

## Contrato-Quadro para Serviços de Pagamentos com Moeda Eletrónica MANGOPAY

Este contrato é importante e deve lê-lo com atenção. Ele cria um acordo juridicamente vinculativo entre si (doravante denominado “Utilizador”) e a MANGOPAY S.A. (doravante denominada “Emitente”), referente ao uso de Moeda Eletrónica emitida pela MANGOPAY S.A., como forma de pagamento no site.

A MANGOPAY S.A. é uma sociedade anónima de direito luxemburguês, com um capital social de 2.000.000 euros. O Emitente está matriculado na Conservatória do Registo Comercial do Luxemburgo, sob o número B173459. O Emitente está autorizado a exercer o seu negócio em certos Estados-Membros da União Europeia, ao abrigo da liberdade de estabelecimento, como instituição de moeda eletrónica aprovada pela Comissão de Supervisão do Setor Financeiro do Luxemburgo, com sede em 110 Route d’Arlon L-1150 Luxembourg, cujo site pode ser consultado em: [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu).

Pode contactar o Emitente na sua sede social, sita em 59 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, ou através de e-mail para: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

As referências seguintes às “Partes” referem-se ao Utilizador e ao Emitente.

### Aviso

Leia atentamente estes Termos e Condições Gerais de Uso de Moeda Eletrónica e as Condições Financeiras que lhe foram comunicadas no site, antes de as aceitar.

O Contrato-Quadro é celebrado em inglês e toda a comunicação entre Emitente e Utilizador será feita em inglês.

### 1. Definições

Para os fins deste contrato, apresentamos as definições das seguintes palavras:

**Conta:** Significa uma referência interna, que permite ao Emitente (i) identificar nos seus registos cada transação que envolva a compra, uso e reembolso de Moeda Eletrónica levada a cabo em nome de um Utilizador, e (ii) determinar o valor em Moeda Eletrónica disponível ao Utilizador em qualquer momento. A Conta não pode, em caso algum, ser equiparada a uma conta de depósitos, uma conta à ordem ou uma conta de pagamentos.

**Bancos:** Instituições de crédito que detêm fundos recebidos pelo Emitente, correspondentes à Moeda Eletrónica em circulação. As instituições selecionadas são, neste momento, o Barclays, o Crédit Mutuel Arkéa e o ING Luxembourg. O Emitente reserve-se o direito de selecionar qualquer outra instituição de crédito com sede num Estado-Membro da União Europeia ou num Estado que seja parte no Acordo sobre o Espaço Económico Europeu. A lista atual das instituições de crédito selecionadas pode ser consultada mediante pedido à MANGOPAY S.A.

**Dia Útil:** Considera-se o período entre as 9 e as 19 horas de qualquer dia, exceto sábados, domingos e feriados, em França, Luxemburgo e no país anfitrião indicado nas Condições Específicas, no qual as infraestruturas de pagamento de todos estes países e os Bancos estão abertos ao público.

**Cartão:** O cartão bancário, de débito ou de crédito, usado pelo Utilizador para pagar ao Emitente o preço de compra da Moeda Eletrónica. Este cartão pertence a uma das seguintes redes: Visa, MasterCard, CB, Amex.

**Distribuidor:** Significa a entidade cujos dados de contacto são indicados nas Condições Específicas e que gere o Site. O Distribuidor prepara, ajuda e aconselha os seus clientes, com o objetivo de celebrar

o Contrato-Quadro através do Site. Apoiar os clientes durante o seu relacionamento com o Emitente, no contexto da realização de Transações de Pagamentos, incluindo Compras e Reembolsos de Moeda Eletrónica. Para este fim, o Distribuidor fornece a cada Utilizador um serviço de atendimento ao cliente dedicado para Transações de Pagamentos realizadas neste âmbito. O Distribuidor não recolhe fundos para além do que é acordado nas Condições Financeiras.

**Moeda Eletrónica:** Significa o valor monetário disponível num determinado momento que representa uma dívida paga pelo Emitente ao Utilizador. A Moeda Eletrónica é emitida pelo Emitente em troca da entrega pelo Utilizador dos fundos correspondentes e constitui um meio de pagamento aceite exclusivamente pelos Destinatários. O Emitente guarda a Moeda Eletrónica no seu servidor, numa Conta aberta para este fim.

**Condições Financeiras:** Significa o documento que contém todas as taxas pagas pelo Utilizador na compra, uso e gestão da Moeda Eletrónica, conforme previsto nas Condições Específicas de Uso.

**Contrato-Quadro:** Significa as Condições Gerais de Uso de Moeda Eletrónica e as Condições Específicas de Uso de Moeda Eletrónica.

**Condições Gerais de Uso de Moeda Eletrónica:** Significa o presente documento.

**Condições Gerais do Site:** Significa as condições gerais de uso do Site, celebradas entre o Utilizador, que atua como cliente do Site, e o Distribuidor, incluindo as condições de acesso ao Site.

**Emitente:** Significa MANGOPAY SA, um Emitente de Moeda Eletrónica com licença emitida no Luxemburgo pela Comissão de Supervisão do Setor Financeiro, sob a referência n.º 3812, com direito a levar a cabo atividade empresarial no país anfitrião indicado nas Condições Específicas. O Emitente está na lista de instituições de moeda eletrónica disponível em <http://supervisedentities.cssf.lu/index.html?language=fr#Home>.

**Login (autenticação):** Significa os dados necessários para que o Emitente identifique um Utilizador para que este possa realizar uma Transação de Pagamento, consistindo num nome de utilizador (endereço de e-mail válido).

**Pedido:** Significa as instruções dadas pelo Utilizador ao Emitente, de acordo com o procedimento especificado no Contrato-Quadro, com o objetivo de realizar uma Transação de Pagamento e/ou Reembolso.

**Página de Pagamento:** Significa a página segura fornecida pelo prestador de serviços bancários eletrónicos do Emitente.

**Transação de Pagamento:** Significa a transferência de Moeda Eletrónica para o Destinatário indicado pelo Utilizador no Site.

