

CONTRATO DE ADESÃO AO SERVIÇO e-KWANZA COMERCIANTES
CONDIÇÕES PARTICULARES



1. IDENTIFICAÇÃO

Denominação social completa		
Forma legal:	<input type="checkbox"/> Por quotas <input type="checkbox"/> Anónima <input type="checkbox"/> Sucursal <input type="checkbox"/> Associação <input type="checkbox"/> Outra	
Data de constituição / /	Nº de registo comercial	
Nº da publicação/Diário da República	Série - Nº	Data de publicação / /
Capital social		
Nº de Identificação Fiscal (NIF)		Data de validade / /
Nº de conta		
Actividade económica		

2. ENDEREÇOS/CONTACTOS

Morada		
Município	Código postal	Província
Telefone/telemóvel		
E-mail	@	

3. PESSOAS DE CONTACTO

A) SIGNATARIO DO CONTRATO*		
Nome completo		
*DI nº	BI <input type="checkbox"/> Passaporte <input type="checkbox"/> **C.R <input type="checkbox"/>	
Telemóvel	E-mail	@
B) CONTACTO - CHAVE		
Nome completo		
DI nº	BI <input type="checkbox"/> Passaporte <input type="checkbox"/> C.R <input type="checkbox"/>	
Telemóvel	E-mail	@
C) CONTACTO FINANCEIRO		
Nome completo		
DI nº	BI <input type="checkbox"/> Passaporte <input type="checkbox"/> C.R <input type="checkbox"/>	
Telemóvel	E-mail	@
D) ADMINISTRADOR*		
Nome completo		
DI nº	BI <input type="checkbox"/> Passaporte <input type="checkbox"/> C.R <input type="checkbox"/>	
Telemóvel	E-mail	@

* DI - Documento de Identificação; **CR - Cartão Residente

Declaro que a informação acima prestada é verdadeira e assumo a responsabilidade total por qualquer prejuízo que advenha para o Banco na falta da comunicação da mudança ou extravio do número de telemóvel. Entendo que a informação acima dada e a documentação apresentada ao Banco, são de base para a abertura da conta electrónica, por isso assumo que a informação está correcta.

_____	____/____/____	_____	____/____/____
(Assinatura do Cliente)	(Data)	(Assinatura do Cliente)	(Data)
_____	____/____/____	_____	____/____/____
(Assinatura do Cliente)	(Data)	(Assinatura do Cliente)	(Data)

A PREENCHER PELO AGENTE

Confirmo que verifiquei a documentação de identificação e o número de telemóvel do Cliente e que toda a informação inserida no sistema está correcta.

Nome do Agente	_____	Data	____/____/____
Assinatura do Funcionário	_____	Data	____/____/____
Assinatura Autorizada	_____	Data	____/____/____

Anexar documentação conforme checklist

CONDIÇÕES GERAIS 2/2

**CLÁUSULA 6ª
(OPERACIONALIDADE DO SISTEMA)**

A qualquer momento, a ligação do serviço e-kwanza à rede de telefonia poderá ser interrompida pelo Banco ou pela gestora da rede, sempre que tal seja necessário à introdução de melhorias no sistema, nomeadamente modificações, alterações ou intervenções no sistema, mediante comunicação feita ao Comerciante.

**CLÁUSULA 7ª
(COMISSÕES E DESPESAS)**

Por cada transacção de venda feita no serviço e-Kwanza, o Comerciante pagará ao Banco a taxa de 0,5% sobre o valor da venda sobre o qual incide o imposto do selo de 0,07%.

**CLÁUSULA 8ª
(RECLAMAÇÕES)**

1. Todas as reclamações referentes a quaisquer operações efectuadas deverão ser comunicadas ao Banco pelo Comerciante, no prazo máximo de 10 dias a contar das datas das operações em causa. Decorrido este prazo, estas consideram-se realizadas em conformidade com os interesses e ordens do Cliente, caducando todos os direitos que aquele pudesse ter contra o Banco.
2. As reclamações devem ser colocadas por escrito ao cuidado do Provedor do Cliente, utilizando para o efeito o correio electrónico provedordocliente@bancobai.ao
3. O Cliente poderá, a qualquer momento, apresentar directamente ao Banco Nacional de Angola reclamações sobre o eventual incumprimento por parte do Banco de disposições legais ou regulamentares aplicáveis.

