

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PUMANGOL

Introdução

A **PUMANGOL, LDA.** (adiante designada "PUMANGOL"), com sede em Luanda, na Rua do Centro de Convenções, Condomínio Cidade Financeira, Bloco 1, 3.º Andar, Município e Bairro de Talatona, com o NIF: 5417021296, é uma empresa dedicada, entre outros, à exploração e gestão de postos de abastecimento de combustível e actividades conexas, legal e regularmente autorizada a exercer a sua actividade em todo o território nacional, sendo proprietária de uma rede de postos de abastecimento e respectivas lojas de conveniência ("Postos de Abastecimento Pumangol"), acessíveis ao público.

1. Interpretação

- 1.1. Nas presentes Condições Gerais de Prestação de Serviços Pumangol (as "Condições Gerais"):
 - a. O singular implica o plural e vice-versa;
 - b. O género masculino implica o género feminino e vice-versa;
 - c. 'Cláusula' ou 'cláusula' significa uma referência às cláusulas destas Condições Gerais.
- 1.2. Quaisquer dúvidas sobre a interpretação destas Condições Gerais, são resolvidas nos termos da legislação aplicável.

2. Âmbito de aplicação

- 2.1. As presentes Condições Gerais aplicam-se sempre que haja a prestação do Serviço Pumangol (conforme definido na cláusula 3) a um cliente, entendendo-se por 'cliente', (a) a pessoa singular que solicite a prestação do Serviço Pumangol, e (b) a pessoa colectiva em nome de quem e/ou ao serviço de quem uma pessoa singular solicite a prestação do Serviço Pumangol.
- 2.2. Tratando-se de cliente pessoa colectiva, esta responde directamente, enquanto comitente, por quaisquer danos causados à PUMANGOL pela acção ou omissão de pessoas singulares que solicitem a prestação do Serviço Pumangol em seu nome e/ou ao seu serviço.
- 2.3. As Condições Gerais encontram-se disponíveis no website www.pumangol.co.ao e nos Postos de Abastecimento Pumangol via Código QR e em formato físico.

3. Serviços

- 3.1. A PUMANGOL oferece serviços de abastecimento de combustível a retalho, assim como bens alimentares e não alimentares comercializados em lojas de conveniência da marca 'Super7' ("Lojas Super7") e da marca 'Spar' ("Lojas Spar") (colectivamente o "Serviço Pumangol"). Informações actualizadas sobre o Serviços Pumangol encontram-se disponíveis no website: www.Pumangol.co.ao e através dos Canais de Apoio ao Cliente indicados na cláusula 13.
- 3.2. O Serviço Pumangol considera-se realizado quando concluído o abastecimento de combustível ou a venda de bens, conforme solicitado pelo cliente.
- 3.3. Sendo realizadas campanhas promocionais relativamente à venda de bens nas lojas de conveniência, tais campanhas tanto podem ocorrer

simultaneamente em Lojas Super7 e Lojas Spar, como podem ser limitadas às Lojas Super7 ou às Lojas Spar.

4. Contrato

- 4.1. Estas Condições Gerais determinam os direitos e obrigações das partes e constituem um contrato de prestação de serviços entre a PUMANGOL e o cliente (o "Contrato").
- 4.2. O Contrato tem natureza de contrato de adesão, e as cláusulas aqui contidas a natureza de cláusulas contratuais gerais, considerando-se estas aceites pelo cliente sem reservas, nos termos do disposto no artigo 3.º da Lei n.º 4/03, de 18 de fevereiro (Lei sobre as Cláusulas Contratuais Gerais), aplicável por remissão expressa do artigo 2.º da mesma lei.
- 4.3. O Contrato torna-se válido e exequível no momento da solicitação do serviço pelo cliente, sendo a respectiva data, a data de entrada em vigor do Contrato e a data a partir da qual se tornam exigíveis os direitos e obrigações das partes, nomeadamente a obrigação da PUMANGOL de prestar o Serviço Pumangol e a obrigação do cliente de pagar pelo serviço solicitado.

