



## **KINO ANGOLA**

**TERMOS E CONDIÇÕES DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE / 002 / 2026**

**Âmbito de Aplicação:**

*Este documento regula o acesso e a utilização da plataforma digital Kino Angola, estabelecendo os direitos e obrigações entre a Plataforma, os seus Utilizadores e os Parceiros de Serviços.*

**Nota Importante:**

*Ao aceder, navegar ou realizar qualquer transação na plataforma Kino Angola, o utilizador declara ter lido, compreendido e aceite, sem reservas, todos os capítulos constantes neste documento.*

## Índice

I. TERMOS E CONDIÇÕES DE USO (TCU).....	3
1. PREÂMBULO E ACEITAÇÃO DOS TERMOS .....	3
2. DEFINIÇÕES E GLOSSÁRIO .....	4
3. OBJETO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE INTERMEDIACÃO.....	5
4. ELEGIBILIDADE E REGISTO DE CONTA.....	6
5. REGRAS DE CONDUITA E USO ACEITÁVEL .....	8
6. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS AUTORAIS.....	9
II. POLÍTICA DE RESERVAS E TRANSACÇÕES .....	11
7. PROCESSO DE AGENDAMENTO E CONFIRMAÇÃO.....	11
8. POLÍTICA DE PAGAMENTOS E FACTURAÇÃO .....	13
9. POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REEMBOLSO E "NO-SHOW" .....	16
10. RESPONSABILIDADE PELOS SERVIÇOS PRESTADOS POR TERCEIROS .....	18
III. POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD-AO).....	20
11. RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS .....	20
12. FINALIDADE DO USO DE DADOS E COOKIES.....	22
13. DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS.....	24
14. SEGURANÇA E ARMAZENAMENTO DE INFORMAÇÃO.....	26
IV. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	28
15. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E GARANTIAS .....	28
16. MODIFICAÇÕES E ACTUALIZAÇÕES DO DOCUMENTO.....	30
17. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E FORO COMPETENTE.....	32
18. CONTACTOS E APOIO AO CLIENTE .....	34

## I. TERMOS E CONDIÇÕES DE USO (TCU)

### 1. PREÂMBULO E ACEITAÇÃO DOS TERMOS

O presente documento estabelece as regras e obrigações que regem o acesso e a utilização da plataforma **Kino Angola**, doravante denominada simplesmente "**Plataforma**".

A **Kino Angola** é uma solução tecnológica angolana dedicada à intermediação de serviços de lazer, cultura e turismo. Ao aceder, navegar ou utilizar qualquer funcionalidade da Plataforma, o indivíduo (doravante designado como "**Utilizador**") declara ter lido, compreendido e aceite, sem reservas, todos os termos e condições aqui estipulados.

A aceitação destes termos é **obrigatória e vinculativa**. Caso o Utilizador não concorde com qualquer uma das cláusulas presentes, deverá abster-se imediatamente de utilizar os serviços e desinstalar qualquer aplicação associada à marca.

### 2. OBJETO DO DOCUMENTO

Estes Termos visam regular a relação jurídica entre a **Kino Angola** e os seus Utilizadores, definindo as responsabilidades de cada parte no processo de descoberta, reserva e consumo de experiências culturais e turísticas em território nacional.

A **Kino Angola** reserva-se o direito de, a qualquer momento e sem aviso prévio, modificar o conteúdo deste documento para o adequar a novas exigências legais ou alterações na sua estratégia de negócio. Tais modificações entrarão em vigor imediatamente após a sua publicação na Plataforma.

## 2. DEFINIÇÕES E GLOSSÁRIO

Para efeitos dos presentes Termos e Condições, e sempre que as palavras abaixo indicadas forem utilizadas (seja no singular ou no plural), deverão ser interpretadas de acordo com as seguintes definições:

- **2.1. Plataforma:** Refere-se a todo o ecossistema tecnológico gerido pela **Kino Angola**, incluindo, mas não se limitando a, o website oficial, aplicações móveis (iOS e Android), interfaces de programação (APIs) e qualquer outra interface digital de interação com o utilizador.
- **2.2. Utilizador:** Qualquer pessoa singular ou coletiva que aceda à Plataforma para consultar informações, efetuar reservas ou interagir com os conteúdos disponibilizados. O Utilizador pode estar registado (com conta ativa) ou ser um visitante ocasional.
- **2.3. Parceiro (ou Prestador de Serviço):** Entidade terceira (Museus, Centros Culturais, Promotores de Eventos, Guias Turísticos, entre outros) que utiliza a Plataforma para listar, promover e disponibilizar os seus serviços ao público. O Parceiro é o único responsável pela execução física e qualidade do serviço prometido.
- **2.4. Intermediação:** O serviço principal prestado pela Kino Angola, que consiste em facilitar a conexão e a transação entre o Utilizador e o Parceiro, sem que a Kino Angola se torne parte da relação de consumo final do evento ou serviço turístico.
- **2.5. Reserva:** O ato digital pelo qual o Utilizador manifesta a intenção firme de usufruir de um serviço de um Parceiro numa data e hora específicas, podendo ou não envolver um pagamento antecipado.
- **2.6. Conteúdo:** Toda a informação, texto, imagem, vídeo ou gráfico presente na Plataforma, seja de autoria da Kino Angola ou fornecida pelos Parceiros.

### 3. OBJETO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE INTERMEDIACÃO

**3.1. Natureza do Serviço** O objeto dos presentes Termos é a prestação de serviços de intermediação digital através da Plataforma. A **Kino Angola** disponibiliza uma infraestrutura tecnológica que permite ao **Utilizador** descobrir, consultar e agendar atividades de lazer, cultura e turismo oferecidas por **Parceiros** independentes.

**3.2. Âmbito da Atuação** A atuação da Kino Angola limita-se estritamente à:

- Agregação e exibição de informações sobre eventos, locais históricos, museus e outras atividades de lazer;
- Gestão do sistema de reservas e agendamentos online;
- Facilitação da comunicação entre o Utilizador e o Parceiro;
- Processamento de pagamentos (quando aplicável) em nome do Parceiro.