**CLÁUSULA 9ª
(EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE)**

1. O BAI não será responsável por quaisquer custos, perdas ou danos, sejam directos ou indirectos, especiais ou consequentes, para o Comerciante, como resultado da suspensão ou rescisão deste Contrato, efectuado nos termos previstos.
2. O Comerciante deverá indemnizar o BAI, por todos os custos eventualmente decorrentes de qualquer acto, por acção ou omissão, praticado por dolo ou negligência, pelo Comerciante ou seus colaboradores, infringindo as regras estabelecidas neste Contrato.
3. O BAI envidará os melhores esforços para executar em tempo real as ordens que lhe sejam transmitidas pelo Comerciante, mas este reconhece que o Serviço e-Kwanza tem subjacente meios técnicos, nos quais poderão surgir falhas e anomalias, bem como a necessidade de se proceder à manutenção e ajustamentos, pelo que o BAI não pode garantir a operacionalidade do Serviço a todo o tempo e não será responsável por danos emergentes de atrasos e indisponibilidades que tenham tais motivos por fundamento.
4. O Comerciante é responsável pelos prejuízos derivados de erros de transmissão, deficiências técnicas, interferências, desconexões ocorridas por via e no âmbito dos sistemas de comunicações utilizados para o acesso ao Serviço.
5. Nenhuma garantia ou representação serão dadas em relação às receitas potenciais que podem ser auferidas pelo Comerciante a partir da prestação dos serviços de Transferência de Dinheiro Electrónico e não deve ser depositada nenhuma confiança em quaisquer declarações ou projecções fornecidas, que seja verbalmente ou por escrito a este respeito.

**CLÁUSULA 10ª
(RECLAMAÇÃO)**

1. Todas as reclamações referentes a quaisquer operações efectuadas deverão ser comunicadas ao Banco, pelo Cliente, no prazo máximo de 60 dias a contar das datas das operações em causa.
2. Decorridos estes sobre a efectivação das operações, estas consideram-se realizadas em conformidade com os interesses e ordens do Cliente, caducando todos os direitos que aquele pudesse ter contra o BAI e os seus representantes ou auxiliares.
3. O Cliente poderá, em qualquer momento, apresentar directamente ao Banco Nacional de Angola reclamações sobre o eventual incumprimento por parte do BAI de disposições legais ou regulamentares aplicáveis ao Serviço.

**CLÁUSULA 11ª
(NULIDADE OU INEFICÁCIA)**

1. Em caso de invalidade ou de ineficácia, total ou parcial, de qualquer das cláusulas deste contrato, as partes obrigam-se a converter a cláusula inválida ou ineficaz noutra cláusula que permita alcançar, tanto quanto possível, a mesma satisfação dos interesses que visaram com a cláusula inquirada.
2. A eventual declaração de nulidade ou de ineficácia de qualquer uma das cláusulas do presente contrato, bem como a verificação da impossibilidade de conversão prevista no número anterior, não afectará em nada a validade ou a exequibilidade das outras cláusulas, mas constitui fundamento de vencimento antecipado das obrigações do Cliente se tal invalidade ou ineficácia de alguma forma afectar os interesses do BAI.

**CLÁUSULA 12ª
(FORÇA MAIOR)**

1. A ocorrência de uma causa de "Força Maior" deverá ser comunicada ao BAI no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis, devendo o Cliente tomar de imediato as diligências que julgar convenientes para eliminar ou minimizar as respectivas consequências.
2. Verificada qualquer causa de "Força Maior", o Cliente deverá regularizar todas as suas responsabilidades perante ao BAI no prazo máximo de 2 (dois) meses contados a partir da data da notificação prevista no número anterior.

