

# Termos e Condições

**INFORMAÇÃO IMPORTANTE:** Estes são os termos e condições do acordo entre a Prepaid Financial Services Ltd (doravante designada por PFS), 4th Floor, 36 Carnaby Street, London, W1F 7DR e o cliente, pessoa que fará o contrato em relação ao seu Cartão Pré-pago MasterCard®. Este cartão é gerido pela Unicâmbio – Instituição de Pagamento, S.A., com Sede no Aeroporto de Lisboa, Rua C, Edifício N124 – 5 Piso, 1700-008 Lisboa, com o capital social de 750.000,00 €, documentos depositados na conservatória do registo comercial de lisboa, sob o número único de pessoa coletiva: 502870206. Registada e devidamente autorizada pelo Banco de Portugal sob o código de Agente Financeiro número 824, enquanto Agente da PFS. Por favor, leia cuidadosamente este Contrato antes de ativar a sua Conta. Os termos deste Contrato e as taxas são aplicáveis a todos os clientes.

## 1. Definições e Interpretação

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| "Conta"                        | Conta eletrónica que não aceita depósitos, não é remunerada, e está associada ao cartão eletrónico pré-pago Unicâmbio e mantida com o único objectivo de permitir Operações com o cartão;             |
| "Encerramento de Conta"        | Uma taxa de resgate encontra-se especificada na listagem de Tarifas e calendário de Limites;  |
| "Cartão Adicional"             | Quando aplicável, qualquer cartão adicional que emitido para uma pessoa, a qualquer momento após o registo bem-sucedido de uma conta;   |
| "Portador de Cartão Adicional" | Quando aplicável, a pessoa que tem um Cartão Adicional;   |
| "Contrato"                     | Presente Contrato sem termo certo, celebrado entre a PFS e o cliente, incorporando estes termos e condições, e respectivas alterações que possam vir a ser introduzidas;                              |
| "Autorização"                  | Acto de autorização de pagamento por transferência, utilizando o cartão juntamente com (i) o código PIN ou com (ii) o código CVC e a data de validade ou com (iii) a assinatura do titular do cartão; |
| "Saldo disponível"             | O valor dos fundos não gastos carregados na conta do cliente e disponíveis para uso;  |
| "Cartão"                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Dispositivo físico que tem armazenado electronicamente um valor monetário, representado por um crédito de antecipação</li></ul>                               |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
|                                 | sobre a Prepaid Financial Services, e / ou  |
|                                 | Um mecanismo físico ou digital de acesso à conta que é emitido pela PFS com o objectivo de permitir Transacções   |
| "Cliente"                       | A pessoa que solicitou com sucesso um serviço de pagamento e que tem emitido pela PFS pelo menos um cartão e que é a pessoa legal e financeiramente responsável a quem são fornecidos pela PSF os serviços de pagamento;                  |
| "Dia Útil"                      | Segunda a sexta-feira, das 09h00m às 18h00m GMT, excluindo feriados bancários e feriados públicos no Reino Unido  |
| "Taxes e Prazos"                | Tabela de Preçário incluído no Contrato;  |
| "Taxa"                          | Qualquer taxa a pagar pelo Cliente, como referido na Tabela de Preçário;  |
| "Cartão de emissão instantânea" | Emissão instantânea de cartão pré-pago não personalizado que pode ser utilizado, sujeito aos limites de carregamento especificados, nas condições de Transacções e Reembolsos;  |
| "KYC"                           | Vulgo " <i>know your customer</i> ", ou conhecimento sobre o Cliente, são os requisitos legais necessários obter dos clientes informações obrigatórias sobre estes, por parte das entidades reguladoras ou para as actividades reguladas; |
| "Prescrição"                    | Significa o período de 6 anos após a cessação deste Contrato;   |
| "Comerciante"                   | Um retalhista ou qualquer outra pessoa que aceite o dinheiro electrónico;   |
| "Serviços de Pagamento"         | Refere-se a todos os pagamentos e serviços com dinheiro electrónico e todos os serviços disponíveis para o cliente e/ou Portador de Cartão Adicional(ais) através do uso da conta e/ou cartão;  |
| "Cartão personalizado"          | Um cartão material de pagamento, pré-pago, personalizado e que pode ser usado para transacções on-line e off-line;  |
| "Cartão Primário"               | Quando aplicável, o primeiro cartão emitido por   |

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | nós ao cliente em resposta ao registo da conta;  |
| "Recarregar"            | Adicionar dinheiro à sua conta cartão;   |
| "Sistemas"              | MasterCard como exibido no cartão;   |
| "Transação"             | Realização ou tentativa de realização de: (i) um pagamento ou uma compra de bens ou serviços a um comerciante, onde o pagamento é feito (no todo ou em parte) pelo uso dos serviços de pagamento, incluindo, quando o pagamento é feito através da internet, por telefone ou correio ou (ii) levantamento de dinheiro feita a partir de uma caixa electrónica, vulgo ATM, ou banco usando o seu cartão personalizado acrescido de quaisquer taxas de transacção cobradas pela PFS ou por terceiros, em consequência do levantamento de dinheiro; |
| "Usuário e senha"       | Um conjunto de códigos selecionados pelo cliente para aceder aos seus Serviços de pagamento;   |
| "Cartão Virtual"        | Quando aplicável, um cartão pré-pago, não físico, de pagamento electrónico, cujo uso é limitado a compras on-line ou por telefone ou encomendas por correio electrónico;   |
| "Nós", "nós" ou "nossa" | Prepaid Financial Services Ltd como o fornecedor de dinheiro electrónico;  |
| "Você" ou "seu"         | O Cliente e/ou qualquer pessoa a quem tenha sido entregue um cartão pelo cliente para ser utilizado como um Portador de Cartão Adicional de acordo com estes Termos e Condições.   |

## 2. Fale Connosco

Os seus cartões podem ser geridos on-line em [www.unicambio.pt](http://www.unicambio.pt), ou ligue 800 50 70 77 (ou internacional +351 213 429 760) para acusar os seus cartões como perdidos ou roubados, ou ainda pelo correio eletrónico: [card@unicambio.pt](mailto:card@unicambio.pt)

A qualquer momento, durante a relação contratual, tem o direito de receber, a pedido, estes termos e condições, gratuitamente.