5. Recusa e suspensão do serviço

- 5.1. A PUMANGOL reserva-se o direito de recusar a prestação do Serviço Pumangol, nas seguintes circunstâncias:
 - a. O cliente não tiver cumprido as suas obrigações no âmbito do Contrato;
 - b. Havendo indícios de que o cliente não pretende pagar pelos bens ou serviços e/ou do cometimento de fraude pelo cliente;
 - c. Quando se verifiquem fortes indícios, denúncias fundamentadas ou evidências do cometimento ou da tentativa de cometimento de crime pelo cliente, designadamente a aquisição de combustível para revenda ou contrabando;
 - d. Em cumprimento de ordens ou orientações emanadas por órgãos da Administração Pública, incluindo, sem se limitar, quanto à quantidade de combustível a ser fornecido por cliente ou quanto ao recipiente para abastecimento;
 - e. Em caso de escassez de combustível no mercado angolano (*run-outs*);
 - f. Com fundamento em requisitos técnico-operacionais; e
 - g. Outras situações previstas nestas Condições Gerais.
- 5.2. A PUMANGOL pode suspender a prestação do Serviço Pumangol, nas seguintes situações:
 - a. No caso de o cliente exibir comportamentos indevidos, excessivos ou abusivos durante a prestação do serviço;
 - b. Em casos de força maior (conforme definido na alínea f) da cláusula 12.10);
 - c. Com fundamento em requisitos técnico-operacionais; e
 - d. Outras situações previstas nestas Condições Gerais.
- 5.3. Quaisquer montantes em dívida, por parte do cliente, tornar-se-ão imediatamente exigíveis em caso de suspensão do Serviço Pumangol, nos termos da Cláusula 6, qualquer que seja o motivo da suspensão.

6. Preço, factura e meios de pagamento

- 6.1. Nos termos da lei, o preço de venda ao público (P.V.P.) do combustível é definido em regulamentação própria. Desta forma, os preços praticados pela PUMANGOL correspondem aos preços determinados regulamentarmente pelas autoridades competentes, de tempos em tempos, sendo adoptados preços uniformes a nível nacional.
- 6.2. Os preços de venda de bens nas Lojas Super7 e Lojas Spar estão sujeitos ao regime de preços livres e ao regime de preços vigiados, reservando-se a PUMANGOL ou as entidades gestoras das lojas o direito de fazer alterações aos preços nos termos da lei e dentro dos limites regularmente estabelecidos. Nesta medida, poderão existir diferenças entre os preços de venda de bens nas Lojas Super7 e os preços de venda de bens nas Lojas Spar.
- 6.3. A PUMANGOL fornece ao cliente factura correspondente ao serviço prestado, nos termos e de acordo com a legislação aplicável.
- 6.4. O preço do Serviço Pumangol inclui todos e quaisquer impostos legalmente aplicáveis.
- 6.5. O Serviço Pumangol é pago directamente nos Postos de Abastecimento Pumangol (incluindo as lojas de conveniência, no caso de venda de bens) no momento da prestação do serviço, durante o horário de atendimento, através dos seguintes meios de pagamento:
 - a. Dinheiro;
 - b. Multicaixa;
 - c. Código QR;
 - d. Cartão Frot+;
 - e. Cartão VIA;
 - f. Cartão Presente (exclusivamente nas Lojas Super 7); e
 - g. Outros meios de pagamento que venham a ser disponibilizados pela PUMANGOL de tempo em tempo.