**Destinatário:** Significa o destinatário da Moeda Eletrónica, que pode ser qualquer pessoa singular ou coletiva que atue por conta própria, selecionada pelo Utilizador entre os clientes do Site, e que receba Moeda Eletrónica como parte de uma Transação de Pagamento. Qualquer Destinatário pode também tornar-se Utilizador, após a aceitação do Contrato-Quadro, sujeito à aprovação prévia do Emitente. Em certos casos, o Destinatário pode ser também o Distribuidor, nos termos das Condições Específicas.

**Reembolso:** Significa a transferência por parte do Emitente, mediante um Pedido do Utilizador, de pagamentos sem dinheiro, correspondentes à totalidade ou a uma parte da Moeda Eletrónica disponível que é detida por ele/ela, deduzidos os custos devidos.

**Condições Específicas de Uso de Moeda Eletrónica:** Significa o formulário a preencher pelo Utilizador no Site, contendo os seus dados pessoais e as Condições Financeiras que se aplicam à Moeda Eletrónica.

**Utilizador:** Qualquer pessoa singular ou coletiva que atue em seu próprio nome e que detenha Moeda Eletrónica registada numa Conta aberta em seu nome para realizar uma ou mais Transações de Pagamento.

**Site:** Significa o site gerido pelo Distribuidor, com o objetivo de vender bens ou serviços aos Utilizadores ou de estabelecer relações entre Destinatários e Utilizadores. O endereço do site relevante é indicado nas Condições Específicas.

## 2. Objetivo

Estas Condições Gerais de Uso de Moeda Eletrónica estabelecem as condições em que o Emitente lhe vai fornecer um meio para pagar aos Destinatários que escolher através do Site.

O meio de pagamento proposto tem de ser pré-pago de forma consistente pelo Utilizador e não ficará sujeito a qualquer adiantamento, crédito ou desconto. Baseia-se na Moeda Eletrónica emitida e gerida pelo Emitente.

O Emitente autorizou o Distribuidor a oferecer este meio de pagamento aos clientes do Site, para facilitar a celebração nesse âmbito e para apoiar os Utilizadores durante o seu relacionamento com o Emitente.

Estas Condições Gerais e Especiais de Uso de Moeda Eletrónica constituem todo o Contrato-Quadro celebrado entre as Partes sobre a emissão, uso e gestão de Moeda Eletrónica emitida pelo Emitente. O Utilizador pode, em qualquer momento e sem taxas adicionais, obter uma cópia destes documentos no Site. Apenas o Contrato-Quadro será válido em caso de litígio entre as Partes.

## 3. Registo do Utilizador

### 3.1 Condições prévias necessárias para o registo do Utilizador

Qualquer pessoa singular com pelo menos 18 (dezoito) anos de idade, com capacidade para celebrar contratos juridicamente vinculativos, bem como qualquer pessoa coletiva, residente ou registada num Estado-Membro da União Europeia ou num Estado que seja parte no Acordo sobre o Espaço Económico Europeu, ou um país terceiro similar que imponha requisitos equivalentes em matéria de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, pode solicitar a abertura de uma Conta, desde que seja cliente do Site.

Considerar-se-á que o Utilizador, quando seja uma pessoa singular, atua exclusivamente para fins não profissionais.

### 3.2 Procedimento de registo e procedimento para abrir uma Conta

Tem de fornecer ao Distribuidor os seguintes dados:

- o seu apelido, nome, endereço de e-mail, data de nascimento e nacionalidade (para pessoas singulares); ou
- o nome, forma de sociedade, capital, morada da sede, descrição comercial, identidades dos associados e administradores, bem como uma lista de beneficiários efetivos, conforme definido pelos regulamentos (para pessoas coletivas),

se o Distribuidor não tiver já em sua posse esta informação.

Tem de indicar um Login, composto por um nome de Utilizador e uma palavra-passe, ou conectar-se através da sua conta no Facebook. O Utilizador é o único responsável pelo uso do seu Login e por manter a confidencialidade do seu Login. O Utilizador concorda não usar a Conta, nome ou Login de outro Utilizador em qualquer momento, nem revelar o seu Login a terceiros.

O Utilizador deve proteger sempre o sigilo do seu Login e palavra-passe, e não deve nunca revelá-los

a outra pessoa. O Utilizador deve tomar as medidas razoáveis para manter o seu Login e palavra-passe seguros e evitar o uso fraudulento da sua Conta. Por exemplo, deve manter as informações relacionadas com a sua Conta num lugar seguro, não deve apontar o seu Login e palavra-passe e deve ter o cuidado de se certificara de que não haja outras pessoas a ver ou ouvir quando está a usar o seu Login e palavra-passe.

O Utilizador aceita informar imediatamente o Distribuidor caso suspeite que a sua Conta ou Login foram utilizados de forma não autorizada.

O Emitente reserva-se o direito de suspender ou retirar imediatamente o seu direito de fazer Transações de Pagamentos quando: o Emitente tiver motivos razoáveis para acreditar que possa haver uma violação da segurança da sua Conta, o Emitente suspeitar de um uso não autorizado ou fraudulento da sua Conta ou assim for exigido ao Emitente por lei. Se o Emitente decidir tomar essa medida, o Emitente notificará-lo-á antecipadamente, exceto quando isso não for possível, caso em que o Emitente informá-lo-á o mais depressa possível. O Emitente não o informará caso isso comprometa as suas medidas de segurança razoáveis ou caso seja ilícito. Se os motivos para as medidas do Emitente deixarem de existir, o Emitente restabelecerá a sua Conta ou enviar-lhe-á os novos dados da Conta, logo que seja possível.

Após ter lido com atenção o Contrato-Quadro, deve aceitá-lo, de acordo com os termos especificados no Site, e deve fornecer todas as informações e documentos relevantes exigidos pelo Distribuidor. Ao aceitar os termos do Contrato-Quadro, o Utilizador está a aceitar que o Distribuidor possa transmitir o seu pedido de registo como Utilizador ao Emitente, juntamente com todos os documentos de apoio recebidos.

Apenas o Emitente pode aceitar o seu pedido de registo como Utilizador e abrir uma Conta em seu nome. O Distribuidor notificará-lo-á quando o Emitente aceitar o seu registo, nos termos previstos no Site.