**3. O seu contrato connosco**

- 3.1.** O emissor do seu Cartão Pré-pago Unicâmbio é a Prepaid Financial Services Limited (PFS). Os serviços de pagamento também são fornecidos pela PFS que é uma empresa registada na Inglaterra e no País de Gales. O Número de Registo da PFS é 6337638 estando a mesma autorizada e regulamentada como um emissor de dinheiro eletrónico pela *Financial Conduct Authority (FCA)*. A Sede social da PFS é: 4th Floor, 36 Carnaby Street, em Londres, W1F 7DR. A Prepaid Financial Services Limited está, devidamente autorizada pelo Banco de Portugal, sob o código de Agente Financeiro número 7608, para exercer atividade em Portugal
- 3.2.** Detalhes da autorização de licença aprovada pela Autoridade de Conduta Financeira estão disponíveis no registo público em [http://www.fsa.gov.uk/register/2EMD/2EMD\\_MasterRegister.html](http://www.fsa.gov.uk/register/2EMD/2EMD_MasterRegister.html)
- 3.3.** Prepaid Financial Services Ltd é o Emissor do programa.
- 3.4.** Prepaid Financial Services Ltd está licenciada como um membro principal com o sistema. MasterCard é uma marca registrada da MasterCard International Incorporated.
- 3.5.** Estes termos e condições regulam a relação entre a PFS e o Cliente para a prestação dos serviços de pagamento a serem pela mesma prestados ao cliente. Este contrato contém avisos importantes e informação, relativamente a aspectos que podem afectar os direitos e a capacidade do cliente em recuperar o seu dinheiro. Ao activar a respectiva conta, o cliente será considerado como tendo, totalmente, compreendido e aceite os termos e condições estabelecidas no presente contrato e acorda os termos do mesmo e cumprí-los para a utilização do cartão e/ou indicando a sua aceitação.
- 3.6.** O cartão não é um cartão de crédito e não é emitido por um banco. Quando o cliente comprou o seu cartão, tinha a opção de um cartão instantâneo, um cartão virtual ou um cartão personalizado. Se o cliente comprou um cartão virtual, pode alterar a qualquer momento para a modalidade de cartão personalizado. Ao proceder à alteração, o cliente terá a opção de manter a sua conta de cartão virtual aberta ou fechá-la e só usar o seu cartão personalizado. Independentemente do tipo de cartão(ões) que o cliente tenha, vai ter apenas uma conta onde o seu Saldo Disponível está localizado.
- 3.7.** Os serviços de pagamento não serão activados a menos que pelo Cliente tenham sido fornecidas à PFS as informações necessárias para que esta possa identificar aquele de forma a poderem ser cumpridos todos os requisitos de *KYC* e de combate ao branqueamento de capitais. A PFS manterá regtos dessas informações e documentos de acordo com todas as exigências legais e regulamentares aplicáveis.
- 3.8.** O cliente pode recarregar a Conta sujeito aos limites previstos pelas Taxas e Prazos. A PFS reserva-se o direito de alterar esses limites e de recusar qualquer recarregamento a qualquer momento. Aplica-se uma Taxa de recarregamento.
- 3.9.** A referência a uma moeda (por exemplo, Euros € ou Libra Esterlina £) significa o montante ou o equivalente na moeda local na qual o cartão está denominado.
- 3.10.** O saldo disponível no cartão e/ou conta não beneficia de quaisquer juros.
- 3.11.** Os serviços de pagamento são serviços de pagamento pré-pagos e não um produto bancário ou de crédito, devendo o cliente garantir-se que tem saldo disponível suficiente para pagar por cada compra, pagamento ou levantamento de dinheiro que pretenda fazer com os serviços de pagamento (incluindo imposto sobre o valor acrescentado e quaisquer outros impostos, encargos e taxas aplicáveis). Se por qualquer motivo uma transacção for processada e o valor da transacção exceder o saldo disponível, o cliente deverá pagar,

- imediatamente, à PFS o valor do excesso assistindo a esta o direito de cancelar qualquer transacção existente ou subsequente.
- 3.12.** Este Contrato não lhe dá nenhum direito contra este Sistema, seus afiliados ou terceiros.
- 3.13.** Apenas pessoas com mais de 18 anos de idade estão autorizadas a registar-se nos serviços de pagamento. No entanto, se você é o cliente pode permitir que o serviço de pagamento seja acedido por uma pessoa por quem você seja legalmente responsável, que tenha menos de 18 anos de idade de acordo com o ponto 5.8.
- Transacções por pessoas com menos de 18 anos de idade podem não ser permitidas por alguns comerciantes. Em todos os casos, o cliente será responsável pela utilização dos serviços de pagamento dessas pessoas.
- 4. Limites do Serviço**
- As transacções podem ser restritas por tipo de cartão, padrões de utilização individuais e perfis de risco de pagamento. Por motivos de combate ao branqueamento de capitais e antifraude a PFS reserva-se o direito de alterar as restrições de pagamentos directos (incluindo os publicados ou incluídos neste contrato) sem aviso prévio e na medida necessária para satisfazer obrigações regulamentares.
- 5. Uso dos Serviços**
- 5.1.** O cliente pode usar os serviços de pagamento até ao montante do saldo disponível para transacções em comerciantes do Sistema relevante. Se o saldo disponível for insuficiente para pagar uma transacção, alguns comerciantes podem não permitir que se combine o uso do Cartão ou Conta com outros métodos de pagamento.
- 5.2.** O Cartão (excepto o Cartão Virtual) pode ser usado para fazer levantamentos em dinheiro em caixas electrónicas e bancos que concordem em prestar este serviço, conforme listado nas Taxas e Prazos (sujeito a um máximo definido pelo operador ou banco ATM relevante), a menos que o informemos do contrário.
- 5.3.** O valor de cada transacção e o valor de quaisquer taxas ou encargos devidos nos termos deste Contrato, serão deduzidos no saldo disponível.
- 5.4.** Uma vez que a transacção seja autorizada não pode ser retirada. No Espaço Económico Europeu (EEE), é garantido pela PFS a transferência do pagamento ao prestador do serviço de pagamento do comerciante em três dias úteis, a partir, de 1 de Janeiro de 2012 inclusive, que irá garantir a transferência do pagamento no prazo de um dia útil. Se o fornecedor do serviço de pagamento do comerciante estiver localizado fora do EEE, será efectuado o mais breve possível.
- 5.5.** A fim de proteger o cliente e a PFS de fraude, comerciantes e operadores de ATM terão uma autorização electrónica antes de processar qualquer transacção. Se um comerciante ou operador de caixa electrónica não conseguir obter uma autorização electrónica, poderão não ser capazes de autorizar a transacção.
- 5.6.** A PFS pode recusar-se a autorizar qualquer uso dos serviços de pagamento, que possa violar estes termos e condições ou se tiver motivos suficientes para suspeitar que o cliente ou um terceiro está a planear cometer algum tipo de fraude ou qualquer outro uso ilegal ou não permitido dos serviços de pagamento.
- 5.7.** Os serviços de pagamento irão incorrer em taxas com base nas Taxas e Prazos. Uma taxa de transacção é devida em relação a cada transacção. É paga uma Taxa de levantamento em