7. Obrigações do cliente

- 7.1. O cliente obriga-se a utilizar o Serviço Pumangol de boa-fé, e em conformidade com a legislação aplicável e com os termos e condições do Contrato.
- 7.2. O cliente deverá sempre acompanhar o abastecimento de combustível, sob pena de a PUMANGOL não se responsabilizar por eventuais danos à viatura que resultem do abastecimento.
- 7.3. O cliente é obrigado a pagar o preço do serviço solicitado, de acordo com os preços praticados e publicados pela PUMANGOL.
- 7.4. O cliente obriga-se a não revender o combustível adquirido nos Postos de Abastecimento Pumangol, em nenhuma circunstância, sob pena de incorrer em responsabilidade criminal e ressarcir a PUMANGOL todos e quaisquer prejuízos e danos (incluindo danos reputacionais) sofridos em virtude do incumprimento desta obrigação.
- 7.5. O cliente é responsável por quaisquer danos materiais causados nos Postos de Abastecimento Pumangol, nomeadamente às estruturas dos postos, independentemente de culpa.

- 7.6. O cliente não deve praticar actos nos Postos de Abastecimento Pumangol que possam de qualquer forma perturbar o Serviço Pumangol.

- 7.7. O cliente isenta a PUMANGOL de toda e qualquer responsabilidade que resulte, directa ou indirectamente, do incumprimento das obrigações que sobre si impendem nos termos destas Condições Gerais, e indemnizará a PUMANGOL por qualquer dano ou prejuízo sofrido como resultado do referido incumprimento.

8. Tratamento de dados pessoais e direitos de imagem

- 8.1. Havendo necessidade, por qualquer motivo previsto na cláusula 8.4, de se proceder ao tratamento de dados pessoais do cliente, a PUMANGOL deverá obter, em documento separado assinado pelo cliente, o consentimento expresso, livre, inequívoco e informado do cliente, para a recolha e tratamento dos seus dados pessoais, substancialmente nos termos da presente Cláusula 8.
- 8.2. O tratamento de dados pessoais do cliente é efectuado em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, nomeadamente a Lei n.º 22/11 de 17 de junho (Lei da Protecção de Dados Pessoais) e ainda nos termos da Política de Protecção de Dados Pessoais da PUMANGOL (disponível no website www.pumangol.co.ao). Para os efeitos desta cláusula 8, salvo disposição em contrário, aplicam-se as definições previstas na referida legislação e política, prevalecendo, em caso de discrepância, as definições previstas na legislação aplicável.
- 8.3. No âmbito do Contrato, poderão ser tratados os seguintes dados pessoais do cliente: nome completo, data de nascimento, estado civil, endereço físico e de e-mail, número de telefone e WhatsApp, número e imagem de documento de identificação (Bilhete de Identidade, Cartão de Autorização de Residência ou Passaporte), número de identificação fiscal (NIF), informações de pagamento tais como coordenadas bancárias, imagens do cliente captadas através de sistemas de videovigilância (CCTV) instalados nos Postos de Abastecimento Pumangol, nas Lojas Super7 e nas Lojas Spar.
- 8.4. Os dados pessoais do cliente são tratados, pela PUMANGOL ou qualquer subcontratado, especificamente para as seguintes finalidades: identificação e contacto do cliente; emissão de factura e quaisquer outros documentos contabilísticos; tratamento de reclamações; cobrança de dívidas; ressarcimento de danos; qualquer outra finalidade, directa ou indirectamente, relacionada com a prestação do Serviço Pumangol; cumprimento de obrigações legais ou regulamentares pela PUMANGOL; cumprimento de solicitações, ordens ou orientações provenientes de autoridades públicas competentes (designadamente órgãos reguladores, órgãos de investigação criminal e órgãos judiciais) a que a PUMANGOL esteja sujeita; a pedido do cliente; exercício de direitos da PUMANGOL no âmbito de conflitos (judiciais, extrajudiciais ou administrativos); sempre que necessário para atender a interesses legítimos da PUMANGOL ou de terceiros, excepto no caso de prevalecerem direitos, liberdades

e garantias do cliente que exijam a protecção dos seus dados pessoais; controlo de qualidade do Serviço Pumangol; para permitir a inscrição, divulgação ou premiação do cliente quando este participe em campanhas promocionais ou eventos da PUMANGOL; para fins de publicidade e campanhas promocionais relativas às actividades comerciais da PUMANGOL; e, em geral, para assegurar o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis à PUMANGOL no âmbito das suas actividades comerciais.