O Emitente pode, sem indicar os motivos e que isso dê lugar ao direito a indemnização, recusar um pedido de registo como Utilizador e de abertura de Conta. O Utilizador será notificado dessa recusa pelo Distribuidor, nos termos previstos no Site.

Além disso, o Emitente reserva-se o direito de lhe pedir, antes de qualquer registo e em qualquer momento da vigência do Contrato-Quadro, informações suplementares e dados de identificação, para fins de verificação de identidade, bem como quaisquer documentos comprovativos que o Emitente possa considerar necessários.

Ao enviar o seu pedido de registo ao Distribuidor e durante toda a vigência do Contrato-Quadro, o Utilizador confirma que:

- (a) (caso seja uma pessoa singular) tem pelo menos 18 (dezoito) anos de idade;
- (b) tem capacidade jurídica para celebrar este contrato;
- (c) está a atuar em seu próprio nome, e não em nome de outra pessoa; e
- (d) todas as informações que forneceu no registo são verdadeiras, precisas e atualizadas.

### **3.3 Limitações ao uso da Conta**

Ao critério do Emitente, um Utilizador que não tiver fornecido todos os documentos exigidos, conforme é enumerado em seguida, pode ser expressamente autorizado pelo Emitente a usar a sua Conta para a compra de bens ou serviços até ao limite de 2.500 Euros em Moeda Eletrónica detida pelo Utilizador no mesmo ano, desde que esta Moeda Eletrónica não tenha sido sujeita a pedidos de reembolso superiores a 1.000 Euros por ano.

Depois de ter recebido todos os documentos abaixo enumerados, e desde que eles sejam considerados satisfatórios pelo Emitente, o Utilizador pode proceder a reembolsos superiores a 1.000 Euros por ano e deter um montante de Moeda Eletrónica superior a 2.500 Euros por ano. Estes Reembolsos só serão concedidos se a compra ou Reembolso de Moeda Eletrónica forem efetuados para, ou a partir de, uma conta aberta em nome do Utilizador junto de um prestador de serviços de pagamento estabelecido num Estado-Membro da União Europeia ou num Estado que seja parte no acordo sobre o Espaço Económico Europeu, ou num país terceiro que imponha requisitos equivalentes em matéria de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

Os documentos exigidos a qualquer Utilizador que seja uma pessoa singular, de acordo com o acima exposto, são os seguintes:

- Uma cópia de um documento de identidade oficial e válido<sup>1</sup>
- E, a pedido, um comprovativo de residência com menos de 3 meses.

Os documentos exigidos a qualquer Utilizador que seja uma pessoa coletiva, de acordo com o acima exposto, são os seguintes:

- Um original ou cópia de certidão do registo oficial, com menos de três meses, que indique o nome, forma jurídica, morada da sede e as identidades dos associados e administradores;
- Uma cópia autenticada dos estatutos e de quaisquer decisões de nomeação de representantes legais;
- Uma cópia do documento de identidade do representante legal<sup>1</sup>.

Está expressamente previsto que o Emitente se reserva o direito de solicitar, a qualquer momento, outros documentos sobre o Utilizador, o Destinatário, ou beneficiário efetivo ou qualquer Transação de Pagamento ou Reembolso.

Considera-se que o Destinatário é a pessoa que recebe os fundos que foram transferidos pelo Utilizador. Se necessário, o Destinatário aceita fornecer o seu endereço de e-mail, data de nascimento e nacionalidade, bem como a morada da pessoa a quem o Destinatário vai pagar os fundos.

### 3.4 Comunicação entre nós

O Emitente entrará em contacto consigo através dos dados de contacto que forneceu quando abriu a sua Conta, ou de quaisquer dados de contacto atualizados que tenha fornecido ao Emitente. É da sua responsabilidade atualizar o Emitente sobre quaisquer novos dados de contacto, incluindo uma alteração de morada. O Emitente enviará toda a correspondência para o endereço de e-mail ou morada mais recentes que tenha fornecido ao Emitente sobre a sua Conta. O Utilizador tem de informar o Emitente prontamente sobre qualquer alteração dos seus dados de contacto (incluindo nome ou morada), por questões de segurança, e fornecer os comprovativos adequados exigidos pelo Emitente.

Pode entrar em contacto com o Emitente telefonando para o departamento de atendimento ao cliente do Distribuidor, cujo número é indicado nas Condições Específicas. Todos os contactos devem ser direcionados inicialmente para o Distribuidor. Se desejar entrar em contacto diretamente com o Emitente, envie um e-mail para [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com)

## 4. Operação da Conta

---

<sup>1</sup> Dentro do EEE: passaporte, cartão nacional de identidade, carta de condução, autorização de residência na União Europeia para cidadãos de países terceiros

Fora do EEE: passaporte é obrigatório, carta de condução é aceite nos EUA e no Canadá

#### **4.1 Compra de Moeda Eletrónica**

A Moeda Eletrónica pode ser comprada com Cartão (ou qualquer outro meio aceite pelo Emitente), numa ou em mais prestações.

Para efetuar essa transação, o Utilizador deve entrar no Site e fazer um pedido de transferência de dinheiro através da Página de Pagamento dedicada. Em qualquer pagamento, pode ser-lhe pedido que insira um código de uso único na Página de Pagamento, que o Utilizador receberá no seu telemóvel. Ao usar a Página de Pagamento e, se necessário, ao inserir o código de uso único, o Utilizador está a dar o seu consentimento para a Transação de Pagamento.

O Emitente pode recusar qualquer pagamento, se assim entender, sem que isso dê origem a qualquer direito a indemnização. A transação é efetuada pelo Emitente do seu Cartão. Qualquer litígio relativo a essa transferência deve ser notificado ao Emitente do seu Cartão. O Emitente não tem o direito de cancelar essa transferência. Não obstante o acima exposto, o Utilizador pode receber um Reembolso de Moeda Eletrónica, de acordo com o Artigo 4.º, número 4.

O registo de Moeda Eletrónica em nome do Utilizador está sujeito à receção efetiva de fundos pelo Emitente, deduzidos os custos acordados nas Condições Financeiras.