relação a levantamentos em dinheiro feitos em caixas eletrónicas usando o seu cartão. Além disso, o seu levantamento também pode ser sujeito a outras comissões, Regras e Regulamentos da operadora ou banco da ATM relevante. É da sua responsabilidade verificar que tais taxas extraordinárias existem, já que não poderão ser reembolsadas uma vez o levantamento efectuado.

- 5.8.** Se for caso disso, o cliente pode requisitar à PFS até 4 cartões adicionais, para uso pelos portadores de cartões adicionais na sua conta. Os titulares dos cartões adicionais por quem o cliente seja legalmente responsável devem ter 13 anos de idade ou mais. Todos os outros titulares dos cartões adicionais devem ter 18 anos de idade ou mais. É condição de qualquer registo de um cartão adicional que o cliente, reconheça que a PFS não se responsabiliza por qualquer tipo de utilização de qualquer Cartão Adicional por qualquer Portador de Cartão Adicional para transacções que não hajam sido por si autorizadas. Se o cliente se registar com sucesso, iremos enviar-lhe um cartão adicional, em que vamos cobrar uma taxa de cartão adicional. Após o recebimento do cartão adicional, o cliente pode entregar o cartão adicional ao portador para a respectiva utilização, desde que:
- i. O Cliente lhes entregue uma cópia destes termos e condições (que serão então partilhados por ambos);
  - ii. O Cartão Adicional, de seguida, seja utilizado somente por essa pessoa;
  - iii. O Cliente detenha o cartão principal;
  - iv. Informe o Portador de Cartão Adicional que detém o Cartão principal e que poderá ainda usar a conta;
  - v. Que a PFS obtenha as informações e documentos, que lhe permitam cumprir todos os requisitos de KYC e de combate ao branqueamento de capitais.
- 5.9.** O Cliente permanecerá responsável pela utilização dos serviços de pagamento, e por todas as taxas e encargos incorridos pelo Portador adicional ou adicionais, bem como vai continuar a ser considerado como o titular de quaisquer fundos já ou posteriormente depositados na Conta. O uso de um cartão em relação a um portador do cartão adicional que esteja registado será considerado como a confirmação de que o cliente informou o Portador de Cartão Adicional destes Termos e Condições e que as mesmas foram aceites. O cliente permanecerá responsável por quaisquer transacções, levantamentos em dinheiro em caixas electrónicas, taxas e encargos incorridos pelos portadores dos cartões adicionais. Os cartões terão uma conta partilhada através da qual todas as operações e taxas serão deduzidas.
- 5.10.** **O uso** ou acesso aos serviços de pagamento podem, ocasionalmente, ser interrompidos, por exemplo, se a PFS tiver que realizar a manutenção dos sistemas. O cliente poderá entrar em contacto com o Serviço de Atendimento ao Cliente através do site da PFS para a notificar de qualquer problema que surja com o seu cartão ou conta sendo providenciado o possível para resolver aquele o mais breve possível.
- 5.11.** Se autorizado, o cliente terá a opção de transferir o seu saldo disponível do seu cartão ou conta para outros cartões e contas. Se o cliente der instruções à PFS para fazer uma transferência da sua conta para outra conta, o valor solicitado será debitado a partir da sua conta e creditado na conta que nos indicar para transferir o seu saldo disponível. Esta operação estará sujeita a uma Taxa de Transferência de conta.

- 6. Condições de Utilização em Determinados Comerciantes**
- 6.1. Em algumas circunstâncias, a PFS ou os comerciantes podem exigir que o cliente tenha um saldo disponível superior ao valor da transacção. Por exemplo, em restaurantes o cliente pode ser obrigado a ter 15% a mais no cartão do que o valor da despesa para permitir qualquer gratificação ou taxa de serviço adicionado pelo restaurante ou pelo cliente.
- 6.2. Em algumas circunstâncias os comerciantes podem exigir a verificação de que o seu saldo disponível irá cobrir o valor da transacção e dar início a uma retenção no saldo disponível nesse montante, os exemplos incluem aluguer de carros. No caso de um comerciante colocar uma autorização pré-aprovado na conta, o cliente não vai ter acesso aos fundos até que a transacção esteja concluída ou libertada pelo comerciante, o que pode demorar até 30 dias.
- 6.3. Se o Cliente usar o cartão num posto de abastecimento de combustível, sujeito à aceitação do comerciante, o cartão pode precisar de ser pré-autorizado para um montante pré-determinado na moeda vigente. Se não usar toda a autorização pré-aprovada ou não tiver saldo disponível para obter uma autorização de pré-aprovação, é possível que o valor pré-autorizado seja retido até 30 dias antes de ficar novamente disponível.
- 6.4. Alguns comerciantes podem não aceitar o pagamento através dos nossos serviços de pagamento. É da sua responsabilidade verificar a política em cada comerciante. A PFS não aceita qualquer responsabilidade se um comerciante se recusar a aceitar o pagamento utilizando os nossos serviços de pagamento.
- 7. Gerir e Proteger a Sua Conta**
- 7.1. O Cliente é responsável pelo uso do cartão, por qualquer nome de utilizador, número de PIN e senhas de acessos. Não compartilhe o seu cartão ou detalhes de segurança da conta com ninguém.
- 7.2. O Cliente deve manter segura a sua Conta, PIN, e usuário, separado do seu cartão ou qualquer registo do número do cartão, assim como não divulgar estes dados a qualquer outra pessoa. devendo:
- Memorizar o seu PIN assim que o receber, destruindo o correio postal ou outro tipo de autorização transmitida para si;
  - Nunca escrever o seu PIN no seu cartão ou em qualquer suporte que mantenha normalmente com o seu Cartão;
  - Manter o seu PIN em segredo em todos os momentos, inclusive não o utilizando se alguém estiver a observar;
  - Não divulgar a sua senha a ninguém, excepto se pretender divulgar o PIN, apenas por via oral (mas não por escrito) a uma pessoa autorizada (conforme cláusula 5.8) para utilizar o seu cartão ou conta.
- 7.3. O utilizador do(s) cartão(ões) deve assinar a faixa de assinatura em qualquer cartão personalizado imediatamente após o ter recebido. Se o seu cartão permitir levantamentos em dinheiro, iremos fornecer ao cliente por correio ou por outro método aprovado um número de identificação pessoal (PIN) para utilizar com o seu cartão. O PIN será necessário para o cliente poder fazer levantamentos em dinheiro numa caixa electrónica ou num banco.
- 7.4. Se o cliente esquecer a sua senha, deve entrar em contacto com o Atendimento ao Cliente em 800 50 70 77 (ou +44 20 71 27 6904 internacional) para solicitar um PIN de substituição, que será enviado para o Cliente. A taxa de substituição do Pin será cobrada se o seu PIN tiver