- 8.5. A PUMANGOL fica autorizada a comunicar os dados pessoais do cliente a outras entidades responsáveis pelo tratamento de dados pessoais (subcontratados ou terceiros), caso seja necessário para a prossecução das finalidades previstas na cláusula 8.4.
- 8.6. A PUMANGOL fica ainda autorizada a comunicar os dados pessoais do cliente a autoridades públicas competentes (designadamente órgãos reguladores, órgãos de investigação criminal e órgãos judiciais), tanto para efeitos de prossecução de finalidades da PUMANGOL (conforme o previsto na cláusula 8.4) como para efeitos de prossecução de finalidades próprias dos destinatários, nos termos e de acordo com a legislação aplicável e/ou contratos em vigor entre a PUMANGOL e o destinatário (conforme o caso).
- 8.7. A PUMANGOL fica igualmente autorizada a proceder à captação da imagem do cliente para a criação de conteúdos publicitários, como vídeos e imagens, e à divulgação dos mesmos conteúdos em diferentes meios de comunicação social, designadamente televisão corporativa, website e redes sociais, sem qualquer contrapartida. Uma vez divulgadas, a PUMANGOL não tem qualquer responsabilidade, nem pode ser responsabilizada, pelo uso indevido ou não autorizado por parte de terceiros.
- 8.8. O cliente tem direito de informação, acesso, oposição, rectificação, actualização e eliminação dos seus dados pessoais, a qualquer momento, nos termos e de acordo com a legislação aplicável e com a Política de Protecção de Dados Pessoais da PUMANGOL. O cliente pode exercer qualquer dos referidos direitos mediante solicitação à PUMANGOL através dos Canais de Apoio ao Cliente.
- 8.9. O cliente tem ainda o direito de revogar o seu consentimento, devendo fazê-lo por escrito mediante preenchimento e assinatura de formulário próprio.

9. Alterações aos serviços

- 9.1. Como resultado dos requisitos aplicáveis à operação ou organização do Serviço Pumangol e de estudos anuais de satisfação realizados, a PUMANGOL pode alterar as características dos seus serviços, sendo as alterações comunicadas ao cliente sempre que necessário e/ou razoavelmente possível.
- 9.2. Quaisquer alterações ao Serviço Pumangol efectuada nos termos da cláusula 9.1, não conferem direito a qualquer tipo de compensação ou indemnização ao cliente.

10. Renúncia ao direito de desistência

- 10.1. Atendendo à natureza do Serviço Pumangol, o cliente expressamente renuncia ao direito de desistência

previsto no n.º 5 do artigo 15º da Lei n.º 15/03 de 22 de julho (Lei de Defesa do Consumidor).

11. Canais de Apoio ao Cliente

11.1. O cliente tem direito a solicitar esclarecimentos, apresentar reclamações ou denunciar quaisquer práticas indevidas, relativamente à prestação do Serviço Pumangol. Uma equipa de atendimento ao cliente está disponível para apoiar o cliente em todas as questões relacionadas com o Serviço Pumangol, através dos seguintes canais:

- a. Linha de Apoio ao Cliente/Canal de WhatsApp: +244 923 190 800;
- b. E-mail de Apoio ao Cliente: apoio.aocliente@pumangol.co.ao ;
- c. Linha de Denúncias: +244 923 190 802/[Alerta Pumangol](#) .