**3.3. Inexistência de Vínculo com o Serviço Final** A Kino Angola **não** é proprietária, gestora, organizadora ou fornecedora dos serviços listados pelos Parceiros. Ao efetuar uma reserva, o Utilizador celebra um contrato direto com o Parceiro. A Kino Angola não garante a qualidade, segurança, legalidade ou adequação dos serviços prestados pelos terceiros, sendo apenas a ponte tecnológica que viabiliza a transação.

**3.4. Disponibilidade de Informação** Embora a Kino Angola envide todos os esforços para garantir que a informação na Plataforma seja precisa e atualizada, a descrição dos eventos e serviços é da inteira responsabilidade dos respetivos Parceiros. A Plataforma reserva-se o direito de remover ou editar conteúdos que violem as suas políticas internas ou a legislação angolana.

**3.5. Gratuidade e Cobrança** O acesso básico à Plataforma para consulta é gratuito para o Utilizador. No entanto, a Kino Angola reserva-se o direito de cobrar taxas de serviço ou comissões sobre as reservas efetuadas, as quais serão sempre discriminadas de forma transparente antes da confirmação final por parte do Utilizador.

## 4. ELEGIBILIDADE E REGISTO DE CONTA

Este capítulo regula as condições de acesso à Plataforma e os deveres de custódia das credenciais de acesso, fundamentais para evitar fraudes e garantir a validade jurídica das reservas.

### 4.1. Capacidade Jurídica e Elegibilidade

O uso da Plataforma Kino Angola é restrito a indivíduos que possuam capacidade jurídica plena para contratar, de acordo com o Código Civil Angolano.

- **Menores de Idade:** Indivíduos com idade inferior a 18 anos só poderão utilizar a Plataforma sob a supervisão e responsabilidade direta de um tutor legal.
- **Representação Coletiva:** Caso o utilizador realize o registo em nome de uma entidade comercial ou institucional, declara possuir poderes bastantes para vincular a referida entidade aos presentes Termos.

### 4.2. Processo de Registo e Veracidade da Informação

Para aceder a funcionalidades críticas, tais como a efetivação de reservas, histórico de transações ou acesso a bilhetes digitais, o Utilizador deverá proceder à criação de uma conta pessoal.

- **Dados Obrigatórios:** O Utilizador compromete-se a fornecer informações exatas, atuais e verdadeiras (Nome completo, contacto telefónico válido, e-mail, Bilhete de Identidade).
- **Atualização:** É dever do Utilizador atualizar os seus dados sempre que ocorra uma alteração, garantindo que a Kino Angola possa cumprir o seu dever de comunicação e envio de comprovativos.

### 4.3. Natureza Pessoal e Intransmissível

A conta de Utilizador é estritamente pessoal e intransmissível. É expressamente proibida a cessão, venda, aluguer ou qualquer forma de transferência da conta a terceiros. Cada indivíduo ou entidade deverá ser detentor de apenas uma conta na Plataforma.

### 4.4. Custódia de Credenciais e Segurança

O Utilizador é o único e exclusivo responsável por manter a confidencialidade das suas credenciais de acesso (e-mail/username e palavra-passe).

- **Responsabilidade por Atos:** Qualquer atividade realizada através da conta do Utilizador será presumida como sendo de sua autoria.
- **Notificação de Brecha:** Em caso de perda, roubo ou suspeita de uso indevido da conta por terceiros, o Utilizador deverá notificar a Kino Angola imediatamente através dos canais oficiais de suporte para que se proceda ao bloqueio preventivo.

#### **4.5. Auditoria e Suspensão de Contas**

A Kino Angola reserva-se o direito de, a seu exclusivo critério e sem aviso prévio, suspender ou cancelar contas que:

- Forneçam dados comprovadamente falsos ou fraudulentos;
- Utilizem a Plataforma para práticas que violem a Lei Angolana;
- Demonstrem padrões de comportamento que prejudiquem a integridade do sistema ou a experiência de outros utilizadores.

## **5. REGRAS DE CONDUTA E USO ACEITÁVEL**

Para manter um ambiente seguro e profissional, a Kino Angola estabelece as seguintes restrições de uso:

### **5.1. Proibições Estritas**

É vedado ao Utilizador, sob pena de responsabilidade civil e criminal:

- Utilizar qualquer sistema automatizado (bots, scrapers ou spiders) para extrair dados da Plataforma sem autorização expressa por escrito;
- Tentar contornar, desativar ou violar qualquer funcionalidade de segurança ou autenticação da infraestrutura tecnológica;
- Publicar comentários, avaliações ou conteúdos que sejam ofensivos, difamatórios, racistas ou que promovam o ódio;
- Interferir no funcionamento normal dos servidores ou redes ligadas à Kino Angola.

### **5.2. Uso do Conteúdo**

O Utilizador reconhece que todo o design, gráficos, códigos de programação e bases de dados são ativos da Kino Angola. O uso da Plataforma concede apenas uma licença limitada, revogável e não exclusiva para visualização e realização de reservas, não conferindo qualquer direito de propriedade ou exploração comercial sobre os mesmos.

## 6. PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS AUTORAIS

Este capítulo regula a proteção de todos os ativos tangíveis e intangíveis que compõem a identidade e a tecnologia da **Kino Angola**, em conformidade com a **Lei n.º 15/14 (Lei dos Direitos de Autor e Conexos)** e a **Lei n.º 4/92 (Lei da Propriedade Industrial)** vigentes na República de Angola.

### 6.1. Titularidade de Ativos

Toda a propriedade intelectual associada à Plataforma, incluindo, mas não se limitando a:

- **Software:** Código-fonte, código-objeto, algoritmos, arquitetura de sistemas e bases de dados;
- **Identidade Visual:** Logótipos, ícones, esquemas de cores, design de interface (UI/UX) e tipografia;
- **Conteúdo Proprietário:** Textos explicativos, metodologias de curadoria e materiais de marketing;
- é de propriedade exclusiva da **Kino Angola** ou foi devidamente licenciada à mesma pelos seus legítimos titulares.

### 6.2. Licença de Uso Limitada

A Kino Angola concede ao Utilizador uma licença de uso pessoal, mundial, revogável, não exclusiva e não transferível, única e exclusivamente para a finalidade de aceder aos serviços de intermediação. Esta licença não implica, em circunstância alguma:

- A cessão de direitos de exploração comercial;
- O direito de sublicenciar ou distribuir partes da plataforma;
- O direito de modificar ou criar obras derivadas com base na tecnologia da Kino Angola.

