

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO SERVIÇO M-PESA

1. O CONTRATO

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

2. DEFINIÇÕES

As seguintes definições estão relacionadas com estas Condições de Uso:

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

- 2.12 **“Cliente”** significa você e todas as outras pessoas em cujo nome está registada uma conta para os serviços do M-PESA.
- 2.13 **“Crédito Pré-pago”** significa o crédito de chamada de telefone celular da Rede Vodacom.
- 2.14 **“Encargos”** significa as tarifas e outros encargos devidos nos termos deste contrato para os serviços M-PESA.
- 2.15 **“Débito”** significa o movimento de retirada dos fundos da sua conta.
- 2.16 **“Dinheiro electrónico (E-Money)”** significa a moeda electrónica emitida pela Vodafone M-PESA e representando um direito a uma quantia equivalente em numerário, detido pelo Depositário na compra de tal valor electrónico;
- 2.17 **“Equipamento Móvel”** significa o seu telemóvel e cartão SIM ou outro equipamento que, quando usado em conjunto, permite o acesso aos serviços M-PESA e, em cada caso, é aprovado para uso no território Moçambicano por autoridade competente.
- 2.18 **“Formulário de Registo”** significa o formulário de inscrição contendo os dados de registo e a sua aceitação destas condições de uso, em anexo.
- 2.19 **“Instruções de Transferência”** significa instruções dadas através de SMS para a transferência de dinheiro electrónico de um cliente para o outro.
- 2.20 **“Loja”** significa qualquer loja, unidade ou outras instalações de venda, operadas por um Agente.
- 2.21 **“M-PESA Website”** refere-se à secção M-PESA no endereço do site www.vm.co.mz.
- 2.22 **“MSISDN”** significa o número de identificação da estação móvel emitido a si com o Cartão SIM e o correspondente número de identidade e PUK para aceder à rede Vodacom
- 2.23 **“Nós”** ou **“nosso”** significa Vodafone M-PESA, SA e (se aplicável) o Depositário.
- 2.24 **“Operador da Loja”** significa o assistente que lida consigo numa Loja.
- 2.25 **“PIN”** significa o seu número de identificação pessoal, sendo o código secreto que adoptar para aceder e operar a sua conta.
- 2.26 **“Provedor de Serviço de Rede”** significa o provedor de serviços de telefonia celular.
- 2.27 **“Rede”** significa o Sistema Global do Sistema de Telecomunicações Móveis (“GSM”) operado pela Vodacom, cobrindo as áreas do território moçambicano por nós estipulado periodicamente.
- 2.28 **“Revendedor M-PESA”** significa um vendedor de bens e serviços que aceita dinheiro electrónico no pagamento de bens e serviços.
- 2.29 **“Saldo do Crédito”** significa a quantia de dinheiro electrónico permanente, de vez em quando a crédito na sua conta.
- 2.30 **“Serviços M-PESA”** significa os serviços fornecidos pela Vodafone M-PESA de emissão e levantamento de dinheiro electrónico e a transferência de dinheiro electrónico entre Clientes com base nas suas instruções, incluindo o registo de todas as transacções, sua verificação, confirmação e actualização de registos da conta do Cliente.
- 2.31 **“Sistema M-PESA”** ou **“M-PESA”** significa o sistema operado pela Vodafone M-PESA para prestar os serviços M-PESA.

- 2.32 **“Si”** ou **“seu”** significa o Cliente M-PESA.
- 2.33 **“Start Key”** significa o PIN único de 4 dígitos enviado para si no registo com a finalidade de activar a sua conta.
- 2.34 **“SMS”** um serviço de mensagem curta que consiste em mensagem de texto que se transmite de um telemóvel para outro.
- 2.35 **“Tarifas”** significa custos reais pela utilização dos serviços M-PESA conforme publicado no M-PESA-Site.
- 2.36 **“Telemóvel”** significa seu aparelho de telefone móvel.
- 2.37 **“Cliente Nível 1”** primeira categoria de cliente M-Pesa, cuja adesão aos serviços M-Pesa não carece da sua presença nas lojas / filiais da Vodacom no acto da abertura de conta.
- 2.38 **“Cliente Nível 2”** segunda categoria de cliente M-PESA, cuja adesão aos serviços M-PESA exige a sua presença nas lojas/ filiais da Vodacom no acto da abertura de conta.
- 2.39 **“Transacções”** significa uma das operações especificadas na cláusula 8.5.
- 2.40 **“Transacção de Débito”** significa qualquer transacção que resulte em débito de dinheiro electrónico na sua conta, conforme verificado pelo M-PESA.
- 2.41 **“Transacção de Crédito”** significa qualquer transacção que resulte crédito na sua conta com dinheiro electrónico, tal como verificado pela M-PESA.