Caso a transferência de fundos seja cancelada pelo Emitente do Cartão na sequência de um litígio, por qualquer motivo, o Emitente poderá, após receber essa informação, suspender ou cancelar qualquer Transação de Pagamento, fechar a Conta em causa, debitar, a qualquer momento, a Conta no montante de Moeda Eletrónica correspondente aos fundos da transferência que foi cancelada e recupera o montante devido pelo Utilizador, por qualquer meio.

#### **4.2 Funcionamento da Conta**

A Moeda Eletrónica é guardada por tempo indeterminado na Conta do Utilizador pelo Emitente, nos termos das Condições Financeiras acordadas.

A Moeda Eletrónica comprada é creditada na Conta do Utilizador, após a receção dos fundos transferidos pelo Cartão (ou por qualquer outro meio aceite pelo Emitente). O montante a ser creditado é igual a esses fundos, deduzidos os custos correspondentes, conforme previsto nas Condições Financeiras.

A pedido do Utilizador, a Moeda Eletrónica correspondente ao montante da Transação de Pagamento ou Reembolso e os custos relacionados serão debitados da sua Conta, conforme previsto nas Condições Financeiras.

O Emitente tem direito a reembolsar, a qualquer momento, o montante de Moeda Eletrónica disponível na Conta, equivalente às taxas devidas e a pagar, conforme previsto nas Condições Financeiras.

O montante de Moeda Eletrónica disponível na Conta será ajustado automaticamente, com base nos Pedidos transmitidos ao Emitente (ou em processo de transmissão), na Moeda Eletrónica emitida, em quaisquer encargos devidos e a pagar, e em qualquer cancelamento de alguma das transações acima mencionadas.

#### **4.3 O uso de Moeda Eletrónica para efetuar uma Transação de Pagamento**

Antes de transmitir um Pedido, o Utilizador deve assegurar-se de que tem um montante suficiente de Moeda Eletrónica disponível para cobrir o valor da Transação de Pagamento e os custos relacionados, conforme acordado nas Condições Financeiras.

Se necessário, o Utilizador deve adquirir uma quantidade suficiente de Moeda Eletrónica, nos termos do Artigo 4.º, número 1, antes de poder transmitir legitimamente um Pedido ao Emitente para execução. A Moeda Eletrónica pode ser emitida e guardada pelo Utilizador, desde que os fundos

correspondentes sejam devidamente recebidos pelo Emitente. A Moeda Eletrónica não pode, de modo algum, ser emitida com base num crédito concedido ao Utilizador.

Como tal, se o montante de Moeda Eletrónica disponível, à data de execução do Pedido pelo Emitente, for inferior ao montante da Transação de Pagamento (incluindo as taxas), o Pedido será automaticamente recusado pelo Emitente. A informação sobre essa recusa será disponibilizada ao Utilizador no Site. Essa recusa pode dar origem a taxas adicionais, nos termos das Condições Financeiras.

Os termos de transmissão de um Pedido pelo Utilizador são os seguintes:

Ao efetuar uma Transação de Pagamento, o Utilizador acede ao Site, introduzindo o seu Login e palavra-passe ou conectando-se através da sua conta no Facebook. O Utilizador preenche o formulário relevante na Página de Pagamento e, se necessário, fornece os documentos comprovativos exigidos pelo Emitente. O formulário deve incluir os seguintes componentes: o montante da Transação de Pagamento; a divisa, que só pode ser a divisa da Moeda Eletrónica; os detalhes necessários para identificar o Destinatário; a data de execução do Pedido; e qualquer outra informação exigida. O Utilizador dá então o seu consentimento ao Pedido e o Pedido torna-se irrevogável quando o Utilizador clica no botão de validação do formulário. O Utilizador recebe em seguida um e-mail de confirmação, na data designada como “Data de Receção”.

Em certos casos, o Utilizador pode preencher um formulário único que contenha a compra de Moeda Eletrónica, conforme previsto no Artigo 4.º, número 1, e um Pedido em conformidade com o parágrafo anterior.

#### **4.4 Execução do Pedido**

A Moeda Eletrónica é debitada na Conta do Utilizador para ser creditada na Conta do Destinatário, segundo as instruções do Utilizador. Como tal, o Destinatário pode abrir uma Conta, nos termos do Artigo 3.º, número 2, para receber a Moeda Eletrónica, se não for já um Utilizador. Se necessário, os fundos correspondentes à Moeda Eletrónica transferida para o Destinatário pode ser reembolsados diretamente numa conta bancária ou numa conta de pagamentos aberta em nome do Destinatário, após a receção pelo Emitente dos dados da conta em questão. Para este efeito, o Destinatário deve fornecer o número IBAN e o código SWIFT da sua conta bancária ou de pagamentos, nem como a sua morada. Esta conta deve ser aberta por um banco ou instituição de pagamentos, com sede num Estado-Membro da União Europeia ou num Estado que seja parte no Acordo sobre o Espaço Económico Europeu.

Fica acordado entre as Partes que a Transação de Pagamento será executada, o mais tardar, no Dia Útil seguinte à Data de Receção, se o Destinatário tiver uma Conta. Se o Destinatário não tiver uma Conta, a Transação de Pagamento será executada assim que uma Conta for aberta ou na data em que o Emitente receber os dados da conta bancária ou de pagamentos do Destinatário a quem os fundos são devidos.

Se a Data de Receção não for um Dia Útil, considerar-se-á que o Emitente recebeu o Pedido no Dia Útil seguinte.

#### **4.5 Transmissão e execução de um Pedido de Reembolso**

Quando o Utilizador desejar transmitir um Pedido de Reembolso, deverá identificar-se no Site, indicando o seu Login e palavra-passe ou conectando-se através da sua conta no Facebook. O Utilizador completará o formulário relevante na Página de Pagamento e, se necessário, fornecerá os documentos comprovativos solicitados pelo Emitente. O formulário deverá conter os seguintes componentes: o valor do Reembolso, a divisa, que só pode ser a divisa da Moeda Eletrónica, a data de execução do Pedido e qualquer outra informação exigida. O Utilizador dará então o seu consentimento ao Pedido, que se tornará irrevogável quando o Utilizador clicar no botão de validação do formulário. O Utilizador receberá em seguida um e-mail de confirmação, na data designada “Data de Receção”.