### 6.3. Restrições e Proibições (Engenharia Inversa)

É expressamente proibido ao Utilizador ou a terceiros:

- Descompilar, desmontar ou realizar engenharia inversa (reverse engineering) para tentar descobrir o código-fonte da aplicação;

- Remover ou ocultar avisos de direitos de autor, marcas registadas ou qualquer outro sinal de propriedade presente na plataforma;
- Utilizar a marca "Kino Angola" em metatags ou qualquer outro "texto oculto" sem consentimento prévio por escrito.

#### **6.4. Conteúdo Fornecido por Parceiros e Utilizadores**

Ao publicar conteúdos na plataforma (como fotografias de locais, descrições de eventos ou avaliações), o Parceiro ou Utilizador declara possuir os direitos necessários para tal e concede à Kino Angola uma licença perpétua e gratuita para utilizar, exibir e promover esse conteúdo dentro do ecossistema da plataforma.

- **Denúncia de Violação:** A Kino Angola respeita a propriedade intelectual de terceiros. Caso qualquer pessoa identifique conteúdo que viole direitos autorais, deverá enviar uma notificação formal para os nossos canais de suporte para a imediata remoção do material após validação.

#### **6.5. Proteção da Base de Dados**

O Utilizador reconhece que a compilação de dados sobre locais de lazer e eventos em Angola organizada pela Kino Angola constitui uma **Base de Dados Protegida**. A extração substancial ou sistemática destes dados para uso em plataformas concorrentes ou para fins comerciais não autorizados será tratada como crime de usurpação de propriedade intelectual.

#### **6.6. Marcas Registadas**

O nome "Kino Angola", o seu logótipo e demais marcas de serviço são sinais distintivos de comércio. O seu uso não autorizado em qualquer contexto que possa causar confusão ao consumidor ou que denigra a imagem da startup será objeto de medidas judiciais nas instâncias cíveis e criminais competentes.

## II. POLÍTICA DE RESERVAS E TRANSACÇÕES

### 7. PROCESSO DE AGENDAMENTO E CONFIRMAÇÃO

Este capítulo regula o fluxo transaccional entre o Utilizador e o Parceiro, estabelecendo os marcos temporais e as condições de validade jurídica de cada reserva efetuada através da **Kino Angola**.

#### 7.1. Natureza da Solicitação de Reserva

Ao clicar no botão de reserva, o Utilizador emite uma proposta de contrato dirigida ao Parceiro. Esta solicitação está sujeita a:

- **Disponibilidade em Tempo Real:** A confirmação depende da capacidade de carga e horários de funcionamento do Parceiro, que devem ser atualizados no sistema.
- **Validação de Dados:** A Kino Angola reserva-se o direito de pré-validar a conta do Utilizador antes de encaminhar a solicitação ao Parceiro.

#### 7.2. Fluxo de Confirmação

O processo de agendamento divide-se em três estados distintos:

- **Aguardando Confirmação:** A solicitação foi recebida pelo sistema, mas ainda não foi validada pelo Parceiro ou pelo processamento de pagamento.
- **Confirmada:** O estado em que a reserva adquire validade jurídica. O Utilizador receberá um comprovativo digital (Voucher/Bilhete) com um identificador único ou QR Code.
- **Rejeitada/Cancelada:** Caso o Parceiro não possua vaga ou o pagamento não seja autorizado, a reserva é considerada nula, sem obrigações para as partes.

#### 7.3. O Voucher Digital e Identificação

O comprovativo gerado pela Plataforma é o documento oficial que o Utilizador deve apresentar no local do evento ou serviço.

- **Responsabilidade do Utilizador:** É dever do Utilizador garantir que possui bateria no dispositivo móvel ou uma cópia legível do QR Code para verificação no local.

- **Divergência de Dados:** O Parceiro tem o direito de recusar o acesso caso os dados apresentados no Voucher não coincidam com a identidade do titular da conta (salvo em casos de bilhetes para acompanhantes devidamente especificados).

#### 7.4. Erros de Processamento e Latência de Rede

Dada a natureza das infraestruturas de rede, a Kino Angola não se responsabiliza por:

- Reservas duplicadas causadas por múltiplos cliques do Utilizador durante períodos de alta latência de internet;
- Falhas na receção do e-mail de confirmação devido a filtros de spam ou erro no preenchimento do endereço electrónico pelo Utilizador.
- **Recomendação:** O Utilizador deve sempre consultar a secção "As Minhas Reservas" dentro da aplicação para verificar o estado real da transação.

#### 7.5. Modificações de Agendamento

Qualquer intenção de alteração de data ou hora após a confirmação deverá ser solicitada através da Plataforma.

- **CrITÉrio do Parceiro:** A aceitação da alteração fica sujeita às políticas internas do Parceiro e à disponibilidade de vagas.
- **Taxas de Reagendamento:** Poderão ser aplicadas taxas administrativas por parte da Kino Angola ou custos adicionais pelo Parceiro, dependendo da antecedência do pedido.

#### 7.6. Comunicação de Cancelamento pelo Parceiro

Na eventualidade de o Parceiro cancelar o evento ou fechar o local por motivos de força maior (ex: falhas técnicas, luto nacional ou condições meteorológicas):

- A Kino Angola notificará o Utilizador assim que receber a informação oficial do Parceiro.
- A responsabilidade pela prestação de um serviço alternativo ou pela devolução de valores cabe exclusivamente ao Parceiro, atuando a Kino Angola apenas como facilitadora da comunicação.

## 8. POLÍTICA DE PAGAMENTOS E FACTURAÇÃO

Este capítulo define as normas para todas as transacções financeiras realizadas através da Plataforma, garantindo transparência, segurança e conformidade com o regime fiscal da República de Angola.

### 8.1. Métodos de Pagamento Integrados

A Kino Angola disponibiliza ao Utilizador opções de pagamento electrónico adaptadas à realidade nacional, processadas através de gateways seguras. Os métodos aceites incluem, mas não se limitam a:

- **Multicaixa Express:** Mediante a introdução do número de telemóvel associado e confirmação na aplicação bancária.
- **Referência Multicaixa:** Geração de entidade e referência para pagamento em ATM ou Internet Banking.
- **Unitel Money:** Integração directa para micropagamentos e pagamentos de serviços via carteira móvel.
- **Cartões de Débito/Crédito:** (Quando disponibilizado pela gateway de pagamentos parceira).