que ser reenviado por correio electrónico devido ao facto de não nos manter informados do seu endereço principal correcto.

- 7.5.** Para o cliente que já realizou ou criou um utilizador e senha quando pediu um cartão principal vai precisar deste usuário e senha para executar as seguintes funções em relação aos Serviços de Pagamento on-line:
  - i. Mudar os respectivos dados de registo;
  - ii. Verificar o valor do saldo disponível;
  - iii. Verificar detalhes de transacções;
  - iv. Solicitar uma actualização ou Cartão Adicional (quando disponível);
  - v. Reportar o cartão como perdido ou roubado;
  - vi. Mudar o nome de utilizador ou senha.
- 7.6.** Os serviços de pagamento só podem ser utilizados pelo Cliente ou qualquer Portador de Cartão Adicional.
- 7.7.** Excepto conforme especificado no 7.6, o cliente não deve dar o cartão a outra pessoa ou permitir que outra pessoa utilize os serviços de pagamento. Deve manter o cartão num lugar seguro.
- 7.8.** O não cumprimento pelo cliente das obrigações estipuladas na cláusula 7.2 pode afectar a possibilidade de o mesmo poder reivindicar quaisquer perdas no caso de a PFS poder verificar que intencionalmente aquele não conseguiu manter a informação segura ou de que agiu de forma fraudulenta, demora injustificada ou com negligência grave. Todas as outras circunstâncias serão de sua máxima responsabilidade conforme exposto na cláusula 14.
- 7.9.** Se o cliente acreditar que alguém sabe os dados de segurança da sua conta deverá entrar em contacto com a PFS imediatamente.
- 7.10.** Uma vez expirado qualquer cartão da conta do cliente ou reencontrado o mesmo após denúncia de perda ou roubo, o cliente concordará em destruir o seu Cartão (s), cortando-o em dois através da banda magnética.

## **8. Verificação de Identidade**

- 8.1.** Se o cliente proceder a transacções pela internet, alguns *sites* exigem que seja inserido o nome e endereço. Nesses casos, deve ser fornecido o endereço mais recente que, enquanto cliente, tem registado junto da PFS. O endereço da conta é o endereço para o qual também a PFS vai enviar qualquer correspondência.
- 8.2.** O Cliente deve notificar a PFS no prazo de 7 dias de qualquer mudança no endereço da conta ou outros detalhes do seu contacto. O cliente pode notificar a PFS entrando em contacto com o Serviço de Atendimento ao Cliente que pode requerer que seja confirmada tal notificação por escrito. O Cliente será responsável por qualquer perda que resulte directamente de uma falha em notificar a PFS de qualquer alteração que resulte de um atraso injustificado, da sua negligência ou fraude. A PFS irá necessitar de verificar o novo endereço conta e solicitar os respectivos comprovativos.
- 8.3.** A PFS Reserva-se o direito de em qualquer momento confirmar a identidade e endereço da residência do cliente (solicitando por exemplo os documentos originais comprovativos) inclusive para os fins preventivos de fraude e/ou branqueamento de capitais. Além disso, no momento da sua aplicação ou a qualquer momento no futuro, em conexão com a sua conta, o cliente autoriza a PFS a executar verificações de identidade electrónicas directamente ou através de terceiros relevantes.

**8.4.** Cartões de Emissão Instantânea são emitidos de acordo com os limites regulamentares e condições. Será necessário ao cliente entrar em contacto com a equipa da PFS de atendimento ao cliente para actualizar o cartão quando alcançar o limite. Limites totais de uso do cartão aplicam-se aos cartões SDD e podem ser encontrados no site da PFS. Para actualizar a informação (KYC) e a lista de documentos aceites para o efeito entre em contacto com a equipa de atendimento ao cliente.

**9. Comunicações sobre a sua Conta**

Não será enviado um extracto em papel a menos que seja solicitado. No entanto, o cliente pode verificar o seu saldo disponível e histórico de transacções a qualquer momento, entrando no site indicado para consulta da sua conta. O serviço on-line é gratuito e no mesmo o cliente pode visualizar diferentes formulários de extractos de conta. Se necessitar de um extracto em papel, pode solicitá-lo através do Serviço de Atendimento ao Cliente, podendo incorrer numa taxa de € 2 (dois euros) por pedido.

**10. Cancelamento de Serviços**

**10.1.** Se o cliente desejar cancelar os serviços de pagamento, a qualquer momento, deve solicitar o cancelamento on-line, informando-nos sobre o seu desejo de cancelar e pedir o reembolso dos seus fundos não utilizados, conforme especificado no ponto 2 supra. O Cliente deverá enviar à PFS um e-mail a partir do endereço de e-mail que forneceu quando registou a conta. O Serviço de Atendimento ao Cliente da PFS, suspenderá então todas as utilizações dos serviços de pagamento.