**CLÁUSULA 13.ª
(FORO)**

Para resolução de quaisquer litígios emergentes da interpretação ou execução do presente contrato fica convencionado o Tribunal Provincial onde for celebrado o presente contrato, com expressa renúncia a qualquer outro.

Tomei conhecimento detalhado das condições gerais, compreendo o respectivo conteúdo ao qual aderi sem reservas.

_____	____/____/____
(Assinatura do Cliente)	(Data)
_____	____/____/____
(Assinatura do Cliente)	(Data)
_____	____/____/____
(Assinatura do Cliente)	(Data)
_____	____/____/____
(Assinatura do Cliente)	(Data)

CONDIÇÕES GERAIS (1/4)

Entre o BAI - Banco Angolano de Investimentos, S.A., com sede em Luanda, no Complexo Garden Towers, Torre BAI, Travessa Ho-Chi-Min, Distrito Urbano da Maianga, matriculado na conservatória de registo comercial de Luanda, com o n.º 10/97, contribuinte fiscal n.º 5410000510, adiante designado por Banco, e o Cliente adiante designado por “Comerciante”, devidamente identificado nas condições particulares.

É celebrado e livremente aceite o presente Contrato de Adesão ao Serviço e-Kwanza Comerciantes que as partes se obrigam de boa fé a cumprir, nos termos e condições seguintes:

CLÁUSULA 1ª (OBJECTO)

O presente contrato regula as condições gerais de adesão e exploração do serviço BAI Pagamentos Móveis, adiante denominado “e-kwanza”.

CLÁUSULA 2ª (DEFINIÇÕES)

Para os devidos efeitos e para o presente contrato de adesão, entende-se por:

- a) **Agente** - Empresa Cliente do BAI autorizada pelo BAI a disponibilizar o serviço e-Kwanza aos particulares; .
- b) **Cash-Out** - operação de troca de dinheiro electrónico por numerário no Agente.
- c) **Comerciante** - Ente em nome individual ou empresa que pretende providenciar aos seus Clientes o serviço BAI Pagamentos Móveis (e-kwanza).
- d) **Cliente** - Cidadão nacional ou estrangeiro (residente cambial) que utiliza o Sistema de Pagamentos Móveis registando-se e aderindo ao serviço e-Kwanza para transferir ou receber Dinheiro Electrónico.
- e) **e-Kwanza** - Serviço de remessas nacionais de fundos que permite ao cliente transferir dinheiro e efectuar pagamentos de bens e serviços por telemóvel;
- f) **IVR** - significa “Interactive Voice Recognition” ou Servidor de voz.
- g) **SMS** - designa serviços de mensagens curtas.
- h) **Ticket** - designa número de confirmação das operações no serviço BAI Pagamentos Móveis (e-kwanza).

CLÁUSULA 3ª (CELEBRAÇÃO, ALTERAÇÕES E CESSAÇÃO)

1. O presente contrato produz efeitos jurídicos na data em que o Cliente receber as credenciais de acesso a aplicação do serviço BAI Pagamentos Móveis (e-Kwanza).
2. O BAI reserva-se o direito de alterar unilateralmente as presentes Condições Gerais através de comunicação escrita dirigida ao Comerciante. Tal alteração produzirá efeitos no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data da comunicação da alteração, caso o Comerciante não manifeste a intenção de rescindir o contrato.
3. O presente contrato é celebrado pelo prazo de 1 (um) ano, considerando-se automaticamente renovado por igual período.
4. O contrato pode ser denunciado por carta registada com aviso de recepção, expedida com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, em relação ao termo do prazo inicial ou de qualquer renovação.
5. O BAI poderá rescindir o Contrato por carta registada com aviso de recepção, com efeitos a partir da data indicada na mesma, sempre que:
 - a) O Comerciante incumpra qualquer das obrigações emergentes das presentes Condições Gerais, designadamente, quando não for efectuado o pagamento pontual de qualquer prestação pecuniária, ou de alguma outra obrigação financeira prevista nas mesmas;
 - b) Se verifique qualquer acto de fraude ou roubo contra clientes ou contra o BAI que envolva o serviço BAI Pagamentos Móveis (e-kwanza);
 - c) Se verifique que o Comerciante, por negligência grave ou dolo, tenha provocado danos ao BAI;
 - d) O Comerciante suspenda a sua actividade económica e/ou, por qualquer motivo, não efectue qualquer transacção durante período igual ou superior a 3 (três) meses;
 - e) Se verifique situação que fundamente insolvência, cisão, fusão ou morte do Comerciante
6. A rescisão deste contracto por parte do Comerciante, implicará o pagamento dos encargos devidos ao Banco.