### 8.2. Moeda de Transacção e Taxas de Câmbio

Todas as transacções na Plataforma são processadas em **Kwanzas (Kz)**.

- Caso o Utilizador utilize um cartão de crédito internacional, a conversão para Kwanzas será efectuada pelo banco emissor do cartão, sendo a Kino Angola alheia a quaisquer taxas de câmbio ou comissões bancárias internacionais aplicadas ao Utilizador.

### 8.3. Fluxo de Cobrança e Custos de Serviço

O valor total apresentado no momento do checkout pode incluir:

1. **Valor do Serviço/Ingresso:** O preço definido pelo Parceiro.
2. **Taxa de Serviço Kino:** Uma comissão administrativa pela utilização da plataforma, processamento de dados e gestão da reserva.

3. **Impostos (IVA):** Caso o Parceiro ou a Kino Angola estejam enquadrados no Regime Geral de IVA, o imposto será discriminado conforme a Lei n.º 7/19.

#### 8.4. Facturação e Comprovativos

A Kino Angola, na qualidade de intermediária, emite um **Recibo de Transacção Digital** que serve como prova de pagamento junto do Parceiro.

- **Factura de Consumo:** A factura fiscal relativa ao serviço final (ex: entrada no museu, consumo no restaurante) deve ser emitida pelo **Parceiro**, uma vez que este é o prestador efectivo do serviço.
- **Factura de Taxa de Serviço:** A Kino Angola emitirá, quando solicitado ou nos termos da lei, a factura relativa estritamente à taxa de intermediação cobrada pela plataforma.

#### 8.5. Segurança das Transacções e Dados Financeiros

A Kino Angola **não armazena** dados sensíveis de cartões ou credenciais bancárias (como códigos PIN ou CVV) nos seus servidores próprios.

- Todos os dados de pagamento são transmitidos de forma encriptada directamente para os processadores de pagamentos licenciados pelo Banco Nacional de Angola (BNA).
- O Utilizador compromete-se a não partilhar as suas senhas de pagamento com terceiros, assumindo total responsabilidade por transacções autorizadas através do seu dispositivo.

#### 8.6. Retenção de Valores e Repasse aos Parceiros

O Utilizador reconhece que a Kino Angola pode actuar como fiel depositária dos valores pagos até à confirmação do serviço ou conforme o acordo contratual com o Parceiro. Em caso de litígio sobre o pagamento, a Kino Angola reserva-se o direito de reter o valor até à resolução do conflito.

#### 8.7. Erros de Facturação e Duplicidade

Caso o Utilizador identifique um erro no valor cobrado ou uma cobrança duplicada, deverá:

1. Não consumir o serviço reservado.

2. Contactar o suporte da Kino Angola num prazo máximo de **24 horas** úteis após a transacção, apresentando o comprovativo bancário.
3. Aguardar o prazo de análise interbancária (geralmente entre 48h a 72h úteis) para o estorno, caso o erro seja comprovado.

## 9. POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REEMBOLSO E "NO-SHOW"

Este capítulo define as consequências jurídicas e financeiras da desistência ou ausência do Utilizador, bem como os procedimentos de devolução de valores em conformidade com a Lei de Defesa do Consumidor angolana.

### 9.1. Direito de Desistência e Prazos

O Utilizador tem o direito de solicitar o cancelamento da sua reserva diretamente através da Plataforma. No entanto, o reembolso de valores está sujeito a janelas temporais de pré-aviso:

- **Cancelamento Standard:** Pedidos efectuados com mais de **48 horas** de antecedência em relação ao horário agendado terão direito ao reembolso integral do valor do serviço, deduzindo-se apenas as taxas administrativas de processamento da plataforma.
- **Cancelamento Tardio:** Pedidos efectuados entre **48h e 24h** antes do evento poderão estar sujeitos a uma retenção de **50% do valor**, a critério do Parceiro.
- **Cancelamento Crítico:** Pedidos efectuados com menos de **24 horas** de antecedência não conferem direito a qualquer reembolso, uma vez que a vaga foi bloqueada e impediu a venda a outro interessado.

### 9.2. Política de "No-Show" (Não Comparência)

Configura-se "**No-Show**" quando o Utilizador não se apresenta no local e hora marcados sem qualquer aviso prévio via Plataforma.

- **Penalização:** Em caso de No-Show, o Utilizador perde o direito total ao valor pago.
- **Tolerância:** O Parceiro reserva-se o direito de libertar a reserva após **15 a 30 minutos** de atraso, salvo se houver uma comunicação direta aceite pelo prestador do serviço.

### 9.3. Cancelamentos por Iniciativa do Parceiro ou Força Maior

Caso o serviço não possa ser prestado por culpa exclusiva do Parceiro (ex: avaria técnica no museu, cancelamento de concerto) ou motivos de força maior (ex: calamidades naturais, restrições governamentais):

- O Utilizador terá direito ao **reembolso de 100%** do valor pago (incluindo taxas de serviço).

- Alternativamente, a Kino Angola poderá facilitar o reagendamento para uma nova data, sem custos adicionais, caso o Utilizador assim o deseje.

#### **9.4. Procedimento de Reembolso (Estorno)**

O processo de devolução de valores seguirá o método original de pagamento:

- **Multicaixa Express / Referência:** O reembolso será processado via transferência bancária ou estorno na gateway de pagamento num prazo de **5 a 10 dias úteis**, dependendo dos tempos de compensação interbancária da EMIS.
- **Unitel Money:** O valor será creditado diretamente na carteira móvel do Utilizador num prazo reduzido (até 48h úteis após aprovação).

#### **9.5. Exceções e Bilhetes Não-Reembolsáveis**

Certos eventos especiais, promoções "last minute" ou bilhetes de época festiva podem ser classificados como "**Não-Reembolsáveis**". Esta condição será claramente assinalada na página de checkout e prevalecerá sobre as regras gerais de cancelamento.

#### **9.6. Taxas Administrativas e Bancárias**

O Utilizador reconhece que, em caso de reembolso por desistência voluntária, as taxas de processamento cobradas pelas operadoras de pagamento (como as comissões de gateway) não são passíveis de devolução, uma vez que o serviço tecnológico de transação foi efetivamente prestado.