12. Características técnicas do combustível e responsabilidade da PUMANGOL

12.1. Nos termos da lei, os produtos petrolíferos comercializados no mercado nacional devem obedecer às características e especificações técnicas estabelecidas pelas autoridades competentes, sendo proibida a comercialização de produtos que não cumpram tais especificações. No entanto, a PUMANGOL não exerce actividades de refinação de petróleo bruto ou de importação de combustível, sendo o combustível comercializado nos Postos de Abastecimento Pumangol adquirido a terceiros dentro do mercado nacional. Consequentemente, a PUMANGOL não é directamente responsável por assegurar a qualidade do combustível em si, estando apenas sujeita a um dever legal de controlo e monitorização das suas características e especificações técnicas de forma a determinar que o combustível comercializado nos Postos de Abastecimento Pumangol obedecem às características e especificações técnicas determinadas pelas autoridades competentes.

12.2. De acordo com a lei, a PUMANGOL é obrigada a efectuar o controlo e monitorização das características e especificações técnicas do combustível comercializado nos Postos de Abastecimento Pumangol, através de um mecanismo que permita a verificação sistemática do combustível adquirido para comercialização nos postos, em todos os estágios de comercialização; mecanismo este que deve ser definido pelo órgão de tutela do sector das actividades de refinação de petróleo bruto, armazenamento, transporte, distribuição e comercialização de produtos petrolíferos. Em cumprimento deste dever legal, e na ausência de definição pelo referido órgão de tutela, a PUMANGOL adopta um procedimento de controlo e monitorização das especificações técnicas do combustível que adquire para comercialização nos Postos de Abastecimento Pumangol em dois momentos:

- a. Controlo na origem - são recolhidas amostras do produto durante a descarga no terminal de recepção, as quais são submetidas à análise laboratorial pelo fornecedor. Em resultado desta análise, verificando-se a conformidade das especificações técnicas do combustível com as

características regularmente determinadas, o fornecedor do produto emite um Certificado de Qualidade. **A PUMANGOL assegura que só comercializa nos Postos de Abastecimento combustível com Certificado de Qualidade emitido pelo fornecedor.**

- b. Controlo diário de contaminação – três vezes ao dia, são realizados testes de água nos Postos de Abastecimento para se certificar que o combustível não foi contaminado por água e, portanto, mantém as suas características técnicas desde a sua recepção no terminal de origem.

12.3.O procedimento descrito na cláusula 12.2 é devidamente documentado.

12.4.Considerando o disposto nas cláusulas 12.1 a 12.3, a obrigação da PUMANGOL quanto à qualidade e segurança do serviço de fornecimento de combustível, é uma obrigação de meios e não de resultados. Consequentemente, a PUMANGOL é responsável por eventuais danos sofridos pelo cliente em resultado do abastecimento de combustível nos Postos de Abastecimento Pumangol, apenas nas seguintes situações:

- a. Em caso de incumprimento, total ou parcial, do procedimento de controlo e monitorização das especificações técnicas do combustível descrito na cláusula 12.2;
- b. Na eventualidade de se proceder ao abastecimento de combustível que comprovadamente não observe as especificações técnicas regularmente estabelecidas.

12.5. Sem prejuízo do disposto na cláusula 12.6, para efeitos de determinação da responsabilidade da PUMANGOL, nos termos da cláusula 12.4, a PUMANGOL fornecerá ao cliente, por escrito, os registos internos relativos à execução do procedimento de controlo e monitorização das especificações técnicas do combustível utilizado no abastecimento objecto de reclamação.

12.6. O disposto na cláusula 12.5 não prejudica o direito do cliente de apresentar quaisquer elementos probatórios legalmente admitidos, que considere relevantes para a determinação da responsabilidade da PUMANGOL, nos termos da cláusula 12.4.

12.7. Analisados os elementos de prova apresentados pelas partes, não havendo acordo entre estas quanto às especificações técnicas do combustível utilizado no abastecimento objecto de reclamação e/ou quanto ao cumprimento pela PUMANGOL das obrigações a que está adstrita nos termos da lei, o diferendo será submetido à arbitragem pelo Instituto Regulador dos Derivados de Petróleo (IRDP).