3. PEDIDO DE CONTA

- 3.1 Qualquer cliente da Vodacom Moçambique pode inscrever-se para o Serviço M-PESA, desde que tenha um Cartão SIM da Vodacom Moçambique.
- 3.2 O serviço M-PESA é limitado a três contas por Cliente, independentemente de quantos Cartões SIM Vodacom sejam detidos por Cliente.
- 3.3 A subscrição ao serviço M-Pesa está reservada a clientes Vodacom com idade a partir de 16 anos, sendo que até aos 21 anos poderão apenas titular contas de Cliente Nível 1, e daí em diante contas de Cliente Nível 2 caso preencham os requisitos para tal.
- 3.4 O cliente é responsável pelo pagamento ao seu provedor de serviços de rede de telemóvel, de todos os custos e tarifas de rede incorridos aquando da utilização do serviço M-PESA, deduzíveis directamente da sua conta M-PESA.
- 3.5 O candidato pode registar-se para aderir aos Serviços M-PESA em qualquer Agente M-PESA no território Moçambicano.
- 3.6 Aquando do registo como Cliente, deverá fornecer as seguintes informações mediante preenchimento do formulário de inscrição, a ser assinado por si:
 - 3.6.1 O número de identificação associado ao formulário de identificação aceitável
 - 3.6.2 O seu nome completo;
 - 3.6.3 O seu endereço físico;
 - 3.6.4 A sua data de nascimento;
 - 3.6.5 A sua nacionalidade;

- 3.6.6 O seu número de telemóvel;
 - 3.6.7 O seu género;
 - 3.6.8 O seu estado civil;
 - 3.6.9 A sua filiação;
 - 3.6.10 O seu local de nascimento; e
 - 3.6.11 Fonte de rendimento.
- 3.7 Todas as informações fornecidas devem ser completas.
- 3.8 Podemos indeferir o seu pedido ao nosso critério.
- 3.9 Poderemos recusar abrir uma conta para si, se não estivermos satisfeitos com a prova da sua identidade.
- 3.10 Após a activação da sua Conta com a introdução da chave inicial "Start Key" poderá escolher um PIN secreto e usufruir dos Serviços M-PESA com efeito imediato.

4 OS SERVIÇOS M-PESA

- 4.1 Os Serviços M-PESA são disponibilizados, em observância das seguintes condições de utilização:
- 4.1.1 Embora tentemos assegurar o pleno uso da Rede para aceder aos Serviços M-PESA dentro da área de cobertura, não garantimos que os Serviços M-PESA sejam disponíveis a todo o momento e não seremos responsabilizados por qualquer perda em consequência de qualquer indisponibilidade dos Serviços M-PESA por causa não imputável a Vodafone M-PESA. Os Serviços M-PESA não estão livres de deficiências e factores, como (incluindo mas não se limitando a) desastres naturais, topografia geográfica, condições meteorológicas, manutenção planificada ou trabalho de rectificação na Rede, que podem interferir negativamente na qualidade e prestação dos Serviços M-PESA.
 - 4.1.2 Em caso de dano, perda ou roubo do Cartão SIM, o cliente é obrigado a informar-nos imediatamente de tal dano, perda ou roubo. Assim, desactivaremos o referido Cartão SIM danificado, perdido ou roubado de forma a evitar uma futura utilização dos Serviços M-PESA até que o mesmo seja substituído. Uma taxa de substituição será aplicada e o Cliente será responsável por todos os Encargos e Transacções efectuadas até ao momento da recepção por nós, da sua notificação de roubo, perda ou danos. A notificação de quaisquer danos, perda ou roubo do seu Cartão SIM pode ser dada por telefone ao Centro de Atendimento ao Cliente, 84111. O Cliente iliba-nos de qualquer situação de conflito e/ou de indemnização resultante de quaisquer reclamações feitas em relação a quaisquer transacções efectuadas com o seu telemóvel e SIM antes de a notificação ter sido por nós recebida.
 - 4.1.3 Aceita que poderemos divulgar ou receber informações pessoais ou documentos sobre si, nas seguintes circunstâncias:

- 4.1.3.1 De e para agências locais ou internacionais de aplicação da lei ou quaisquer agências regulamentares ou governamentais competentes para ajudar na prevenção, detecção ou a repressão de actividades criminosas ou fraude;
- 4.1.3.2 De e para os nossos prestadores de serviços (incluindo o administrador), distribuidores, agentes ou qualquer outra empresa que possa ser ou tornar-se nossa subsidiária, empresa-mãe ou sócio, para fins comerciais razoáveis, ligado ao seu uso do serviço móvel ou dos serviços M-PESA, como marketing e pesquisa com fins conexos;
- 4.1.3.3 Para facilitar a nossa capacidade de realizar qualquer actividade no contexto de uma exigência legal, governamental ou regulamentar;
- 4.1.3.4 Aos nossos advogados ou auditores ou ao Tribunal em conexão com qualquer acção judicial ou processo de auditoria (apesar de qualquer desses processos poder ser de natureza pública).
- 4.1.4 Deverá cumprir com todas as instruções que de tempos em tempos, receber relativamente aos Serviços M-PESA.
- 4.1.5 Com excepção das chamadas feitas para os nossos números de Linha de Assistência ao Cliente (que lhe serão fornecidos após o registo) e outros números de telefone designados e gratuitos, poderá ser cobrada uma taxa de chamada mínima de acordo com a tarifa aplicável.
- 4.1.6 As suas chamadas, e-mails ou SMS poderão ser monitorizados ou gravados para uso em práticas de negócio tais como controlo de qualidade, treinamento, garantindo a operação de sistemas eficazes, prevenção do uso não autorizado do nosso Sistema de Telecomunicações e a detecção e prevenção do crime.

5. ACEITAÇÃO E INÍCIO DAS CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

Considera-se ter aceite estas condições de utilização, tal como eventuais alterações que, de tempos em tempos, tiverem sido introduzidas:

- 5.1 Mediante a Inscrição; ou
- 5.2 Mediante a activação inicial do Sistema M-PESA pelo uso da sua Chave de Início "Start Key".

6. SUSPENSÃO E DESCONEXÃO DE SERVIÇOS/ENCERRAMENTO DA CONTA

- 6.1 A sua Conta será encerrada a seu pedido.
- 6.2 Poderemos suspender (barrar), restringir ou cancelar o fornecimento dos Serviços M-PESA (ao todo ou em parte) e/ou encerrar a sua conta, sem o informar e sem qualquer responsabilidade (embora, tentemos, sempre que possível, informá-lo que tal acção será ou poderá ser tomada) nas seguintes circunstâncias:
 - 6.2.1 Se tomarmos conhecimento ou tivermos motivos para acreditar que o seu equipamento móvel ou o número MSIN/PIN usado em relação aos Serviços M-PESA, está a ser utilizado de forma ilícita, ilegal, indevida ou fraudulenta, ou em actividades criminosas (ou tenha sido assim usado anteriormente);