CLÁUSULA 4ª (PROCEDIMENTOS)

1. O Comerciante deve aceitar pagamentos de Dinheiro Electrónico de clientes para os bens e serviços comprados.
2. Os procedimentos para aceitar pagamentos de Dinheiro Electrónico serão os seguintes:
 - a) O Comerciante irá conectar-se à sua aplicação web privada e gerar um número de ticket equivalente ao(s) preço(s) de produtos e/ou serviços exibidos na caixa.
 - b) O Cliente vai iniciar uma operação de pagamento para o bem e/ou serviços acedendo à sua conta de dinheiro electrónico através de IVR e digitando o número do ticket fornecido pelo comerciante;
 - c) O Comerciante não deve deduzir qualquer taxa para as operações de pagamento realizadas pelo Cliente. Neste contexto, o montante transferido pelo Cliente será equivalente ao(s) preço(s) de bens e/ou serviços exibidos na caixa.

CONDIÇÕES GERAIS (2/4)

d) O Comerciante deve ceder os bens e/ou serviços ao cliente após a conclusão da transacção e o dinheiro que reflecte na conta de dinheiro electrónico do Comerciante. Neste contexto, o Comerciante deverá ver o novo estado do número do ticket "Processado". O cliente receberá uma notificação por SMS, mostrando, nomeadamente, a quantia paga ao comerciante. Um recibo será gerado, onde os sistemas são integrados.

e) A qualquer momento o Comerciante pode optar por liquidar a sua conta de dinheiro electrónico em qualquer Balcão BAI ou agente autorizado quer por meio de depósito de valores ou mediante a emissão de uma instrução de transferência bancária.

f) O Comerciante deve exercer controlo total e assumir total responsabilidade para assegurar que todas as transacções de pagamento são feitas de acordo com os procedimentos previstos, bem como para os seus funcionários, os seus actos e omissões no exercício de operações de pagamento;

d) Entregar ao BAI declaração comprovativa da participação policial, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da ocorrência.

3. O eventual envolvimento do Comerciante em operações que constituam lavagem de dinheiro ou financiamento ao terrorismo, bem como qualquer outra actividade ilegal responsabiliza-o exclusivamente e sujeita-o às inerentes sanções penais.

4. O Comerciante deve manter em arquivo seguro, durante 6 (Seis) meses, os recibos, para apresentação ao Banco, se necessário, como comprovativo de determinados pagamentos.

5. Em caso de perda do cartão SIM do Comerciante, o mesmo deverá contactar imediatamente a Linha de Atendimento BAI através dos terminais telefónicos 222693890, 226420990 e 923169390 ou enviar um e-mail para e-kwanza@bancobai.ao para que a sua conta e-Kwanza seja bloqueada, e informar imediatamente os serviços para prevenir o uso não autorizado.

6. O Comerciante será responsável por quaisquer perdas e custos ocorridos antes de notificar a Linha de atendimento BAI. O Comerciante é responsável pela segurança do seu Dinheiro Electrónico e pelos telemóveis utilizados nas transacções de dinheiro electrónico. O BAI não será responsável pela perda de valores nas instalações do Comerciante.