## 10. RESPONSABILIDADE PELOS SERVIÇOS PRESTADOS POR TERCEIROS

Este capítulo delimita a fronteira de responsabilidade civil e jurídica entre a **Kino Angola** (Plataforma) e os seus **Parceiros** (Prestadores de Serviço), estabelecendo as garantias e limitações de reparação de danos perante o Utilizador.

### 10.1. Natureza da Obrigação de Meio

O Utilizador reconhece e aceita que a obrigação assumida pela Kino Angola é uma **obrigação de meio** e não de resultado no que concerne à experiência final. A responsabilidade da Plataforma esgota-se na disponibilização da informação correta, na facilitação da reserva e no processamento seguro do pagamento.

### 10.2. Exclusão de Responsabilidade Operacional

A Kino Angola não exerce qualquer controlo editorial, administrativo ou operacional sobre os Parceiros. Consequentemente, a Plataforma **não é responsável** por:

- **Qualidade e Execução:** Falhas na prestação do serviço, falta de cortesia dos funcionários do local, ou divergências entre a experiência vivida e a expectativa subjetiva do Utilizador.
- **Segurança Física:** Incidentes, acidentes, danos físicos ou materiais ocorridos nas dependências do Parceiro ou durante a realização de atividades turísticas/culturais.
- **Alterações de Conteúdo:** Mudanças de última hora no elenco de um espetáculo, obras de manutenção em museus, ou indisponibilidade de itens específicos em menus de restaurantes parceiros.

### 10.3. Integridade das Informações Fornecidas por Terceiros

As imagens, descrições e horários de funcionamento exibidos na Plataforma são fornecidos diretamente pelos Parceiros.

- A Kino Angola não realiza auditorias físicas diárias em todos os locais listados.
- Eventual publicidade enganosa ou omissão de informações críticas por parte do Parceiro é de responsabilidade exclusiva deste, cabendo ao Utilizador reportar tais irregularidades à Kino Angola para que as medidas administrativas (como a suspensão do parceiro) sejam tomadas.

#### **10.4. Danos Patrimoniais e Extrapatrimoniais**

Em nenhuma circunstância a Kino Angola será responsável por danos indiretos, lucros cessantes ou danos morais decorrentes de falhas cometidas pelos Prestadores de Serviços. Qualquer reclamação de indemnização por danos sofridos no local do evento deve ser dirigida diretamente à entidade organizadora ou proprietária do espaço, cujos dados constarão no Voucher de confirmação.

#### **10.5. Manutenção da Ordem e Normas do Local**

O Utilizador é o único responsável por cumprir as regras internas de conduta, segurança e vestuário estabelecidas pelo Parceiro.

- Caso o Utilizador seja impedido de entrar num local por comportamento inadequado, embriaguez ou falta de documentos de identificação, a Kino Angola não será obrigada a efetuar qualquer reembolso ou intermediação de conflito.

#### **10.6. Papel de Facilitador em Conflitos**

Embora isenta de responsabilidade jurídica pelo serviço final, a Kino Angola compromete-se, num espírito de boa-fé e apoio ao cliente, a:

- Atuar como canal de comunicação para reclamações;
- Auxiliar na obtenção de esclarecimentos junto do Parceiro;
- Banir da plataforma parceiros que apresentem um índice recorrente de insatisfação ou que violem normas de segurança vigentes em Angola.

### III. POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD-AO)

#### 11. RECOLHA E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A **Kino Angola** reconhece a importância da privacidade e assume o compromisso de proteger os dados pessoais de todos os utilizadores. Este capítulo detalha como, quando e por que motivo recolhemos e tratamos a sua informação.

##### 11.1. Agente Responsável pelo Tratamento

A entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados é a **Kino Angola** (sob a sua designação social e fiscal registada), que atua como "Controladora de Dados". O tratamento é realizado de forma lícita, leal e transparente, limitando-se às finalidades aqui descritas.

##### 11.2. Categorias de Dados Recolhidos

A plataforma recolhe diferentes tipos de informações, dependendo da interação do utilizador:

- **Dados de Identificação Directa:** Nome completo, número de telemóvel, endereço de e-mail e, em casos específicos de facturação, o Número de Identificação Fiscal (NIF).
- **Dados de Geolocalização:** Com o consentimento do utilizador, recolhemos dados de localização GPS para sugerir locais de lazer próximos, facilitando a experiência de descoberta.
- **Dados de Utilização e Dispositivo:** Endereço IP, tipo de navegador, modelo do dispositivo móvel e histórico de navegação dentro da aplicação (páginas visitadas, buscas realizadas).
- **Dados Transaccionais:** Informações sobre o histórico de reservas e métodos de pagamento preferenciais (excluindo dados sensíveis de cartões, que são processados por entidades bancárias licenciadas).

##### 11.3. Base Legal para o Tratamento

O tratamento dos dados pessoais pela Kino Angola baseia-se nos seguintes fundamentos jurídicos:

- **Execução Contratual:** Necessário para validar o registo, processar reservas e enviar comprovativos (Vouchers).

- **Consentimento do Titular:** Quando o utilizador aceita explicitamente partilhar a localização ou receber comunicações de marketing.
- **Cumprimento de Obrigação Jurídica:** Para emissão de documentos fiscais e resposta a autoridades judiciais angolanas.
- **Interesse Legítimo:** Para melhorar a segurança da plataforma, prevenir fraudes e otimizar a experiência do utilizador.

#### 11.4. Momento da Recolha

Os dados são recolhidos nos seguintes momentos:

1. No acto da criação da conta de utilizador;
2. Durante a navegação (via cookies e tecnologias similares);
3. No momento da finalização de uma reserva ou pagamento;
4. Através de formulários de contacto ou suporte ao cliente.

#### 11.5. Partilha de Dados com Terceiros

A Kino Angola não comercializa dados pessoais de utilizadores. A partilha ocorre apenas em situações estritamente necessárias:

- **Com Parceiros:** Partilhamos o nome e contacto do utilizador com o prestador do serviço (ex: o museu ou organizador do evento) para que este possa validar a reserva no local.
- **Com Operadores de Pagamento:** Envio de dados necessários para processar a transacção via Multicaixa Express ou Unitel Money.
- **Autoridades Públicas:** Quando exigido por lei ou ordem judicial para investigar actividades ilícitas.