- 6.2.2 Se não cumprir com quaisquer das condições relativas aos Serviços M-PESA, inclusive estas Condições de Utilização;
 - 6.2.3 Se nos notificar que o seu equipamento móvel tenha sido perdido ou roubado, ou o seu PIN tenha sido perdido ou divulgado a terceiros;
 - 6.2.4 Se fizer algo (ou permitir que algo seja feito) ao seu equipamento móvel, que considerarmos que possa danificar ou afectar a operação ou a segurança da Rede ou dos Serviços M-PESA;
 - 6.2.5 Por motivos fora do nosso controlo;
 - 6.2.6 Em caso de encerramento da sua conta nos termos da cláusula 6.2.
- 6.3 Para aceder aos Serviços M-PESA, o seu Cartão SIM deverá estar operacional ("activado") a todo o momento. Se o seu Cartão SIM estiver inactivo por um período de 3 meses consecutivos, a sua conta M-PESA será automaticamente encerrada pela Vodafone M-PESA, SA e qualquer dinheiro electrónico nela existente será pago a si ao abrigo do previsto na cláusula 6.4.
- 6.4 Iremos igualmente encerrar a sua conta após o recebimento do seu pedido para o efeito.
- 6.5 Sempre que o uso do seu PIN for suspenso ou desconectado ou a sua Conta encerrada, qualquer saldo de crédito na sua Conta será pago a si em numerário, mediante a apresentação nos nossos Centros de Atendimento ao Cliente. Só lhe será pago qualquer saldo de crédito em dinheiro mediante prova suficiente da sua identidade.
- 6.6 Não seremos responsáveis perante a si por quaisquer danos directos, indirectos, consequenciais ou especiais, decorrentes de qualquer acto ou omissão por nós ou por terceiros por quem somos responsáveis, quer decorrente do contrato quer do estatuto, em caso de encerramento ou suspensão a sua Conta nos termos desta cláusula 6.
- 6.7 Quando atingir o limite anual de transacções fixado para cada nível de cliente:
- 6.7.1 Nas situações em que atingir o limite anual de transacções reservado aos Clientes Nível 1, conforme previsto no número 9 abaixo, deverá junto a uma loja Vodacom solicitar a elevação para a categoria seguinte, Cliente Nível 2.
 - 6.7.2 Nas situações em que atingir o limite anual de transacções reservado aos clientes Nível 2, a sua conta não poderá mais receber movimentos a crédito até o início do ano civil seguinte, entretanto poderá livremente transacionar o saldo existente.
 - 6.7.3 Em caso de verificação do número anterior, poderá recorrer a outra conta M-Pesa por si titulada para a continuidade do usufruto destes serviços, nos termos do previsto no número 3.2 acima.

7. TARIFAS

- 7.1 As tarifas publicadas são pagas à M-PESA por cada transacção efectuada a partir da sua conta. O Guião de Tarifas está disponível nos Agentes M-PESA, na Vodafone M-PESA, SA Sede ou acessível na página de internet do M-PESA www.vm.co.mz (aba M-Pesa) ou, sempre que desejar, pode solicitar informação de tarifas na página do Facebook M-Pesa Moçambique.
- 7.2 A tarifa a pagar em cada transacção será deduzida da sua conta M-PESA na conclusão de cada operação e o seu novo saldo na conclusão da transacção ser-lhe-á notificado por SMS.

- 7.3 Ser-lhe-á cobrada a tarifa por emissão de extracto.
- 7.4 As taxas excluem o Imposto sobre o Valor Acrescentado, mas estão sujeitas a outras imposições aplicáveis e taxas vigentes.
- 7.5 A Vodafone M-PESA pode alterar a qualquer momento as tarifas aplicáveis de acordo com a lei vigente.

