dados que utiliza quando acede aos serviços ITELNET dentro desses País e/ou operadores.

5. Em mais detalhe e sem prejuízo das normas e leis de cada País e operador de serviços, o CLIENTE não poderá realizar nenhuma das seguintes acções e expressamente: (a) plagiar ou violar a utilização de patentes, marcas registadas, segredos comerciais, publicidade ou privacidade; (b) violar leis, estatutos ou regulamentos conhecidos e aplicáveis; (c) praticar actos difamatórios, ilegalidades; (d) divulgar ou promover actos de pornografia, pedofilia e zoofilia; (e) violar leis a respeito da competição justa ou de discriminação, ou anunciar mensagens falsas, (f) distribuição de vírus, cavalos de Tróia, bombas, similares ou outras rotinas de programação, (g) distribuir correio ou ficheiros não solicitados, em cadeia ou não, de qualquer forma causador de cargas excessivas ou desproporcionais nas infra-estruturas dos fornecedores dos serviços a serem usados.

6. As proibições descritas no número anterior são igualmente aplicadas à rede da ITELNET onde a Lei Angolana se aplicar.

Cláusula 14ª

Sendo a ITELNET uma empresa devidamente licenciada tem que garantir aos seus clientes a universalidade dos serviços até onde for tecnicamente possível; Como tal:

1. A ITELNET tem uma rede de lojas própria e de agentes espalhada por vários pontos do País e pretende estender essa rede inclusive ao exterior de Angola.

2. Todos os clientes estarão sempre assignados a uma "loja" ou "agente" e terão sempre um "gestor de conta"; Esta informação será visível na área de acesso "myITELNET" mencionada no número 2 da cláusula 2ª.
3. Aos clientes que façam a subscrição dos serviços "via web" será assignada uma "loja" ou "agente" virtual bem como um "gestor" igualmente virtual
4. A ITELNET garante aos seus clientes a mudança de "agente" ou "gestor de conta" caso seja seu desejo expresso e por escrito, devendo no entanto o CLIENTE justificar a razão do pedido de mudança.
5. A rede de lojas e agentes ITELNET têm por missão de garantir a venda, e a universalidade de suporte e atendimento de todos os clientes ITELNET.
6. O preço de serviços ITELNET é igual em toda a rede ITELNET, salvo em casos de serviços especificamente prestados pelos agentes que possuam serviços próprios e não extensíveis à restante rede.
7. A lista de lojas e agentes ITELNET pode ser acedida ou questionada através do site www.itelnet.co.ao.

Cláusula 15ª

1. A ITELNET mantém para os seus clientes um serviço de "suporte" 24 sobre 24, 7 sobre 7 dias, responsável por ajudar os clientes que possuam problemas; O "atendimento ao domicílio" está disponível entre as 9 am até às 17.00 pm segunda a sexta feira salvo emergências comprovadas e a pedido do suporte.

Esse suporte funciona:

- Gratuito para todo o atendimento feito por telefone e dentro do considerado razoável em termos de tempo e desde que o cliente faça as chamadas.
 - Onero quando houver atendimento no local do piquete ou noutra local e onde seja necessária a intervenção do pessoal técnico e onde o cliente aceite e assine pela prestação de um serviço à razão de USD 1 por minuto de trabalho/homem excluindo peças e contando o tempo a partir da saída da equipa técnica dos nossos laboratórios e respectivo regresso.
 - Considera-se como "aceite" toda a solicitação feita por telefone, fisicamente por viva voz, por e-mail ou através da área de suporte do "myITELNET".
 - Todas as chamadas telefónicas poderão ser gravadas pela área de suporte e mesmo atendimento comercial.
2. Todos os dados do cliente são confidenciais; No entanto existem pedidos feitos ao suporte que apenas podem ser atendidas depois de verificada com razoável certeza de que é o cliente que efectivamente está a pedir os dados ou sua alteração, sendo exemplo disso:

- O re-encaminhamento ou apagamento de correio na sua caixa de correio
- A alteração da sua password de acesso
- A informação de outros dados arquivados na base de dados do cliente dentro da ITELNET

O cliente entende desde já que à menor dúvida na identificação pode dar azo a que a informação pedida não seja prestada ou a solicitação não seja cumprida sendo isto feito para defesa do próprio cliente devendo depois disso contactar a área de suporte pessoalmente ou através de solicitação por escrito por carta (não é aceite o correio electrónico nestes casos)

O cliente entende também que deverá procurar ter todos os campos de dados na base de dados do seu "my ITELNET" o mais completo possível a fim de facilitar qualquer identificação por amostragem.

3. O cliente entende que:

- a. Durante uma sessão de suporte pode acontecer que o técnico de apoio, depois de confirmar a identidade, tenha que aceder aos dados da sua conta.
- b. Para aceder aos dados, o técnico, como não sabe nem pode adivinhar a palavra de passe do cliente, ou recorre a essa palavra de passe se o cliente aceder em transmiti-la ou, preferencialmente, o técnico criará uma nova palavra ou conjunto de números facilmente memoráveis (exº. 1234) para poder entrar na área onde estão os dados do cliente.
- c. Logo que o suporte tenha terminado, o cliente deve de imediato entrar no seu espaço "myITELNET" e mudar a palavra de acesso.

Cláusula 16ª

Em caso de incumprimento das obrigações emergentes do presente Acordo por qualquer uma das partes, a parte que se sentir prejudicada poderá denunciar este Acordo, mediante notificação enviada com antecedência de 60 (Sessenta) dias em relação à data em que essa denúncia produzirá os seus efeitos; Todos os serviços serão considerados prestados até à data desta notificação e os valores a devolver serão apenas os correspondentes aos serviços a prestar com data posterior aos 60 dias após a data da notificação.

Cláusula 17ª

O CLIENTE entende que mensagens emanadas pelos serviços técnicos da ITELNET para a sua caixa de correio bem como as mensagens anunciando novos serviços ITELNET, não estão contempladas no estabelecido na cláusula 13ª - Alínea 5, condição "g"; Esta classificação estende-se a mensagens de datas comemorativas, de carácter humanitário ou mesmo algum humor desde que a totalidade destas mensagens não ultrapasse as 60 por ano; Todas estas mensagens, excepto as que dizem respeito aos serviços adquiridos, serão sempre em texto simples.

Cláusula 18ª

1. Qualquer conflito emergente do presente Acordo será solucionado por uma equipa arbitral composta por 3 ou 5 membros aceites por ambas as partes antes do recurso a qualquer outro meio.
2. Após esgotados os recursos da comissão arbitral e continuando o conflito aplicar-se-á a Lei de Angola e o Tribunal de Luanda com renúncia a qualquer outro.

Cláusula 19ª

As partes ora outorgantes desde acordo desde já declaram e manifestam o seu inteiro conhecimento relativamente a todos os conceitos técnicos de ordem informática e telemática consagrados neste Acordo, que aqui são empregues com o sentido usual e comum deste ramo de actividade.

_____, _____ de _____ de _____

Pelo Cliente

Pela ITELNET