**10.2.** Uma vez que tenham sido recebidas pela PFS todas as informações necessárias (incluindo KYC) e todas as transacções e as taxas e encargos aplicáveis tenham sido processados, será devolvido ao Cliente qualquer Saldo Disponível deduzindo quaisquer taxas e emolumentos a pagar que nos sejam devidos, desde que:

- i. O Cliente não tenha agido, com negligência grave ou de forma fraudulenta, de tal forma a dar origem a suspeita razoável de fraude ou de negligência grave; e
- ii. A PFS não seja obrigada a reter o seu saldo disponível por lei ou regulamento, ou a pedido da polícia, de um tribunal ou qualquer outra entidade ou autoridade reguladora.

**10.3.** Uma vez que os serviços de pagamento sejam cancelados, será da responsabilidade do cliente a destruição do(s) seu(s) cartão(ões).

**10.4.** Se, após o reembolso do saldo disponível, foram detectadas novas operações que tenham sido feitas, ou encargos ou despesas incorridas com o(s) Cartão(ões) ou se recebida uma reversão de qualquer transacção de pagamento anterior, iremos notificá-lo do valor e deverá pagar de imediato o valor em dívida.

**11. Direito de cancelar ("Reflexão")**

O Cliente tem o direito de denunciar o presente contrato sob as seguintes condições:

**11.1.** Desde que tenha adquirido os serviços de pagamento pelo correio, internet, fax, digitalmente ou por e-mail, o cliente tem um período de "Reflexão" de 14 dias a partir da data do registo bem sucedido da sua conta podendo denunciar o presente contrato e cancelar os serviços de pagamento, sem qualquer penalização, mas sujeitos a dedução de quaisquer custos razoáveis incorridos pela PFS no desempenho de qualquer parte da prestação de serviços antes do cancelamento. Deverá entrar em contacto com a PFS dentro deste período de 14 dias e

- informar que deseja anular este acordo não devendo usar os serviços de pagamento. A PFS procederá ao cancelamento dos serviços de pagamento e reembolsará o montante do Saldo Disponível na conta do cliente. No entanto, a PFS reserva-se o direito de reter o saldo disponível até 30 dias úteis a partir do recebimento das instruções de denúncia antes de devolver o saldo, para garantir que os detalhes de todas as transacções foram recebidos. Se o cliente usou um cartão de crédito ou de débito para comprar e/ou carregar o seu cartão ou conta, poderão ser retidos os seus fundos por um período razoável, podendo ser necessários para evitar qualquer cobrança retroactiva do seu cartão de crédito ou de débito.
- 11.2.** Após o período de reflexão, apenas poderá cancelar os serviços de pagamento, conforme descrito na cláusula 10, acima.

**12. Validade & Resgate**

- 12.1.** O seu cartão tem o prazo de validade impresso. Os fundos na sua conta não poderão ser utilizados após a data de validade do cartão mais recente que tenha sido emitido ao abrigo da conta ("Data de Vencimento").
- 12.2.** O Acordo de Serviços de Pagamento, e este acordo terminarão na Data de Validade, a menos que o cliente solicite ou seja detentor de um cartão de substituição antes de alcançada a data de validade nos termos da Cláusula 12.4 ou a menos que, por outro lado, a PFS esteja de acordo para continuar a fornecer os serviços de pagamento após a data de validade.
- 12.3.** O Cliente não pode usar o(s) seu(s) Cartão(ões) expirado após a Data de Validade.
- 12.4.** Se um cartão expirar antes de ter sido esgotado o saldo disponível, o cliente pode entrar em contacto com o Serviço de Atendimento ao Cliente para solicitar um cartão de substituição, desde que o faça 14 dias antes da data de validade e sujeito ao pagamento de uma taxa (quando especificado).
- 12.5.** Independentemente de qualquer data de validade os fundos do cliente estão disponíveis para resgate, devendo para o efeito a PFS ser contactada a qualquer momento antes do final do prazo de prescrição de 6 anos. Após os 6 anos do prazo de prescrição os fundos não serão reembolsados.
- 12.6.** Desde que o pedido de resgate seja feito com menos de 12 meses após expirar não incorre em qualquer Comissão de Resgate Final. No caso de o cliente fazer uma solicitação de resgate após 12 meses desde a Data de Validade e antes da rescisão do contrato de Conta, poderá ser cobrada uma taxa de encerramento (quando especificado).
- 12.7.** Cartões Adicionais expiram na Data de Vencimento, conforme exibido no cartão principal do Cliente.
- 12.8.** A PFS reserva-se o direito de emitir um substituto para um cartão expirado, mesmo que o cliente não o tenha solicitado. Se tal acontecer, a cláusula 12.4 não se aplica. Se o cliente ainda não solicitou um cartão de substituição, não lhe será cobrada nenhuma taxa de substituição de cartão, tal como estabelecido em Taxas e Prazos.
- 12.9.** A PFS terá o direito absoluto à compensação, transferência ou aplicação dos montantes depositados na conta ou em cartões que visem a liquidação de todos ou quaisquer passivos e taxas que sejam devidas e que não tenham sido pagas aquando devidas.

**13. Suspensão ou Encerramento da sua conta**

- 13.1.** A PFS reserva-se o direito de encerrar a utilização dos serviços de pagamento, com uma antecedência de pelo menos 2 meses.
- 13.2.** A utilização dos Serviços de Pagamento pelo cliente será vedada após expirar a data de validade nos termos da Cláusula 12.2
- 13.3.** A PFS reserva-se o direito de encerrar ou suspender, pelo período que razoavelmente possa ser necessário, o uso dos serviços de pagamento, a qualquer momento, sem aviso prévio:
  - i. No caso de qualquer falta ou falha no sistema de processamento de informação de dados;
  - ii. Se acreditarmos que o cliente tenha usado ou tenha propensão a usar os serviços de pagamento, ou permitir que eles sejam utilizados, em violação do presente Acordo ou para cometer um delito;
  - iii. Se qualquer saldo disponível estiver em risco de fraude ou de má utilização;
  - iv. Se suspeitar que o cliente tem fornecido informações falsas ou enganosas;
  - v. Por ordem ou recomendação da polícia ou qualquer autoridade governamental ou reguladora relevante.
- 13.4.** Se forem detectadas quaisquer transacções, encargos ou taxas incorridas usando o seu cartão depois de qualquer acção ter sido tomada por nós nos termos da cláusula 13.1, o cliente deverá reembolsar a PFS de tais valores imediatamente.