CLÁUSULA 5ª (OBRIGAÇÕES DAS PARTES)

1. Nos termos do presente Contrato o BAI obriga-se:

a) A creditar, na conta BAI Pagamentos Moveis associada ao serviço e-kwanza e indicada nas Condições Particulares pelo número de Telemóvel, todos os montantes correspondentes às ordens recebidas e efectuadas.

b) A verificar se a Transferência de Dinheiro Electrónico e o Sistema de Pagamentos funcionam eficazmente em conformidade com as disposições do Manual de Procedimentos do BAI.

c) A comprovar, em caso de diferendo relativo a operação electrónica, a concretização da transacção ao Comerciante. Este último obriga-se a prestar a sua melhor colaboração na disponibilização da informação que aquele lhe solicitar.

d) A certificar-se que o material da campanha de marketing está disponível para utilização pelos Comerciantes;

e) Ter em pleno funcionamento e ao longo das 24 horas um Call Center ocupado por funcionários qualificados e/ou sistemas automatizados para auxiliar na resolução de problemas relacionados com os Serviços de Dinheiro Electrónico.

2. Nos termos do presente contrato o Comerciante obriga-se:

a) A permitir o acesso e a utilização do serviço e-kwanza a todos os utilizadores/registados do serviço e-kwanza.

b) Observar todas as regras e procedimentos que lhe sejam transmitidos pelo BAI, sendo responsável pela sua violação.

c) Exibir em local visível do seu estabelecimento a marca e-Kwanza, a fim de que os utilizadores/registados possam facilmente tomar conhecimento da existência do serviço.

d) A facultar ao Banco ou outro interveniente por este indicado o comprovativo das transacções ou qualquer pedido de esclarecimento ao abrigo do contrato no prazo de dois (dois) dias úteis.

e) A comunicar imediatamente ao BAI toda a suspeita de fraude, erro, má-fé ou situações em que identifique qualquer outra irregularidade quanto ao serviço de que tenha conhecimento;

f) A comunicar ao BAI com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias qualquer mudança ou o encerramento da sua actividade.

g) Ter colaboradores qualificados e formados para lidar com os pagamentos de Dinheiro Electrónico. Se o BAI organizar uma formação para os colaboradores da loja, o Comerciante deve garantir que os colaboradores participem nesta formação. O Comerciante não deve efectuar ou omitir algo que possa ser considerado como incompatível com a sua obrigação.

CLÁUSULA 6ª (OPERACIONALIDADE DO SISTEMA)

A qualquer momento, a ligação do serviço e-kwanza à rede de telefonia poderá ser interrompida pelo Banco ou pela gestora da rede, sempre que tal seja necessário à introdução de melhorias no sistema, nomeadamente modificações, alterações ou intervenções no sistema, mediante comunicação feita ao Comerciante.

CLÁUSULA 7ª (COMISSÕES E DESPESAS)

Por cada transacção de venda feita no serviço e-Kwanza, o Comerciante pagará ao Banco a taxa de 0,5% sobre o valor da venda sobre o qual incide o imposto do selo de 0,07%.

CLÁUSULA 8ª (RECLAMAÇÕES)

1. Todas as reclamações referentes a quaisquer operações efectuadas deverão ser comunicadas ao Banco pelo Comerciante, no prazo máximo de 10 dias a contar das datas das operações em causa. Decorrido este prazo, estas consideram-se realizadas em conformidade com os interesses e ordens do Cliente, caducando todos os direitos que aquele pudesse ter contra o Banco.

CONDIÇÕES GERAIS 3/4

2. As reclamações devem ser colocadas por escrito ao cuidado do Provedor do Cliente, utilizando para o efeito o correio electrónico provedordocliente@bancobai.ao

3. O Cliente poderá, a qualquer momento, apresentar directamente ao Banco Nacional de Angola reclamações sobre o eventual incumprimento por parte do Banco de disposições legais ou regulamentares aplicáveis.

CLÁUSULA 9ª (EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE)

1. O BAI não será responsável por quaisquer custos, perdas ou danos, sejam directos ou indirectos, especiais ou consequentes, para o Comerciante, como resultado da suspensão ou rescisão deste Contrato, efectuado nos termos previstos.