12.8. Em caso de danos à viatura do cliente em resultado ou na sequência de abastecimento num Posto de Abastecimento Pumangol, o cliente deverá apresentar uma reclamação nos termos e de acordo com a Cláusula 16. A PUMANGOL diligenciará internamente para averiguar o cumprimento do procedimento de controlo e monitorização das especificações técnicas do combustível utilizado no abastecimento objecto de

reclamação, assim como se o combustível em causa observa ou não as especificações técnicas regularmente estabelecidas, e comunicará ao cliente, por escrito, o resultado de tal averiguação. Verificando-se qualquer das situações previstas na cláusula 12.4, a PUMANGOL responderá pelos danos sofridos pelo cliente, responsabilizando-se pela reparação da viatura, conforme o que vier a ser acordado por escrito com o cliente, sem prejuízo do disposto nas cláusulas 12.9 e 12.10.

12.9. Aferida a responsabilidade da PUMANGOL, caso o cliente opte pela reparação da sua viatura numa oficina de sua eleição, uma vez paga a reparação na oficina eleita pelo cliente, cessa a responsabilidade da PUMANGOL, não respondendo esta em caso de reparação defeituosa.

12.10. A PUMANGOL está isenta de qualquer responsabilidade:

- a. Quando o cliente não apresente reclamação nos termos e de acordo com o estipulado na Cláusula 16;
- b. Em caso de fraude ou indicação do combustível errado pelo cliente ao abastecedor;
- c. Em caso de interrupção ou paralisação do Serviço Pumangol, intermitente ou prolongada, que tenha sido causada por trabalhos de manutenção, actualização/melhoria ou expansão da rede de Postos de Abastecimento Pumangol e do Serviço Pumangol em geral;
- d. Em caso de interrupção ou paralisação do Serviço Pumangol, intermitente ou prolongada, que tenha sido causada por escassez de combustível no mercado angolano (*run-outs*).
- e. Em caso de interrupção ou paralisação do Serviço Pumangol, intermitente ou prolongada, que tenha sido causada por qualquer tipo de falha dos sistemas (nomeadamente informáticos) de apoio ao Serviço Pumangol;
- f. Em caso de interrupção ou paralisação do Serviço Pumangol, intermitente ou prolongada, que tenha sido causada por um incidente de força maior. Entende-se por ‘força maior’, qualquer evento imprevisível, alheio ao controlo e vontade da PUMANGOL e que a impeça, total ou parcialmente, definitiva ou temporariamente, de prestar o Serviço Pumangol, nomeadamente actos de guerra (declarada ou não), rebeliões, epidemias, pandemias, catástrofes naturais, greves gerais, actos governamentais ou outros acontecimentos que a PUMANGOL não possa prevenir ou prever e que directamente afectem a prestação do Serviço Pumangol;
- g. Outras situações previstas nas presentes Condições Gerais.

12.11. O cliente tem o direito de obter esclarecimentos sobre a qualidade do combustível fornecido pela PUMANGOL junto ao Instituto Regulador dos Derivados de Petróleo (IRDP).

13. Responsabilidade do cliente

13.1. O cliente constitui-se na obrigação de indemnizar a PUMANGOL por danos (incluindo danos reputacionais) e prejuízos sofridos nas seguintes situações:

- a. Destruição ou danificação de propriedade da PUMANGOL, nomeadamente estruturas e activos existentes nos Postos de Abastecimento Pumangol, independentemente de culpa;
- b. Apresentação de reclamações falsas ou fraudulentas;
- c. Qualquer uso indevido, excessivo ou abusivo do Serviço Pumangol;
- d. A prática de quaisquer actos que firam ou possam vir a ferir a reputação e boa imagem da PUMANGOL e, em geral, qualquer actuação de má-fé por parte do cliente;
- e. Em geral, incumprimento das suas obrigações aqui estabelecidas e/ou estabelecidas na lei.