**14. Perda ou roubo do seu cartão**

- 14.1.** O Cliente é responsável por proteger os seus fundos como se fossem dinheiro.
- 14.2.** O Cliente deve tratar os seus fundos como o dinheiro na sua carteira e cuidar dela adequadamente. Se perder o cartão ou for roubado poderá não ser capaz de recuperar os fundos na sua conta exactamente da mesma maneira que não seria capaz de recuperar normalmente qualquer perda ou roubo de dinheiro.
- 14.3.** Se o cartão for perdido ou roubado ou se o cliente achar que alguém está a usar os serviços de pagamento sem a sua permissão ou se o cartão está danificado ou com mau funcionamento:
  - i. O Cliente deve entrar em contacto com a PFS o mais rápido possível e deve fornecer-nos a sua conta ou número de cartão e seu usuário e senha ou outros detalhes aceitáveis de identificação para que possamos ter a certeza de que estamos a falar consigo, e
  - ii. desde que a PFS tenha recebido o consentimento do cliente para fechar a conta, em seguida, irá fornecer ao Titular um cartão de substituição com uma nova Conta Correspondente carregada com um montante equivalente ao último saldo disponível.
- 14.4.** O Cliente será responsável, até um máximo dos primeiros € 50 (cinquenta euros) , de quaisquer prejuízos decorrentes de operações não autorizadas que ocorram antes da sua notificação de perda ou roubo. Se as investigações da PFS mostrarem que qualquer transacção efectuada foi autorizada pelo cliente, ou este tenha agido de forma fraudulenta ou com negligência grave (por exemplo, ao não manter o seu cartão pré-pago ou PIN seguro), A PFS reverterá qualquer reembolso feito e, o cliente, será responsabilizado por qualquer perda ou dano que a PFS possa sofrer pelo uso do cartão pré-pago. A PFS poderá também cobrar a Taxa de Investigação especificado na Tabela de Taxas. O Cliente não irá ser responsabilizado por quaisquer perdas caso nos tenha aquela sobre a perda ou roubo a menos que seja determinado com razoabilidade que o cliente agiu em conformidade com a cláusula 16.1.ii.2, – sendo que neste caso, o cliente será responsável por todas as perdas.

- 14.5.** Uma vez que a PFS tenha sido notificada de qualquer perda ou roubo, procederá à suspensão dos serviços de pagamento, logo que possível, para limitar quaisquer perdas. A PFF só poderá tomar medidas para evitar o uso não autorizado dos Serviços de Pagamento, se o cliente fornecer a sua conta ou o número do cartão, utilizador e senha, ou se nos facultar detalhes suficientes para identificar a sua identidade e a conta.
- 14.6.** Os Cartões de substituição serão enviados para o endereço de conta mais recente registado pelo cliente. A falta de fornecimento do endereço correcto resultará numa taxa de substituição do cartão.
- 14.7.** Se, o cliente posteriormente, encontrar ou recuperar um cartão que tenha perdido ou que tenha sido roubado, deverá destrui-lo imediatamente, cortando-o ao meio por cima da banda magnética.
- 14.8.** O Cliente concorda em auxiliar a PFS, os nossos agentes, as autoridades reguladoras e a polícia a perda, ou roubo do cartão ou se suspeitar que os serviços de pagamento estão a ser mal utilizados.

## **15. Taxas e Câmbios**

- 15.1.** Os serviços de pagamento irão incorrer em taxas e encargos, como estipulado em Taxas e Prazos, pelos quais o cliente será responsável. Estas variam de acordo com os produtos que o cliente subscreveu e de tempos em tempos, de acordo com os prazos.
- 15.2.** Será deduzido ao saldo disponível qualquer imposto sobre o valor acrescentado e outros impostos e taxas bem como todas as taxas que nos sejam devidas pelo cliente à PFS. Se não houver saldo disponível, ou se o valor de impostos sobre o valor acrescentado e outros impostos, taxas e encargos incorridos forem superiores ao saldo disponível, o cliente deverá pagar o excesso imediatamente.
- 15.3.** Se o cliente utilizar os serviços de pagamento numa moeda diferente da moeda expressa nos serviços de pagamento, o valor deduzido ao saldo disponível será o valor da conta de transacções convertido para a moeda usando uma taxa definida pelo Sistema à data em que a Transacção é processada, cuja taxa pode ser aplicada sem aviso prévio. Por favor, consulte o site da MasterCard para mais informações. Poderá também ser-lhe cobrada uma taxa de câmbio como definido em Taxas e Prazos.

## **16. Responsabilidades da PFS**

- 16.1.** Sujeito às cláusulas ii e 14.4;
  - i. Nenhuma das partes será responsável perante a outra por danos indirectos ou danos emergentes (incluindo, sem limitação, perda de negócios, lucros ou receitas), incorridos em conexão com este Acordo, quer resultantes de contrato, ato ilícito (incluindo negligência), violação de dever estatutário ou não;
  - ii. A PFS não poderá ser responsabilizada:
    1. Se o cliente não puder usar os serviços de pagamento, como estabelecido, ou por qualquer motivo referido nas cláusulas 4 e 10;
    2. Por qualquer erro ou falha que vá para além do controlo razoável relativas à utilização dos serviços de pagamento, incluindo, mas não limitado a, falta de saldo disponível ou falta ou falha nos elementos de processamento de dados;
    3. Se um comerciante se recusar a aceitar uma transacção ou não cancelar uma autorização aprovada ou autorização pré-aprovada;