O Reembolso da Moeda Eletrónica comprada com Cartão por um Utilizador ocorrerá quando for

creditado o Cartão utilizado pelo Utilizador para comprar a Moeda Eletrónica.

Se necessário, o Reembolso será efetuado por transferência para a conta bancária ou de pagamentos do Utilizador, usando os dados da conta bancária ou de pagamentos em causa já fornecidos pelo Utilizador ao Emitente ('Data de Notificação'). Fica acordado entre as partes que o Reembolso será realizado, o mais tardar, no Dia Útil seguinte à Data de Receção ou à Data de Receção, conforme apropriado.

Se a Data de Receção não for um Dia Útil, considerar-se-á que o Emitente recebeu o Pedido no Dia Útil seguinte.

#### **4.6 Revogação de um Pedido**

Um Pedido não pode ser revogado pelo Utilizador após a data em que for considerado irrevogável, confirme indicado acima.

### **5. Reclamação do Login, litígio sobre a Transação e Relatórios**

#### **5.1 Reclamação do Login**

O Utilizador deve informar o Distribuidor da perda ou roubo do seu Login, ou do uso indevido ou uso não autorizado do seu Login ou dos seus dados, assim que tiver conhecimento desse facto, a fim de requerer que o Login seja bloqueado. Essa declaração deve ser feita:

- por telefonema para o serviço de atendimento ao cliente do Distribuidor, cujo número é indicado nas Condições Específicas;

ou

- diretamente por e-mail, através do formulário de contacto disponibilizado no Site.

Ao receber a notificação, o Emitente, através do Distribuidor, bloqueará imediatamente a sua Conta. A ocorrência será registada e a hora assinalada. Será comunicado ao Utilizador um número de reclamação, com indicação da hora. O Distribuidor enviar-lhe-á por e-mail a confirmação por escrito de que a sua Conta foi bloqueada. O Emitente é responsável pelo seu arquivo, a nível administrativo, e por guardar todos os dados durante 18 (dezoito) meses. Após pedido por escrito feito pelo Utilizador e antes do vencimento desse prazo, o Emitente comunicará uma cópia dessa reclamação.

O Emitente e o Distribuidor não podem ser responsabilizados pelas consequências de qualquer pedido de bloqueio da sua Conta que sejam feitos por uma pessoa que não seja o Utilizador.

Considerar-se-á que um pedido de reclamação foi feito na data e hora da sua receção efetiva pelo Distribuidor. Em caso de roubo ou uso fraudulento do Login, o Emitente tem o direito de solicitar, através do Distribuidor, [um recibo ou uma cópia da queixa] informações sobre as circunstâncias que levaram ao suposto roubo ou uso fraudulento do Utilizador, que se compromete a responder o mais depressa possível.

#### **5.2 Litígio sobre a Transação**

Em relação a qualquer reclamação relativa às Transações de Pagamento ou aos Reembolsos executados nestes termos pelo Emitente, aconselha-se o Utilizador a consultar o departamento de atendimento ao cliente do Distribuidor ou a morada indicada para este fim nas Condições Gerais do Site.

Se o Utilizador notificar o Emitente acerca de um Pedido que o Emitente tenha executado incorretamente, o Emitente reembolsará o valor da Transação de Pagamento executada incorretamente e a Conta será restaurada ao seu estado anterior, antes da receção do Pedido, sem atrasos indevidos. O Pedido será então reenviado corretamente.

Caso o Utilizador deseje contestar uma Transação de Pagamento não autorizada por si, deverá contactar telefonicamente o departamento de atendimento ao cliente do Distribuidor (os contactos estão indicados no Site), assim que possível, depois de tomar conhecimento da anomalia e no prazo de 13 meses após a data em que a Transação de Pagamento foi registada na Conta. Após a validação da legitimidade do pedido, o Emitente procederá imediatamente ao reembolso do montante da Transação de Pagamento não autorizada e restaurará a Conta ao montante que deveria conter, caso a transação contestada nunca tivesse sido executada, incluindo quaisquer juros e encargos relacionados.

Em caso de perda ou roubo de suas informações de segurança (Login e palavra-passe), ou caso não consiga manter em sigilo das suas informações de segurança, o Utilizador pode ser responsável por transações não autorizadas realizadas antes da notificação do litígio, até um máximo de 50€. No entanto, o Utilizador pode ser responsável por um montante mais elevado se tiver agido de forma fraudulenta, não tiver usado a sua Conta nos termos do Contrato-Quadro, ou de outra forma em que lhe possa ser imputada culpa. Salvo se tiver agido de forma fraudulenta, o Utilizador não será responsável por quaisquer perdas incorridas em relação a Transações de Pagamento não autorizadas decorrentes que ocorram depois de ter notificado o Emitente da perda, roubo, apropriação indevida ou uso não autorizado dos dados da sua Conta.

O Utilizador pode contestar uma transação autorizada cujo valor exato seja indefinido, ou cujo valor final não seja aquele que teria esperado razoavelmente, tendo em conta o seu perfil, despesas anteriores e as condições do Contrato-Quadro. Este pedido deve ser enviado ao Emitente no prazo de 8 semanas após a execução do Pedido sobre a Conta. O Emitente deve reembolsar o Utilizador no prazo de 10 Dias Úteis após a receção do pedido, caso este se revele justificado, tendo em conta a legislação aplicável, e se o pedido inclui todos os componentes necessários para ser avaliado pelo Emitente. O Emitente reserva-se o direito de recusar o reembolso, o que será explicado e notificado ao Utilizador. O Utilizador fornecerá as informações necessárias para determinar as circunstâncias da Transação de Pagamento. O Emitente reserva-se o direito de não reembolsar as taxas que resultem das Transações de Pagamento em questão. As taxas indicadas nas Condições Específicas podem ser cobradas, no caso de haver um litígio injustificado sobre uma Transação de Pagamento.

### **5.3 Relatórios**

O Utilizador pode aceder, a qualquer momento, na sua área pessoal dentro do Site, ao montante indicativo de Moeda Eletrónica disponível na sua Conta.

O Utilizador encontra na sua área pessoal, dentro do Site, um balanço das Transações de Pagamento realizadas na Conta. Recomenda-se ao Utilizador que preste muita atenção à lista dessas Transações.