8. TRANSACÇÕES

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

- 8.5.2.5 Mediante qualquer Transacção a crédito e débito que for efectuada, o Sistema M-PESA creditará ou debitará a sua Conta logo que o valor for efectivamente creditado ou levantado ou transferido da sua Conta.
- 8.5.3 Qualquer Transacção que não for concluída dentro de 7 dias após as Instruções de Transferência, será automaticamente cancelada e uma notificação por SMS ser-lhe-á enviada sobre o cancelamento.
- 8.5.4 O Sistema M-PESA confirmará qualquer Transacção efectuada por SMS.
- 8.5.5 Quaisquer Transacções a Débito efectuadas usando o PIN serão cobradas na Conta. Reconhece que, salvo e até que a Vodafone M-PESA, SA receba um aviso de si de que o seu PIN já não é seguro e/ou que o seu Equipamento Móvel foi extraviado ou roubado, a Vodafone M-PESA poderá continuar a acreditar no uso do PIN como prova conclusiva de que uma Transacção a Débito foi autorizada por si, mesmo que tenha efectivamente sido efectuada sem a sua autorização. A Vodafone M-Pesa não exigirá nenhuma confirmação por escrito de qualquer Instrução de Transacção.
- 8.5.6 Não poderemos reverter ou devolver qualquer Instrução de Transferência por qualquer motivo, incluindo na eventualidade de um litígio com qualquer outro Cliente ou Retalhista autorizado. É responsável por dirimir qualquer disputa decorrente com qualquer outro Cliente ou Retalhista autorizado sem recurso à Vodafone M-PESA, SA.
- 8.5.7 A sua Conta só poderá ser movimentada através de Agentes/Retalhistas no Território Moçambicano.
- 8.6 Cada Transacção será emitida com um número único de recibo que está incluso na SMS de confirmação enviada para si, com o saldo actualizado da sua Conta. Este número de recibo é usado para rastrear e identificar todas as transacções efectuadas na sua Conta.

9. LIMITES DE TRANSACÇÕES

- 9.1 Os seguintes limites são aplicáveis as contas M-PESA:
 - 9.1.1 Limites anuais de valores por receber:
 - Cliente Nível 1 - 84.000,00 MT
 - Cliente Nível 2 - 3.000.000,00 MT
 - 9.1.2 Limites mensais de valores por receber:
 - Aplicável apenas ao Cliente Nível 2 - 500.000,00 MT
 - 9.1.3 Limites diários:
 - Transferência máxima por transacção - 25.000,00 MT
 - Saldo máximo – 125.000,00 MT
 - Transferência máxima por dia – 125.000,00 MT
- 9.2 Qualquer transacção que exceder os limites de transacção prescritos não será processada.
- 9.3 Quaisquer alterações efectuadas nos limites serão comunicadas.

10. SEGURANÇA E USO NÃO AUTORIZADO

- 10.1 Apenas um Número de PIN poderá ser ligado à sua Conta a qualquer momento.

- 10.2 Apenas o titular poderá usar o seu equipamento móvel e PIN.
- 10.3 É responsável pela guarda segura e uso correcto do seu Equipamento Móvel, pela guarda do seu PIN e a sua Chave de Início (Start Key) para todas as Transacções que efectuar na sua conta, usando o seu PIN.
- 10.4 Não deverá revelar o seu PIN a mais ninguém, incluindo o pessoal do Centro de Atendimento ao Cliente e os Agentes M-PESA.

11. AS SUAS RESPONSABILIDADES

- 11.1 É responsável por todos os encargos aplicáveis às tarifas de qualquer transacção efectuada incluindo chamadas feitas na nossa Rede usando o Equipamento Móvel, se as chamadas foram feitas por si ou por outra pessoa, com ou sem a sua autorização ou conhecimento.
- 11.2 É único responsável por qualquer material transmitido e ou comunicação, considerada como difamatória, ilícita ou em violação de quaisquer direitos de autor e indemnizará e manterá indemnizado contra quaisquer reclamações e despesas efectuadas contra nós.
- 11.3 Não deverá usar os Serviços M-PESA para cometer nenhuma infracção a qualquer Lei Moçambicana.
- 11.4 O início e a finalização de transacções através da sua conta Mpesa são consideradas por si efectuadas e da sua inteira responsabilidade, ilibando assim a Vodafone M-PESA de quaisquer erros, falhas, etc que possam ocorrer no decurso dessas transacções.
- 11.5 Será considerado único responsável pelas fraudes que sofrer resultantes da violação por si, do previsto na cláusula 10 acima relativamente a disponibilização dos códigos de segurança a terceiros.