4. Pelos bens ou serviços que são comprados com o seu cartão;
  5. Por qualquer perda, roubo ou fraude que seja relatada mais de 8 semanas após a ocorrência;
  6. Onde o cliente ou um Portador de Cartão Adicional tenha agido com:
    - 16.1.ii.6.1. Atraso injustificado
    - 16.1.ii.6.2. De forma fraudulenta, ou
    - 16.1.ii.6.3. Com negligência grave. (Incluindo quando as perdas sejam devidas à sua incapacidade de nos manter informados dos seus detalhes pessoais correctos)
- 16.2.** Em toda a extensão permitida pela legislação relevante, e sujeita à cláusula 14.4, a responsabilidade da PFS total agregada ou decorrente deste Contrato será limitada ao seguinte:
- i. Quando o seu cartão está com defeito, devido a responsabilidade da PFS, a responsabilidade da mesma encontra-se limitada à substituição do cartão ou, por opção da mesma a, reembolso do saldo disponível ao cliente;
  - ii. Quando forem incorrectamente deduzidas somas ao saldo disponível devido a uma falha da PFS, a responsabilidade será limitada ao pagamento ao cliente de um montante equivalente, e
  - iii. Em todas as outras circunstâncias que sejam imputáveis à PFS, a responsabilidade da mesma será limitada ao reembolso do montante do saldo disponível.
- 16.3.** Nada neste Contrato deverá limitar ou excluir a responsabilidade pessoal em caso de morte ou ferimentos resultantes da negligência ou dolo de qualquer das partes.
- 16.4.** Nenhuma das partes será responsabilizada, ou será considerada em violação do presente Acordo, por atraso ou falha na execução, conforme exigido por este Contrato, em resultado de quaisquer causas ou condições que estejam para além do seu controlo, dentro da razoabilidade dessa parte e que seja incapaz de superar pelo exercício das diligências ao seu alcance.
- 17. Reembolso de Operações**
- 17.1.** A operação deve ser considerada não autorizada se o cliente não tiver dado o seu consentimento para que a transacção seja efectuada. Se o cliente for da opinião que uma transacção foi feita sem o seu consentimento, deverá contactar a PSF em conformidade com a Cláusula 2.
- 17.2.** Um pedido de reembolso de uma Transacção autorizada deve ser feito no prazo de oito semanas a partir da data em que os fundos foram deduzidos do seu saldo disponível. Dentro do prazo de 10 dias úteis da recepção do seu pedido de reembolso, será devolvido o valor total da transacção ou forneceremos justificação para a recusa do pedido de reembolso.
- 17.3.** Se o cliente não estiver satisfeito com a justificação apresentada para a recusa do reembolso ou com o resultado do seu pedido de reembolso, poderá apresentar uma reclamação escrita ou contactar a entidade de reclamações conforme descrito na cláusula 18.
- 17.4.** A PFS Poderá cobrar taxas relativas à utilização de qualquer dos serviços e instalações que o cliente tenha feito uso ou pedido com base na tabela de comissões.
- 17.5.** Quando qualquer pedido, transacção, operação contestada, arbitragem ou transacção revertida envolver custos com terceiros, o cliente poderá ser responsável pelo pagamento dos mesmos, e estes poderão serão deduzidos da sua conta ou serem-lhe cobrados.

- 17.6.** A PSF poderá cobrar ao cliente uma taxa de administração nas seguintes circunstâncias:
- i. No caso do cliente fazer um pagamento que seja revertido após 60 dias, devido à inadequada informação de conta ou inadequada documentação KYC;
  - ii. No caso de um pedido de mediação de uma transacção em disputa;
  - iii. Para cobrir custos e despesas no fornecimento de apoio manual na sua conta (por exemplo, um pedido de polícia, tribunal ou outro tipo de apoio legal).
- 17.7.** A PFS poderá cobrar ao cliente uma comissão pela reversão de um pagamento, se o banco recusar a sua devolução após o pedido de transferência de fundos

**18. Litígios de Pagamento**

- 18.1.** A PFS Tem como objectivo, proporcionar aos clientes, o fácil acesso à equipa de Serviço de Atendimento de Clientes, que recebem, registam, investigam e respondem às reclamações.
- 18.2.** A PFS leva muito a sério as reclamações e valoriza a oportunidade para rever a forma como fazemos negócios e para nos ajudar a atender às expectativas dos nossos clientes. O nosso principal objectivo é resolver todas as queixas que o cliente possa ter, tão rápida e eficazmente quanto possível e consequentemente ter documentado as medidas a serem tomadas.
- 18.3.** Em primeira instância, a comunicação inicial será com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente. Espera-se que o Atendimento ao Cliente possa responder à reclamação do cliente no prazo de cinco dias úteis.
- 18.4.** Se o cliente após ter recebido uma resposta da Equipa de Atendimento ao Cliente estiver descontente com o resultado, por favor, entre em contato com o Diretor de Reclamações da Prepaid Financial Services Ltd, 4th Floor, 36 Carnaby Street, Londres, 4th Floor, 36 Carnaby Street, W1F 7DR directamente, por escrito, ou enviar e-mail para [complaints@prepaidfinancialservices.com](mailto:complaints@prepaidfinancialservices.com)
- 18.5.** Se o Responsável pelas Reclamações não conseguir responder imediatamente à reclamação, o cliente receberá a confirmação de que essa reclamação foi recebida e será conduzida uma investigação formal. Prevemos que o cliente receba uma resposta formal com o resultado da investigação no prazo de quatro semanas.
- 18.6.** Se o departamento de reclamações da Prepaid Financial Services Ltd não for capaz de resolver a reclamação e o cliente desejar acentuá-la ainda mais, por favor, entre em contato com o Financial Ombudsman Service em South Key Plaza, 183 Marsh Wall, Londres, E14 9SR. Os detalhes do serviço oferecido pela Financial Ombudsman Service estão disponíveis em [www.financialombudsman.org.uk](http://www.financialombudsman.org.uk)
- 18.7.** O cliente deverá fornecer à PFS todos os recibos e informações relevantes para a sua reclamação.
- 18.8.** Se a investigação mostrar que foi deduzido incorretamente dinheiro do saldo disponível, o cliente será reembolsado pelo valor. Se, posteriormente, se demonstrar que o montante reembolsado tinha sido deduzido corretamente, poderá o mesmo ser deduzido pela PFS do seu saldo disponível e ser cobrada uma Taxa de investigação. Se o cliente tiver saldo disponível suficiente na sua conta, deverá pagar à PFS o montante imediatamente.
- 18.9.** Em relação a qualquer controvérsia entre o cliente e um comerciante, desde que o cliente consiga comprovar que já fez todos os esforços relevantes no sentido de resolver o litígio com o comerciante, a PFS tentará ajudar o cliente na medida do razoavelmente praticável. Poderá ser cobrada uma taxa de processamento de *Chargeback* como referenciado em Taxes

e Prazos para qualquer assistência que a PFS possa dar ao cliente em tal litígio. Se houver um litígio não-resolvido com um comerciante em circunstâncias em que o cartão tenha sido utilizado para uma transacção, o cliente será responsável pela transacção e terá que resolver isso directamente com o comerciante em questão.