O Emitente deve disponibilizar ao Utilizador, mediante solicitação por escrito, um extrato mensal da Conta, cobrindo os 13 meses anteriores.

## **6. Alterações ao Contrato**

O Emitente reserva-se o direito de alterar, a qualquer momento, as Condições Gerais de Uso de Moeda Eletrónica. Essas alterações serão enviadas por e-mail a todos os Utilizadores pelo menos (2) dois meses antes de entrarem em vigor.

Se não estiver satisfeito com as alterações que o Emitente pretende fazer às Condições Gerais de Uso de Moeda Eletrónica, o Utilizador pode denunciar imediatamente as Condições Gerais de Uso de Moeda Eletrónica, sem pagar qualquer taxa. Se o Utilizador não denunciar as Condições Gerais de Uso de Moeda Eletrónica antes da entrada em vigor das alterações propostas, o Emitente considerará que o Utilizador concordou com as alterações. A relação entre as Partes após a data de entrada em vigor das alterações passará a ser regida pela nova versão das Condições Gerais de Uso de Moeda Eletrónica.

É, por isso, importante que o Utilizador leia os seus e-mails e leia regularmente as Condições Gerais de Uso de Moeda Eletrónica, disponíveis no Site a qualquer momento.

## 7. Segurança

O Emitente compromete-se a prestar os seus serviços de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis ao setor. Em particular, o Emitente envidará todos os esforços para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados do Utilizador, de acordo com a regulamentação em vigor.

O Emitente reserva-se o direito de suspender temporariamente o acesso online à Conta, por razões técnicas, de segurança ou de manutenção, sem que essas operações deem origem a qualquer indemnização. O Emitente limitará esse tipo de interrupção ao mínimo necessário.

No entanto, o Emitente não pode ser responsabilizado pelo Utilizador por possíveis erros, omissões, interrupções ou atrasos provocados pelo Site, que resultem num acesso não autorizado a este último. O Emitente também não pode ser responsabilizada pelo roubo, destruição ou comunicação não autorizada de dados que decorram do acesso não autorizado ao Site. Além disso, o Emitente não se envolverá na relação jurídica existente entre o Utilizador e o Destinatário da Transação de Pagamento. O Emitente não pode ser responsabilizado por falhas, defeito intencional ou negligência do Utilizador ou do Destinatário, um para com o outro.

O Distribuidor será o único responsável pela segurança e confidencialidade dos dados trocados no âmbito do uso do Site, nos termos das Condições Gerais do Website. O Emitente é responsável pela segurança e confidencialidade dos dados que troca com o Utilizador no contexto das Condições Gerais de Uso de Moeda Eletrónica, no que diz respeito à criação e gestão da Conta, bem como às Transações de Pagamento associadas à Conta.

## 8. Limitação da responsabilidade do Emitente

O Emitente não intervirá de forma alguma nas relações legais e comerciais, nem em qualquer litígio que surja entre o Destinatário e o Utilizador. O Emitente não tem controlo sobre a conformidade, segurança, legalidade, características e adequação dos produtos sujeitos a uma Transação de Pagamento. A este respeito, cabe ao Utilizador obter todas as informações úteis antes de proceder à compra de um produto ou serviço, à cobrança de fundos ou a qualquer outra transação, com pleno conhecimento de todas as considerações envolvidas. Qualquer transação realizada pelo Utilizador dará origem a um contrato diretamente formado entre o Utilizador e o(s) Destinatário(s) com quem o Emitente não tem contacto. O Emitente não pode, em circunstância alguma, ser responsabilizado pelo incumprimento ou má execução das obrigações que possam daí resultar, ou pelos possíveis danos causados ao Utilizador a este respeito.

Caso o Emitente não cumpra com o Contrato-Quadro, o Emitente será responsável por qualquer perda ou dano sofrido pelo Utilizador, que seja um resultado previsível da violação deste contrato pelo Emitente, ou pela omissão de cuidados razoáveis e capacidades do Emitente ao fornecer os seus serviços ao abrigo do Contrato-Quadro, mas o Emitente não será responsável por qualquer perda ou dano que não seja previsível ou que não seja causado pelas suas falhas. Uma perda ou dano é previsível quando seja óbvio que vai acontecer ou se, no momento em que o contrato foi celebrado, tanto o Emitente como o Utilizador sabiam que isso poderia acontecer.

O Utilizador reconhece e aceita que o Emitente não será responsável perante o Utilizador por qualquer perda ou dano que o Utilizador sofra em relação ao uso do serviço do Emitente, quando essa perda ou dano for causado pelos seus atos ou omissões, ou pelos atos ou omissões de terceiros, incluindo, mas não se limitando a:

- (a) A não prestação de informações precisas, completas e atualizadas ao Emitente; ou
- (b) A perda do Login e palavra-passe pelo Utilizador, ou a sua permissão a terceiros para terem acesso ao seu Login e palavra-passe.

O Emitente tomará os cuidados razoáveis para garantir que todos os dados de que é detentor em relação ao Utilizador e às suas Contas estão seguros. No entanto, o Utilizador reconhece e concorda que um serviço fornecido através da internet não pode ser completamente seguro e o Emitente apenas será responsável perante o Utilizador pela perda ou dano dos seus dados na medida em que eles sejam

causados pela falta de cuidado razoável por parte do Emitente.

Embora o Emitente envidará os seus esforços razoáveis para se certificar de que o seu serviço é disponibilizado ao Utilizador quando este o desejar usar, o Emitente não promete nem garante que o seu serviço será ininterrupto ou sem erros e o Emitente não será responsável perante o Utilizado por esses erros ou interrupções.

O Emitente não será responsável perante o Utilizador por qualquer perda de lucros, perda de negócios, interrupção de negócio ou perda de oportunidades de negócio.

### **9. Compromissos do Utilizador**

O Utilizador garante que nenhuma parte do seu perfil no Site prejudica os direitos de terceiros ou é contrária à lei, à ordem pública ou aos bons costumes.