#### 11.6. Conservação de Dados

Os dados pessoais serão conservados apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais foram recolhidos ou para cumprir obrigações legais de arquivo (como registos fiscais que devem ser mantidos por 5 anos, conforme a lei angolana).

## 12. FINALIDADE DO USO DE DADOS E COOKIES

A **Kino Angola** utiliza os dados recolhidos para garantir a operacionalidade da plataforma e para melhorar continuamente a oferta de serviços de lazer ao público angolano.

### 12.1. Finalidades Principais (Funcionais)

O tratamento de dados tem como objetivos primordiais:

- **Gestão de Reservas:** Identificar o Utilizador perante o Parceiro e garantir que o lugar ou serviço agendado seja respeitado.
- **Comunicação de Serviço:** Envio de notificações críticas, tais como confirmações de pagamento, bilhetes eletrónicos, lembretes de agendamento ou alertas de cancelamento por parte do Parceiro.
- **Suporte ao Cliente:** Permitir que a equipa de atendimento identifique o Utilizador e o seu histórico para resolver problemas técnicos ou financeiros com rapidez.

### 12.2. Finalidades de Marketing e Personalização

Com o objetivo de promover a cultura e o turismo nacional de forma inteligente, a Kino Angola utiliza os dados para:

- **Curadoria Personalizada:** Sugerir eventos e locais com base nas pesquisas anteriores e interesses demonstrados pelo Utilizador (ex: sugestão de museus para quem pesquisa história).
- **Newsletter e Promoções:** Envio de campanhas de marketing sobre novos parceiros ou descontos exclusivos, sendo sempre garantido ao Utilizador o direito de "opt-out" (cancelar a subscrição) a qualquer momento.

### 12.3. Definição e Uso de Cookies

Os "Cookies" são pequenos ficheiros de texto armazenados no dispositivo do Utilizador que permitem à Plataforma reconhecer o navegador e lembrar certas informações. A Kino Angola utiliza:

- **Cookies Estritamente Necessários:** Fundamentais para a navegação, login seguro e manutenção da sessão ativa durante o processo de pagamento.
- **Cookies de Desempenho e Analíticos:** Permitem-nos perceber quais as zonas da aplicação são mais visitadas (ex: quais os museus mais pesquisados em Luanda) para otimizar a interface e a velocidade de carregamento.
- **Cookies de Funcionalidade:** Guardam as preferências do Utilizador, como o idioma escolhido ou a província de residência, evitando a reintrodução de dados em cada visita.

#### 12.4. Gestão e Controlo de Cookies

O Utilizador tem total controlo sobre o uso de cookies. Através das configurações do seu navegador ou do painel de privacidade da aplicação, pode:

- Bloquear ou eliminar cookies a qualquer momento.
- **Nota Importante:** A desativação de certos cookies pode comprometer a funcionalidade da Plataforma, impedindo a realização de reservas ou o acesso a áreas restritas da conta.

#### 12.5. Segurança e Prevenção de Fraude

Os dados de navegação e endereço IP são utilizados para monitorizar acessos suspeitos e proteger a comunidade Kino contra ataques informáticos, garantindo que as transações via Multicaixa Express ou Unitel Money ocorram num ambiente digital íntegro.

## 13. DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS

Em conformidade com a legislação angolana, a **Kino Angola** assegura aos seus Utilizadores um conjunto de direitos fundamentais que podem ser exercidos a qualquer momento, de forma gratuita, mediante solicitação aos nossos canais oficiais de proteção de dados.

### 13.1. Direito de Informação e Acesso

O Utilizador tem o direito de obter confirmação sobre se os seus dados pessoais estão ou não a ser objeto de tratamento. Caso estejam, tem o direito de aceder a esses dados e obter informações detalhadas sobre:

- A finalidade do tratamento;
- As categorias de dados em questão;
- Os destinatários ou categorias de destinatários a quem os dados foram ou serão comunicados (ex: Parceiros ou Gateways de Pagamento).

### 13.2. Direito de Rectificação

A Kino Angola garante ao Utilizador o direito de obter, sem demora injustificada, a retificação de dados pessoais inexatos ou desatualizados que lhe digam respeito. O Utilizador pode, na maioria dos casos, efetuar estas alterações diretamente no seu perfil dentro da Plataforma.

### 13.3. Direito ao Apagamento (Direito ao Esquecimento)

O Utilizador tem o direito de solicitar a eliminação definitiva dos seus dados pessoais das bases de dados da Kino Angola, desde que:

- Os dados já não sejam necessários para a finalidade que motivou a recolha;
- O Utilizador retire o seu consentimento (nos casos em que o tratamento se baseia apenas no consentimento);
- Exista uma obrigação legal de apagamento.
- **Nota Importante:** Este direito não se sobrepõe a obrigações legais de retenção (como a guarda de dados de facturação para a AGT ou registos de transacções exigidos pelo BNA).

#### **13.4. Direito de Oposição e Limitação do Tratamento**

O Utilizador pode opor-se, a qualquer momento, ao tratamento dos seus dados para fins de marketing direto (envio de publicidade). Além disso, pode solicitar a limitação do tratamento quando contestar a exatidão dos dados ou quando o tratamento for ilícito, mas o Utilizador preferir a limitação do uso em vez do apagamento.

#### **13.5. Direito à Portabilidade dos Dados**

Sempre que tecnicamente viável e previsto na lei, o Utilizador tem o direito de receber os seus dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e leitura automática, para que possa transmiti-los a outra plataforma ou prestador de serviços.

#### **13.6. Direito de Queixa à Autoridade de Controlo**

Sem prejuízo de qualquer outro recurso administrativo ou judicial, todo o Utilizador tem o direito de apresentar uma reclamação à **APD (Agência de Protecção de Dados de Angola)** caso considere que o tratamento dos seus dados pessoais pela Kino Angola viola o regime jurídico em vigor.

#### **13.7. Procedimento para Exercício de Direitos**

Para exercer qualquer um dos direitos acima mencionados, o Utilizador deverá enviar um pedido formal para o e-mail de suporte da Kino Angola, anexando uma prova de identidade (cópia do Bilhete de Identidade ou Passaporte) para garantir que os dados não são entregues a terceiros não autorizados. A Kino Angola compromete-se a responder a tais pedidos num prazo razoável, não superior a **30 dias**.