14. Cessão

- 14.1. O Contrato tem natureza *intuitu personae*, sendo o Serviço Pumangol prestado exclusivamente ao cliente, não podendo este ceder os respectivos direitos e obrigações, a qualquer título e em nenhuma circunstância, sem o consentimento prévio e escrito da PUMANGOL.
- 14.2. O cliente é o único responsável perante a PUMANGOL pelo cumprimento de todas as suas obrigações contratuais, salvo acordo em contrário entre as partes.
- 14.3. A PUMANGOL tem o direito de transferir, no todo ou em parte, os seus direitos e obrigações no Contrato a empresas suas afiliadas ou participadas, ou a quaisquer terceiros a quem terceirize a gestão e exploração do Serviço Pumangol, sem necessidade de consentimento prévio do cliente ou de qualquer outra formalidade.

15. Invalidade

- 15.1. Se uma ou mais cláusulas destas Condições Gerais for declarada inválida, tal invalidade não afectará a validade das restantes disposições.

16. Reclamações

- 16.1. As reclamações do cliente relativamente ao Serviço Pumangol deverão ser dirigidas aos Canais de Apoio ao Cliente, observando-se o seguinte:
 - a. A reclamação deve ser apresentada no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de prestação do serviço, com excepção de reclamações relativas ao abastecimento de combustível, as quais devem ser apresentadas no prazo máximo de 3 (três) dias contados da data de prestação do serviço. Quaisquer reclamações apresentadas fora dos prazos aqui fixados não serão apreciadas pela PUMANGOL em virtude da caducidade do direito de reclamação.
 - b. O cliente deve apresentar a factura ou facturas originais que comprovem o fornecimento do Serviço Pumangol no posto de abastecimento e no dia e horário objecto de reclamação.
 - c. Tratando-se de reclamação relativa ao abastecimento de combustível, não pode ter havido intervenção prévia na viatura do cliente por parte de terceiros.
- 16.2. O cliente tem ainda direito de apresentar reclamações ao Instituto Regulador dos Derivados de Petróleo (IRDP) e demais órgãos competentes, nomeadamente o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor (INADEC).
- 16.3. As reclamações recebidas pela PUMANGOL, quer através dos Canais de Apoio ao Cliente quer

através do IRDP, INADEC ou qualquer outro órgão competente, são tratadas de acordo com o estabelecido nas presentes Condições Gerais e nas políticas e procedimentos internos da PUMANGOL. Em caso de discrepância entre estas Condições Gerais e as referidas políticas e procedimentos, prevalecerá o disposto nas Condições Gerais.

17. Tratamento diferenciado

- 17.1. A PUMANGOL reserva-se o direito de definir, estabelecer, implementar, medidas de tratamento diferenciado aplicáveis a clientes aderentes de produtos e programas de fidelização em vigor na empresa (Frota+, VIA e quaisquer outros que venham a existir) incluindo, sem limitação, canais exclusivos ou preferenciais de atendimento, reservas de stock de produtos, e outras que, pela natureza da relação com tais clientes, se justifiquem.

18. Alterações

- 18.1. As presentes Condições Gerais podem ser alteradas unilateralmente pela PUMANGOL, a todo o tempo.
- 18.2. A PUMANGOL divulgará publicamente quaisquer alterações às Condições Gerais previamente à sua entrada em vigor.

19. Lei e foro

- 19.1. O Contrato é regido pela legislação aplicável em vigor na República de Angola.
- 19.2. Quaisquer litígios entre o cliente e a PUMANGOL quanto à interpretação e execução do Contrato, à prestação do Serviço Pumangol e a quaisquer reclamações do cliente que não tenham sido resolvidas pela via prevista na Cláusula 16, que não sejam resolvidos amigavelmente, serão submetidos à resolução por via de arbitragem pelo Instituto Regulador dos Derivados do Petróleo (IRDP), nos termos da legislação aplicável.
- 19.3. O disposto na cláusula 18.2 não preclui o direito de qualquer das partes de requerer tutela judicial para os conflitos que surjam entre si. Neste caso, o litígio será submetido ao Tribunal da Comarca de Luanda, com renúncia expressa a qualquer outro foro judicial.