O Utilizador compromete-se a não:

- Implementar o Contrato-Quadro de forma ilegal ou em condições que possam danificar, desativar, sobrecarregar ou prejudicar o Site;
- Assumir a identidade de outra pessoa ou entidade, falsificar ou esconder a sua identidade ou idade, ou criar uma identidade falsa; ou
- Divulgar dados pessoais ou informações relativas a terceiros, tais como moradas, números de telefone, endereços de e-mail, números de cartões bancários, etc.

Em caso de incumprimento pelo Utilizador, o Emitente reserva-se o direito de tomar as medidas adequadas para interromper as ações em causa. O Emitente terá também o direito de suspender e/ou bloquear o acesso à Conta.

### **10. Vigência e Cessação**

O Contrato-Quadro é celebrado por um período ilimitado. Aplica-se desde a data de receção pelo Utilizador do e-mail do [Emitente] a confirmar o seu registo.

O Utilizador pode denunciar o Contrato-Quadro a qualquer momento, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias consecutivos ao Emitente. O Emitente pode denunciar o Contrato-Quadro a qualquer momento, mediante aviso prévio de dois meses ao Utilizador.

Essa rescisão deverá também constituir a cessação de todo o Contrato-Quadro, e conseqüentemente o encerramento da Conta.

Para denunciar o Contrato-Quadro, a Parte denunciante deverá transmitir um aviso de denúncia à outra Parte por carta registada com aviso de entrega para a morada indicada nas Condições Específicas.

O Utilizador deverá indicar os dados da sua conta bancária ou de pagamento na carta de denúncia, para permitir que o Emitente o/a reembolse na Moeda Eletrónica disponível. Na ausência dessas informações, o Emitente deverá seguir as instruções de Reembolso que implicam o Reembolso por crédito no Cartão usado para a compra de Moeda Eletrónica. O Emitente não tem quaisquer outras obrigações, após ter confirmado com o Utilizador a transferência para a conta bancária indicada ou o crédito no Cartão do montante de Moeda Eletrónica.

Em caso de incumprimento grosseiro, fraude ou falta de pagamento por parte do Utilizador, o Emitente reserva-se o direito, sem motivo ou aviso prévio, de suspender ou denunciar estas Condições, enviando um e-mail acompanhado de uma carta registada com aviso de entrega.

Caso um sucessor do Emitente seja nomeado para emitir a Moeda Eletrónica distribuída no Site, cabe ao Distribuidor obter o consentimento expresso por escrito do Utilizador para esta alteração sobre o montante de Moeda Eletrónica disponível e indicar os procedimentos para a transferência para o

Emitente dos fundos correspondentes à Moeda Eletrónica disponível.

Está previsto que o Contrato-Quadro seja automaticamente denunciado caso existam novas circunstâncias que afetem a capacidade de uma Parte para se comprometer com estas Condições.

### **11. Direito de Rescisão**

O Utilizador tem um prazo de 14 (catorze) dias consecutivos para rescindir o Contrato-Quadro, sem ter de justificar qualquer motivo ou incorrer em qualquer penalização. Este prazo de rescisão deve ser contado a partir do dia do registo do Utilizador.

O Utilizador deve notificar a sua decisão de rescindir dentro do prazo previsto ao departamento de atendimento ao cliente do Distribuidor, por telefone ou e-mail, e enviar uma carta de confirmação para a morada do departamento de atendimento ao cliente do Distribuidor. No que diz respeito ao exercício do direito de revogação pelo Utilizador, o Contrato-Quadro será denunciado sem dar lugar à cobrança de quaisquer taxas ao Utilizador.

Caso um Utilizador tenha já beneficiado do serviço e seja detentor de Moeda Eletrónica na data da rescisão, deve transmitir os dados da sua conta bancária ao Distribuidor para permitir que o Emitente reembolse o Utilizador com Moeda Eletrónica.

### **12. Combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo**

O Emitente está sujeito à legislação aplicável em matéria de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo. Assim, o Emitente deve obter informações de qualquer Utilizador, em relação a qualquer transação ou relação comercial, sobre a origem, finalidade e destino de uma transação ou sobre a abertura de uma Conta. Além disso, o Emitente deve tomar todas as providências necessárias para identificar o Utilizador e, se necessário, o Destinatário proprietário da Conta e/ou quaisquer Transações de Pagamento vinculadas à Conta.

O Utilizador reconhece que o Emitente pode, a qualquer momento, interromper ou atrasar o uso de um Login, o acesso a uma Conta ou a execução de uma Transação de Pagamento ou de um Reembolso, na falta de informações suficientes relativas à sua finalidade ou natureza. O Utilizador será informado de que uma transação realizada no âmbito destas Condições pode estar sujeita ao direito de divulgação de informação pela unidade nacional de informação financeira.

Nos termos da legislação, o Utilizador pode ter acesso a todas as informações divulgadas, desde que este direito de acesso não prejudique o objetivo da luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo, quando esses dados disserem respeito ao requerente.

Não podem ser iniciados quaisquer processos ou ações de responsabilidade civil ou de sanção profissional contra o Emitente, os seus diretores ou funcionários que tenham reportado as suas suspeitas de boa-fé à autoridade nacional.

### **13. Dados pessoais e sigilo profissional**

Os dados pessoais do Utilizador fornecidos aquando da abertura da Conta serão usados pelo Emitente para fins de gestão da Conta, das Transações de Pagamento e dos Reembolsos.

O Utilizador aceita que os seus dados de contacto e informações pessoais obtidos pelo Emitente, relativos ao Contrato-Quadro, podem ser transmitidos a prestadores operacionais com quem o Emitente tenha uma relação contratual, com a única finalidade de executar as Transações de Pagamento e fornecer os serviços ao abrigo do Contrato-Quadro, desde que esses terceiros Destinatários de dados pessoais estejam sujeitos a regulamentos que garantam um nível de proteção suficiente. A lista dos Destinatários terceiros da informação do Utilizador é disponibilizada mediante pedido ao diretor de *compliance* do Emitente para o seguinte e-mail: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com). Esta informação é armazenada pelo Emitente ou por qualquer empresa autorizada a fazê-lo, nos termos das normas legais e regulamentos.

O Utilizador será informado antes da transferência dos seus dados pessoais para fora da União Europeia. Nesse caso, o Emitente compromete-se a respeitar os regulamentos em vigor e a implementar todas as medidas necessárias para garantir a segurança e confidencialidade dos dados transferidos dessa forma.