**19. Dados Pessoais**

- 19.1.** A PFS é responsável pelo controlo dos dados pessoais e iremos processar os que nos forem fornecidos em conexão com a conta, de forma a gerir a mesma e fornecer-lhe serviços relacionados com a conta e este contrato. A PFS reserva-se o direito de utilizar os seus dados para fins de marketing e para fins de pesquisa de mercado, nos termos da legislação aplicável e dentro da nossa Política de Privacidade.
- 19.2.** A PFS Poderá verificar os seus dados pessoais com outras organizações, e obter mais informações, a fim de verificar a identidade e impedir o branqueamento de capitais cumprindo com as regulamentações governamentais aplicáveis. Será deixado um registo das investigações no arquivo. De acordo com a Política de Privacidade da PFS e legislação aplicável, poderão ser fornecidos dados pessoais fornecidos por si a terceiros nomeados (incluindo processadores de dados) com o objectivo de realizar as nossas obrigações e exercer os nossos direitos decorrentes do presente Acordo, incluindo terceiros localizados fora da União Europeia onde as diferentes normas de protecção de dados se podem aplicar. A PFS Poderá também divulgar os dados pessoais quando exigido por lei ou por qualquer autoridade competente.
- 19.3.** Ao concordar com estes termos e condições, o cliente reconhece e concorda com o processamento dos seus dados pessoais.
- 19.4.** O Cliente tem o direito de receber determinadas informações referentes aos respectivos dados pessoais (para as quais lhe pode ser cobrada uma taxa) e para corrigir esses dados caso estejam imprecisos ou incorrectos.
- 19.5.** O cliente tomou conhecimento da política de privacidade da PFS e reconhece e concorda com o disposto na mesma.
- 19.6.** Se o cliente decidiu optar por receber e-mails e SMSs de marketing, podemos compartilhar as suas informações com terceiros para que possam contactá-lo directamente, por telefone ou e-mail acerca dos produtos e serviços.

**20. Alterações dos Termos e Condições**

A PFS Reserva-se o direito de actualizar ou alterar os presentes termos e condições (incluindo o Preçário, Comissões e as Taxas e Prazos). Serão enviados avisos de qualquer alteração através do site ou por meio de notificação por e-mail ou por meio de dispositivos móveis com pelo menos 2 meses de antecedência. Ao continuar a usar os serviços de pagamento após o termo do período de aviso prévio de dois meses o cliente indica a sua aceitação e reconhece estar vinculado aos novos termos e condições actualizados ou alterados. Se o cliente não se quiser obrigar nos termos daqueles, deverá parar de utilizar os serviços de pagamento imediatamente, de acordo com a política de cancelamento da PSF (ver cláusula 10).

**21. Diversos**

- 21.1.** A PFS poderá ceder os direitos, interesses ou obrigações sob este Contrato a qualquer terceiro (incluindo por meio de incorporação, fusão ou a aquisição da totalidade ou de parte substancial do nosso negócio e bens relacionados com o acordo) mediante notificação prévia

- por escrito com dois meses de antecedência, sem prejuízo dos direitos ou obrigações do cliente decorrentes do presente Acordo.
- 21.2.** A PFS não tem a intenção de que qualquer um dos termos deste contrato seja assegurado por uma pessoa que não faça parte dele, exceto a Schemes e suas filiais que podem aplicar qualquer direito concedido ao mesmo ao abrigo do presente contrato.
- 21.3.** Qualquer renúncia ou concessão que a PFS possa permitir não poderá afectar os direitos nem as obrigações da mesma decorrentes e em consequência e termos do presente contrato.
- 21.4.** O cliente e quaisquer portadores de cartões adicionais concordam que não vão usar os serviços de pagamento de forma ilegal e o cliente concorda em indemnizar a PSF de qualquer reivindicação ou processo provocado pelo uso ilegal dos Serviços de Pagamento.
- 21.5.** Este contrato e os documentos referidos no mesmo, constituem a totalidade do acordo e entendimento das partes e substituem qualquer acordo prévio entre as partes com relação ao objecto deste Contrato.
- 22. Fundos de Protecção**  
Os fundos cliente estão salvaguardados por lei. Em caso de insolvência da Prepaid Financial Services os fundos de moeda electrónica estão protegidos contra quaisquer outros credores.
- 23. Regulamentação e direito**
- 23.1.** Os serviços de pagamento, cartão e conta são produtos de pagamento, não são depósitos nem crédito, nem produtos bancários, como tal não estão cobertos pelo Sistema de Indemnização aos Serviços Financeiros.
- 23.2.** Em toda a extensão permitida pela lei e sem afectar os direitos legais do cliente enquanto consumidor, este contrato e qualquer litígio ou reclamação resultante de ou em conexão com ele ou seu assunto ou formação (incluindo os litígios não contratuais ou reclamações) é regido e interpretado de acordo com as leis de Portugal a jurisdição portuguesa, convencionado como competentes os tribunais da comarca de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro, excepto se o contrário resultar de disposição legal imperativa.
- 23.3** Sem prejuízo do disposto na cláusula 23.2 no caso de reclamação ou litígio de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de primeira instância decorrente da interpretação, validade ou execução do presente contrato, o cliente poderá recorrer às entidades de resolução extrajudicial de conflitos a que a PFS haja aderido.
- 23.4** Sem prejuízo do acesso aos meios judiciais e extra-judiciais de resolução de litígios competentes, o cliente pode apresentar reclamações directamente ao Banco de Portugal, enquanto entidade reguladora, e nos termos gerais da legislação aplicável em vigor.

**24. Tabela do preçário, taxas e comissões**

24.1 O preçário, taxas e comissões aplicáveis à aquisição dos cartões, utilização e pela cobrança de outros serviços, poderá ser consultada a qualquer momento, estando publicada no site [www.unicambio.pt/pt/uni\\_precario.pdf](http://www.unicambio.pt/pt/uni_precario.pdf), ou em qualquer ponto de venda da rede da Unicâmbio.

24.2 Sem prejuízo do previsto no número anterior, a tabela do preçário, taxas e comissões em vigor no ato da adesão ao cartão, nas vendas realizadas nos balcões da rede da Unicâmbio, é parte integrante do documento de proposta de adesão, sendo entregue ao aderente no momento em que é submetido o pedido.