2. O Comerciante deverá indemnizar o BAI, por todos os custos eventualmente decorrentes de qualquer acto, por acção ou omissão, praticado por dolo ou negligência, pelo Comerciante ou seus colaboradores, infringindo as regras estabelecidas neste Contrato.

3. O BAI envidará os melhores esforços para executar em tempo real as ordens que lhe sejam transmitidas pelo Comerciante, mas este reconhece que o Serviço e-Kwanza tem subjacente meios técnicos, nos quais poderão surgir falhas e anomalias, bem como a necessidade de se proceder à manutenção e ajustamentos, pelo que o BAI não pode garantir a operacionalidade do Serviço a todo o tempo e não será responsável por danos emergentes de atrasos e indisponibilidades que tenham tais motivos por fundamento.

4. O Comerciante é responsável pelos prejuízos derivados de erros de transmissão, deficiências técnicas, interferências, desconexões ocorridas por via e no âmbito dos sistemas de comunicações utilizados para o acesso ao Serviço.

5. Nenhuma garantia ou representação serão dadas em relação às receitas potenciais que podem ser auferidas pelo Comerciante a partir da prestação dos serviços de Transferência de Dinheiro Electrónico e não deve ser depositada nenhuma confiança em quaisquer declarações ou projecções fornecidas, que seja verbalmente ou por escrito a este respeito.

CLÁUSULA 10ª (RECLAMAÇÃO)

1. Todas as reclamações referentes a quaisquer operações efectuadas deverão ser comunicadas ao Banco, pelo Cliente, no prazo máximo de 60 dias a contar das datas das operações em causa.

2. Decorridos estes sobre a efectivação das operações, estas consideram-se realizadas em conformidade com os interesses e ordens do Cliente, caducando todos os direitos que aquele pudesse ter contra o BAI e os seus representantes ou auxiliares.

3. O Cliente poderá, em qualquer momento, apresentar directamente no Banco Nacional de Angola reclamações sobre o eventual incumprimento por parte do BAI de disposições legais ou regulamentares aplicáveis ao Serviço.

CLÁUSULA 11ª (NULIDADE OU INEFICÁCIA)

1. Em caso de invalidade ou de ineficácia, total ou parcial, de qualquer das cláusulas deste contrato, as partes obrigam-se a converter a cláusula inválida ou ineficaz noutra cláusula que permita alcançar, tanto quanto possível, a mesma satisfação dos interesses que visaram com a cláusula inquinada.

2. A eventual declaração de nulidade ou de ineficácia de qualquer uma das cláusulas do presente contrato, bem como a verificação da impossibilidade de conversão prevista no número anterior, não afectará em nada a validade ou a exequibilidade das outras cláusulas, mas constitui fundamento de vencimento antecipado das obrigações do Cliente se tal invalidade ou ineficácia de alguma forma afectar os interesses do BAI.

CLÁUSULA 12ª (FORÇA MAIOR)

1. A ocorrência de uma causa de "Força Maior" deverá ser comunicada ao BAI no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis, devendo o Cliente tomar de imediato as diligências que julgar convenientes para eliminar ou minimizar as respectivas consequências.

2. Verificada qualquer causa de "Força Maior", o Cliente deverá regularizar todas as suas responsabilidades perante ao BAI no prazo máximo de 2 (dois) meses contados a partir da data da notificação prevista no número anterior.

CLÁUSULA 13.ª (FORO)

Para resolução de quaisquer litígios emergentes da interpretação ou execução do presente contrato fica convencionado o Tribunal Provincial onde for celebrado o presente contrato, com expressa renúncia a qualquer outro.

Tomei conhecimento detalhado das condições gerais, compreendo o respectivo conteúdo ao qual aderi sem reservas.

(Assinatura do Cliente)

(Data)

(Assinatura do Cliente)

(Data)

(Assinatura do Cliente)

(Data)

(Assinatura do Cliente)

(Data)