12. VARIAÇÕES

- 12.1 Reservamos o direito de alterar, a qualquer momento, de acordo com a lei vigente, estes Termos e Condições de Uso. As Variações ser-lhe-ão notificadas em forma de publicidade num jornal diário, por SMS, ou através do nosso Website e ou pelo uso de qualquer outro meio apropriado desde que seja considerado como tendo sido notificado sobre quaisquer variações.
- 12.2 Ao continuar a usar os Serviços M-PESA, será considerado como tendo concordado com as variações previstas na Cláusula 12.1 acima. Se não as aceitar, não deverá continuar a efectuar Transacções, caso contrário será considerado como tendo aceite tais modificações.

13. RESPONSABILIDADE DO ADMINISTRADOR

- 13.1 O Administrador declara que mantém todos os pagamentos recebidos em relação à compra de dinheiro electrónico ou transferências de dinheiro electrónico na sua Conta (os "Montantes Depositados"), a seu favor e a que terá direito a todos os montantes em depósito disponíveis a crédito da sua Conta. Concorda que o Administrador possa tratar os registos do Sistema M-PESA como prova conclusiva da quantia em dinheiro electrónico na sua conta e o Administrador não é obrigado a efectuar nenhuma investigação independente do seu direito aos montantes em depósito. Reconhece ainda que, em relação a qualquer pagamento a seu

favor em relação aos valores em depósito, nós podemos agir com base nas instruções por si dadas, usando o seu PIN, mesmo que essas instruções tenham sido efectuadas por terceiros.

- 13.2 O Administrador reconhece que, na medida até ao ponto em que os juros forem vencidos sobre os montantes em depósito, não terá nenhum direito de beneficiar dos referidos juros podendo usá-los somente conforme regulamentado pelo Banco de Moçambique.

14. RESPONSABILIDADE E EXCLUSÕES

- 14.1 No caso em que formos obrigados a alterar ou renovar a numeração das suas telecomunicações para satisfazer requisitos normativos ou por qualquer outra razão, a nossa responsabilidade limitar-se-á em manter a sua Conta e sempre que possível, transferir a sua Conta para um novo MSIN, sem custos e o saldo a crédito/débito disponível na sua Conta em numerário.
- 14.2 Tanto quanto possível e permitido por lei, excluimos garantias de todas as espécies, expressas ou implícitas.
- 14.3 Todos os Agentes não são nada mais que lojas independentes autorizadas pela Vodafone M-PESA, SA ou um Agregador do Agente aprovado pela M-PESA para prestar Serviços M-PESA e não existe nenhuma relação de agenciamento entre a Vodafone M-PESA, SA e os Agentes e nestes termos não acarretamos nenhuma responsabilidade por defeito ou negligência por parte dos Agentes que prestam Serviços M-PESA, sem no entanto se descurar de dar assistência quando tal se mostrar estritamente necessário.
- 14.4 Não respondemos por qualquer perda que sofrer, salvo se tiver sido resultado directo da nossa negligência ou acto doloso. Se agirmos de forma negligente ou errónea, só seremos responsáveis pela quantia da perda que um Cliente normal na sua situação teria sofrido e não qualquer perda que resultar das suas circunstâncias específicas; mesmo que saibamos que as suas circunstâncias sejam atípicas.

15. DIVERSOS

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

16. EXTRACTOS

- 16.1 Poderá obter informações sobre o saldo na sua conta e consultar transacções efectuadas por recurso ao menu M-PESA utilizando o seu Equipamento Móvel.
- 16.2 Extractos impressos da sua Conta serão disponibilizados mediante solicitação escrita e devidamente assinada, apresentada numa loja Vodacom e acompanhada do seu respectivo documento de identificação, e que resultará na dedução da devida comissão que lhe será informada e/ou alterada periodicamente pelos canais existentes para esses efeitos.
- 16.3 O extracto emitido será entregue a si pessoalmente ou a terceiro mediante credencial devidamente assinada por si.

17. AVARIA OU MAU FUNCIONAMENTO DO EQUIPAMENTO

Não nos responsabilizamos por qualquer perda resultante de avaria, mau funcionamento ou atraso de qualquer Rede de Telefonia Celular, telemóvel, Internet ou terminais ou qualquer das suas redes partilhadas de suporte, decorrente de circunstâncias fora do nosso razoável controlo.