## 14. SEGURANÇA E ARMAZENAMENTO DE INFORMAÇÃO

A **Kino Angola** adota padrões internacionais de cibersegurança e infraestrutura tecnológica para garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados sob sua custódia.

### 14.1. Infraestrutura de Armazenamento (Cloud Computing)

Os dados da Plataforma são armazenados em servidores de alta segurança baseados em nuvem (*Cloud*), operados por fornecedores líderes mundiais (como AWS, Google Cloud ou Microsoft Azure), que cumprem com certificações globais de segurança (ISO 27001, SOC 2).

- **Localização dos Dados:** Embora a infraestrutura possa ser global, o tratamento dos dados respeita as diretrizes de transferência transfronteiriça previstas na Lei Angolana.

### 14.2. Medidas de Proteção Técnica

Para prevenir acessos não autorizados, perdas acidentais ou destruição de dados, a Kino Angola implementa:

- **Encriptação de Ponta-a-Ponta:** Todos os dados transmitidos entre o dispositivo do Utilizador e os nossos servidores são protegidos pelo protocolo **SSL/TLS (HTTPS)**.
- **Hashing de Palavras-passe:** As palavras-passe dos utilizadores nunca são guardadas em texto limpo; utilizamos algoritmos de criptografia unidirecional (*hashing*) que as tornam ilegíveis mesmo para os administradores do sistema.
- **Firewalls e Sistemas de Detecção de Intrusão (IDS):** Monitorização constante do tráfego para bloquear ataques de negação de serviço (DDoS) ou tentativas de injeção de código malicioso.

### 14.3. Controlo de Acesso Interno

O acesso aos dados pessoais dentro da organização Kino Angola é restrito apenas aos colaboradores cuja função o exija estritamente (princípio do privilégio mínimo). Todos os funcionários com acesso a dados estão vinculados a **Acordos de Confidencialidade (NDA)** e sujeitos a medidas disciplinares em caso de uso indevido.

#### **14.4. Cópia de Segurança e Recuperação de Desastres (Backups)**

Para garantir que o histórico de reservas do Utilizador não se perca em caso de falha técnica, a Plataforma realiza cópias de segurança automáticas e frequentes. Dispomos de um plano de recuperação de desastres que permite restaurar a operação da Kino Angola em tempo recorde após incidentes críticos.

#### **14.5. Gestão de Vulnerabilidades**

A equipa técnica da Kino Angola realiza auditorias periódicas e testes de segurança na aplicação para identificar e corrigir potenciais vulnerabilidades antes que possam ser exploradas por terceiros.

#### **14.6. Responsabilidade Partilhada (O papel do Utilizador)**

Apesar de todos os esforços da Kino Angola, a segurança digital depende também do comportamento do Utilizador. A Plataforma não se responsabiliza por brechas causadas por:

- Uso de palavras-passe fracas (ex: "123456");
- Partilha de credenciais com amigos ou familiares;
- Utilização de redes Wi-Fi públicas não seguras para efetuar pagamentos;
- Acesso à conta através de dispositivos infetados com vírus ou *malware*.

#### **14.7. Notificação de Incidentes de Segurança**

Caso ocorra uma violação de segurança que comprometa a privacidade dos dados pessoais, a Kino Angola compromete-se a notificar a **Agência de Protecção de Dados (APD)** e os utilizadores afetados num prazo de **72 horas** após a confirmação do incidente, detalhando os riscos e as medidas de mitigação adotadas.

## IV. DISPOSIÇÕES GERAIS

### 15. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E GARANTIAS

Este capítulo estabelece os limites financeiros e jurídicos da responsabilidade da **Kino Angola** perante o Utilizador, servindo como base para a gestão de riscos operacionais da startup.

#### 15.1. Exclusão de Garantias Tecnológicas

A Plataforma é disponibilizada "tal como está" (*as is*) e "conforme disponível" (*as available*). A Kino Angola não garante, de forma expressa ou implícita:

- Que o funcionamento da Plataforma será ininterrupto, isento de erros ou de vírus informáticos;
- Que a qualidade da ligação à internet do Utilizador ou a estabilidade da rede elétrica nacional permitirão o acesso contínuo aos serviços;
- Que os resultados obtidos através da utilização da Plataforma (como a descoberta de eventos específicos) satisfarão as expectativas subjetivas de lazer do Utilizador.

#### 15.2. Limitação de Danos Patrimoniais

Na extensão máxima permitida pela lei angolana, a Kino Angola, os seus fundadores, administradores ou colaboradores não serão responsáveis por quaisquer danos directos, indirectos, incidentais ou punitivos, incluindo, mas não se limitando a:

- Perda de lucros, dados ou outras perdas intangíveis resultantes do uso ou da incapacidade de usar a Plataforma;
- Custos de aquisição de serviços substitutos decorrentes de falhas de reserva causadas por terceiros (Parceiros);
- Acesso não autorizado ou alteração das transmissões de dados do Utilizador por agentes externos (hackers), apesar das medidas de segurança implementadas.

### 15.3. Responsabilidade por Conteúdo de Terceiros e Links

A Plataforma pode conter links para sites de terceiros ou exibir conteúdos inseridos pelos Parceiros. A Kino Angola:

- Não endossa nem assume responsabilidade pelas práticas de privacidade ou pelo conteúdo desses sites externos;
- Não é responsável pela veracidade de opiniões, conselhos ou declarações publicadas por outros Utilizadores nas secções de avaliação e comentários.

### 15.4. Tecto de Indemnização

Em situações em que a responsabilidade da Kino Angola seja comprovada judicialmente por falha direta no serviço de intermediação, o valor total da indemnização a ser paga ao Utilizador limitar-se-á, no máximo, ao **valor total pago pelo Utilizador na transação específica** que deu origem ao dano, ou ao valor equivalente à taxa de intermediação retida pela Plataforma naquela operação.

### 15.5. Factores Externos e Força Maior

A Kino Angola não será considerada em incumprimento das suas obrigações, nem será responsável por perdas ou danos, se o atraso ou falha resultar de um evento de **Força Maior** ou **Caso Fortuito**, tais como:

- Cortes de energia prolongados ou falhas críticas na infraestrutura de telecomunicações nacional;
- Greves, distúrbios civis, actos de terrorismo ou guerra;
- Pandemias, epidemias ou imposições de quarentena por autoridades governamentais;
- Alterações legislativas repentinas que inviabilizem a operação do modelo de negócio.