Certas informações recolhidas e detidas pelo Emitente ao abrigo do presente Contrato podem dar origem aos direitos de acesso e correção. Qualquer Utilizador pode, a qualquer momento, obter uma cópia das informações relativas a si, mediante um pedido dirigido ao provedor do cliente do Emitente, através do seguinte endereço de e-mail: legal@mangopay.com. O Utilizador pode requerer a eliminação ou correção desta informação por carta enviada ao Emitente, para a morada indicada no início deste documento. O Utilizador pode, a qualquer momento, recusar-se a receber solicitações comerciais, alterar os seus dados de contacto ou opor-se à sua divulgação, enviando uma notificação por carta registada ou e-mail para o endereço do atendimento ao cliente do Emitente.

O Emitente armazenará os dados e informações pessoais durante o período máximo legal ou regulamentar aplicável, dependendo da finalidade de cada tipo de processamento de dados.

As condições de recolha, posse e acesso aos dados pessoais obtidos pelo Distribuidor e sob sua responsabilidade, no contexto do acesso ao Site, são regidas pelas Condições Gerais do Site, nem como pela política de privacidade, que é disponibilizada no Site.

#### **14. Contas Inativas**

Uma Conta que esteja inativa durante um período de 12 (doze) meses receberá do Emitente uma notificação de inatividade por e-mail, seguida de um lembrete um mês depois.

Se não houver resposta ou se não for usada a Moeda Eletrónica disponível dentro desse período, ou em caso de morte do Utilizador, o Emitente pode fechar a Conta e mantê-la ativa com a única finalidade de reembolsar a Moeda Eletrónica. O direito de Reembolso pode estar sujeito a prazos, nos termos da lei da residência do Utilizador, com esses prazos a serem contados a partir da última transação feita na Conta. Em caso de morte, a Moeda Eletrónica só pode ser reembolsada ao cessionário do Utilizador.

Uma Conta que tenha sido fechada não permitirá o uso posterior de Moeda Eletrónica.

#### **15. Acontecimentos Fora do Controlo de uma Parte**

Nenhuma das Partes será responsável ou responsabilizada por qualquer falha na execução ou atraso na execução de qualquer uma das suas obrigações ao abrigo do Contrato-Quadro que seja causada por um Acontecimento Fora do Controlo de uma Parte.

Um Acontecimento Fora do Controlo significa qualquer ação ou acontecimento que ultrapasse o controlo razoável de uma Parte, incluindo, sem limitação, greves, *lock-outs* ou outros conflitos laborais de terceiros, agitação civil, motins, invasão, ataque terrorista ou ameaça de ataque terrorista, guerra (declarada ou não) ou ameaça ou preparação para a guerra, incêndio, explosão, tempestade, inundação, terramoto, subsidência, epidemia ou outro desastre natural, ou falha de redes públicas ou privadas de telecomunicações.

#### **16. Independência das disposições contratuais**

Se alguma das disposições do Contrato-Quadro for considerada inválida ou inexecutável, deverá ser considerada excluída e não invalidará todas as restantes disposições.

Se uma ou mais das disposições do Contrato-Quadro caducarem ou forem declaradas como tal por lei ou regulamento, ou na sequência de uma decisão transitada em julgado de um tribunal de jurisdição competente, as restantes disposições manterão a sua força e alcance vinculativos. As disposições consideradas nulas e inválidas serão então substituídas por disposições com um âmbito e significado o mais próximo possível dos termos inicialmente acordados.

## **17. Proteção dos fundos**

Os fundos arrecadados estão protegidos contra quaisquer reclamações de outros credores do Emitente, inclusive em caso de processos de execução ou processos de insolvência contra a instituição.

Os fundos do Utilizador são depositados no final de cada Dia Útil numa Conta aberta num Banco e são autonomizadas pelo Banco.

## **18. Intransmissibilidade**

O Contrato-Quadro não pode ser sujeito a uma transferência total ou parcial pelo Utilizador, mediante pagamento ou gratuitamente. Portanto, fica proibida a transferência para um terceiro de quaisquer direitos ou obrigações que o Utilizador detenha ao abrigo do presente. Em caso de violação desta proibição, além da rescisão imediata do presente Contrato, o Utilizador pode ser responsabilizado pelo Emitente.

## **19. Taxas**

Os serviços oferecidos no presente são cobrados pelo Distribuidor em seu nome e em nome do Emitente, de acordo com as Condições Financeiras.

As Taxas devidas por um Utilizador ao Emitente podem ser pagas com a Moeda Eletrónica disponível (armazenada na Conta do Utilizador), que será reembolsada segundo o critério exclusivo do Emitente.

## **20. Acordo quanto à prova**

Todos os dados mantidos de forma permanente, confiável e segura na base de dados informática do Emitente relativos, em particular, aos Pedidos e confirmações recebidos pelo Utilizador, notificações enviadas, acesso, revogação e Reembolso prevalecerão entre as Partes, até prova em contrário.

## **21. Reclamações e arbitragem**

O Utilizador pode endereçar qualquer reclamação para o serviço de atendimento ao cliente, indicado nas Condições Específicas e no Site.

Qualquer reclamação, exceto as previstas no Artigo 5.º, número 2, relativas à celebração, execução e denúncia do Contrato-Quadro e dos serviços de emissão e gestão de Moeda Eletrónica deverá ser notificada através de e-mail (e sem qualquer falha ou mensagens não entregues) para o seguinte endereço: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com)

Se o Utilizador considerar que a resposta prestada não foi satisfatória, ou na falta de resposta no prazo de um mês após o envio do e-mail, o Utilizador pode encaminhar a reclamação para a Comissão de Supervisão do Setor Financeiro do Luxemburgo, para a morada: 110 route d'Arlon L-1150 Luxembourg, ou por e-mail para: [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu).

## **22. Legislação aplicável e jurisdição competente**

O Contrato-Quadro é regido pelas leis de Inglaterra e País de Gales. O Utilizador e o Emitente aceitam submeter-se à jurisdição não exclusiva dos tribunais ingleses. No entanto, se o Utilizador residir fora de Inglaterra, pode também iniciar processos nos tribunais do seu país.