18. AVISOS

- 18.1 Temos o direito de enviar informações através de SMS para o número de celular de contacto que lhe foi fornecido no seu formulário de inscrição. Estes SMS's são somente de carácter informativo e não carecem de resposta da sua parte.
- 18.2 Poderá enviar-nos qualquer correspondência para o nosso endereço: Sede da Vodafone M-PESA, Rua dos Desportistas nº 649, 1º andar, Maputo, Moçambique.

19. GERAL

- 19.1 Deverá pagar todas as nossas despesas em recuperação de fundos que nos são devidos, incluindo honorários com advogados, taxa de colecta e taxa de rastreamento. Um certificado assinado por qualquer um de nossos gerentes (cuja nomeação não precisa ser provada), mostrando a quantia da dívida é prova suficiente dos factos indicados no certificado, a menos que o contrário seja provado.
- 19.2 Nós nos responsabilizaremos por quaisquer danos indirectos, consequentes ou especiais, decorrentes de qualquer acto ou omissão praticado por nós ou por terceiros para os quais somos responsáveis e se decorrentes do contrato ou estatuto.
- 19.3 Deverá notificar-nos imediatamente em caso de alterações dos seus dados como constantes do Formulário de Inscrição, sob pena de cancelamento da sua conta.
- 19.4 Concorda que as suas informações, incluindo informações pessoais, suas conversas com o nosso Centro de Atendimento ao Cliente e Transacções sejam gravadas e armazenadas para fins de registo por 7 anos da data de encerramento da sua Conta.
- 19.5 Todos os direitos autorais, marcas registadas e outros direitos de propriedade intelectual usados como parte dos Serviços M-PESA ou contidos nos nossos documentos pertencem a

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

20. JURISDIÇÃO E ARBITRAGEM

- 20.1 O presente Contrato é regido pela legislação Moçambicana.
- 20.2 Qualquer litígio decorrente de ou em conexão com o presente Contrato primeiro devem ser resolvidos através de solução amigável, cuja falha, o mesmo deverá ser finalmente resolvido em conformidade com as disposições das leis de arbitragem Moçambicanas e do Centro de Conciliação e Mediação de Maputo (CACM). Cada parte nomeará um árbitro e os dois árbitros assim nomeados juntamente nomearão um árbitro, no prazo de 60 dias a contar da notificação do litígio. Tal arbitragem será realizada em Maputo em conformidade com as regras de arbitragem, que poderão ser alteradas de tempos em tempos.
- 20.3 Na medida permitida por lei, a decisão do árbitro será final, conclusiva e vinculativa para as partes do presente instrumento.
- 20.4 Nada contido neste instrumento exclui qualquer uma das partes deste Contrato de aproximar a qualquer tribunal competente para uma acção de reparação de emergência.

21. RECLAMAÇÕES

- 21.1 Para a gestão das suas reclamações, o Cliente dispõe de vários canais para o efeito devendo para tal apresentar uma reclamação através da nossa linha do cliente através do 841111 ou enviar-nos uma carta para a Sede da Vodafone M-PESA, Rua dos Desportistas nº 649, 1º andar, Maputo, Moçambique, bem como para todas as lojas, sucursais e representações da Vodacom Moçambique.
- 21.2 A Vodafone M-PESA é regulada pelo Banco de Moçambique e caso o Cliente não estiver satisfeito com tal processo, o Cliente tem o direito de apresentar uma reclamação através do email bm_reclamacao@bancomoc.mz ou por telefone para os números 21426641 ou 21354670.
- 21.3 O cliente também pode recorrer as entidades de proteção do consumidor financeiro em Moçambique, nomeadamente:
 - 21.3.1 As associações de consumidores, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor;
 - 21.3.2 O Instituto do Consumidor;
 - 21.3.3 Os centros de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos, nos termos aplicáveis;
 - 21.3.4 Os tribunais judiciais.