### 15.6. Indenização pelo Utilizador

O Utilizador concorda em indemnizar, defender e isentar a Kino Angola de qualquer responsabilidade, perda, reclamação ou despesa (incluindo honorários advocatícios razoáveis) decorrentes da sua violação destes Termos, uso indevido da Plataforma ou violação de direitos de terceiros (incluindo direitos de propriedade intelectual dos Parceiros).

## 16. MODIFICAÇÕES E ACTUALIZAÇÕES DO DOCUMENTO

A **Kino Angola** reserva-se o direito de, a seu exclusivo critério, modificar, alterar, adicionar ou remover partes destes Termos e Condições a qualquer momento, visando a melhoria dos serviços ou a adaptação a novas exigências legais.

### 16.1. Motivação das Alterações

As atualizações podem ocorrer devido a:

- Lançamento de novas funcionalidades ou serviços na Plataforma;
- Alterações na legislação angolana (ex: novas normas do BNA sobre pagamentos móveis ou atualizações fiscais da AGT);
- Mudanças no modelo de negócio ou na estrutura de taxas de intermediação;
- Necessidade de reforçar medidas de segurança e proteção de dados.

### 16.2. Notificação ao Utilizador

A Kino Angola compromete-se a dar publicidade às alterações de forma transparente:

- **Alterações Substantivas:** Quando as mudanças afetarem diretamente os direitos ou obrigações do Utilizador (ex: mudanças na política de reembolso), a Plataforma enviará uma notificação via e-mail, SMS ou alerta de sistema (*push notification*) com pelo menos **48 horas** de antecedência à entrada em vigor.
- **Alterações de Redação ou Formatação:** Modificações que não alterem a essência do contrato poderão ser implementadas sem aviso prévio, sendo a nova versão publicada imediatamente na Plataforma.

### 16.3. Aceitação Tácita

A continuidade do acesso ou uso da Plataforma após a publicação das modificações constitui a aceitação plena e vinculativa dos novos Termos e Condições por parte do Utilizador.

- É responsabilidade do Utilizador consultar periodicamente este documento para se manter informado sobre as regras vigentes.

- A data da última atualização estará sempre visível no final do documento para facilitar o controlo do Utilizador.

#### **16.4. Direito de Recusa**

Caso o Utilizador não concorde com as alterações efetuadas, assiste-lhe o direito de cessar imediatamente a utilização da Plataforma e solicitar o encerramento da sua conta.

- O encerramento da conta não exonera o Utilizador do cumprimento de obrigações financeiras ou reservas já confirmadas e pagas antes da alteração dos termos.

#### **16.5. Prevalência**

As versões atualizadas destes Termos substituirão todas as versões anteriores, acordos verbais ou comunicações escritas precedentes sobre o mesmo objeto.

## **17. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E FORO COMPETENTE**

Este capítulo estabelece os mecanismos e a jurisdição aplicáveis para a resolução de quaisquer divergências, disputas ou reclamações decorrentes da interpretação ou execução dos presentes Termos e Condições.

### **17.1. Lei Aplicável**

Os presentes Termos e Condições, bem como a relação jurídica entre a **Kino Angola** e o **Utilizador**, são regidos, interpretados e executados de acordo com a legislação vigente na **República de Angola**.

### **17.2. Resolução Amigável de Conflitos**

Antes de recorrer a qualquer instância judicial ou arbitral, as partes comprometem-se a envidar todos os esforços para resolver eventuais conflitos de forma amigável e de boa-fé.

- O Utilizador deverá apresentar a sua reclamação por escrito através dos canais oficiais de suporte da Plataforma.
- A Kino Angola dispõe de um prazo de **15 dias úteis** para analisar o caso e apresentar uma proposta de resolução.

### **17.3. Mediação e Arbitragem**

Caso a resolução amigável não seja alcançada, as partes podem, por mútuo acordo, submeter o litígio a centros de mediação e arbitragem licenciados em Angola (como o Centro de Resolução Extrajudicial de Litígios - CREL). A arbitragem é incentivada como uma via mais célere e técnica para a resolução de disputas tecnológicas.

### **17.4. Foro Competente**

Para todas as questões e litígios que possam surgir e que não sejam resolvidos por via amigável ou arbitral, as partes elegem como única e exclusivamente competente a **Comarca de Luanda**, com renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

### **17.5. Validade das Cláusulas (Divisibilidade)**

Se qualquer disposição destes Termos for considerada nula, ilegal ou inexecutável por um tribunal competente, as restantes disposições permanecerão em pleno vigor e efeito. A cláusula nula será substituída por uma disposição válida que se aproxime ao máximo da intenção original da Kino Angola.

#### **17.6. Idioma do Documento**

O idioma oficial para a interpretação destes Termos e para qualquer comunicação jurídica é o **Português**. No caso de serem disponibilizadas traduções para outros idiomas, a versão em língua portuguesa prevalecerá para todos os efeitos legais.

## 18. CONTACTOS E APOIO AO CLIENTE

Para qualquer dúvida, reclamação, sugestão ou exercício de direitos relativos à privacidade e protecção de dados, a **Kino Angola** disponibiliza os seguintes canais oficiais de comunicação:

### 18.1. Canais Oficiais

- **E-mail de Suporte:** suporte@kinoangola.com
- **Atendimento via App:** Secção "Ajuda" ou "Chat de Suporte".
- **Endereço Postal/Sede:** Luanda, Angola (conforme registo comercial).

### 18.2. Eficácia das Comunicações

Consideram-se realizadas de forma válida e eficaz todas as notificações enviadas para o endereço de e-mail fornecido pelo Utilizador no momento do registo. É responsabilidade do Utilizador manter o seu e-mail actualizado e consultar regularmente a sua caixa de entrada.

### 18.3. Horário de Atendimento

Embora a Plataforma funcione 24/7 para reservas, o suporte humano opera de Segunda a Sexta-feira, das **08:00 às 18:00** (Horário de Luanda), com prazos de resposta que podem variar consoante a complexidade da solicitação.