

# Cartão Pré-pago Unicâmbio Mastercard®

## Termos e Condições

### Válido a partir de Março de 2019

**INFORMAÇÃO IMPORTANTE:** Os presentes termos e condições (“**Contrato**”) regem a utilização dos Serviços de Pagamento conforme definidos na Cláusula 1, disponibilizados pela Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT, cujos detalhes se encontram na Cláusula 2 (“**nós**”, “**nosso**”), a qualquer pessoa cujo pedido de adesão seja aprovado (“**Cliente**”, “**você**”, “**seu**”). Palavras iniciadas com letra maiúscula terão o significado que lhes for atribuído quando primeiro surjam neste Contrato ou na Cláusula 1. O presente Contrato inclui os termos da nossa Política de Privacidade.

Ao ativar o seu Cartão, concorda que leu e compreendeu os termos do presente Contrato (poderá, a qualquer momento, fazer o *download* de uma cópia do mesmo e guardá-la). Este Contrato entrará em vigor nessa data e permanecerá em vigor até que seja denunciado nos termos da Cláusula 10 ou terminado nos termos da Cláusula 12. Reservamos o direito de alterar o presente Contrato mediante aviso prévio de 2 meses de acordo com a Cláusula 18. Nesta circunstância, poderá imediatamente resolver o Contrato antes que as alterações propostas entrem em vigor, sem qualquer custo, caso contrário será entendido que aceitou as alterações ao fim do aviso prévio de 2 meses. No entanto, dá o seu acordo à aplicação imediata da Taxa de Câmbio Aplicável com a cotação oferecida através do Serviço de Pagamento no momento da Transação relevante. **Por favor leia também as condições de reembolso, incluindo as taxas relacionadas com o reembolso, previstas na Cláusula 11, antes de ativar o seu Cartão.**

As nossas comunicações consigo serão em Inglês. A informação importante relativa às suas Transações será enviada para a sua conta de correio eletrónico que registou connosco e/ou disponibilizada na sua Conta. Pode, a qualquer altura, aceder, fazer o *download* e imprimir esta informação acedendo à sua Conta. Adicionalmente, concorda que, periodicamente, lhe poderemos enviar notificações e outra informação através de um aviso na sua Conta, de um correio eletrónico para o seu correio eletrónico registado, através de correio para a sua morada registada, através de contato telefónico ou enviando-lhe uma mensagem telefónica. As notificações enviadas por correio eletrónico ou por mensagem para o seu correio eletrónico serão tidas como efetuadas no prazo de 24 horas após o envio do correio eletrónico, exceto se a parte emissora receber um aviso indicando que o correio eletrónico não é válido. As notificações enviadas por correio registado serão tidas como recebidas no prazo de 3 dias a contar da data de envio. Pode contactar-nos, conforme especificado na Cláusula 2.

Pode solicitar-nos uma cópia de quaisquer documentos legalmente exigíveis (incluindo o presente Contrato) através dos contactos identificados na Cláusula 2, e nós providenciar-lhe-emos uma cópia dos mesmos num formato que lhe permita guardar a informação para que esteja acessível para referência futura e por um período de tempo adequado para o efeito e que também lhe irá permitir a

reprodução inalterada da informação guardada através, por exemplo, do nosso sítio na internet, da sua Conta ou correio eletrónico.

## 1. Definições e Interpretação

No presente documento, se utilizarmos as palavras com letra maiúscula, significa que as mesmas estão definidas nesta secção de “Definições e Interpretação”.

<b>"Conta" ou "E-Wallet"</b>	uma conta de dados nos nossos sistemas onde registaremos periodicamente o seu Saldo Disponível, Dados de Transação e outra informação;
<b>"Comissão de Encerramento de Conta"</b>	Tem o significado determinado no Anexo Comissões e Limites do presente Contrato, disponível para consulta em <a href="http://www.unicambio.pt/files/editoriais/PRE_FC_20180301_15.pdf">http://www.unicambio.pt/files/editoriais/PRE_FC_20180301_15.pdf</a> ou em qualquer ponto de venda da rede Unicâmbio;
<b>"Serviço de Informação so br e Contas"</b>	Significa um serviço <i>online</i> para a prestação de informação consolidada sobre uma ou mais contas de pagamentos detidas pelo utilizador do serviço de pagamento junto de outro prestador de serviços de pagamento ou com mais do que um prestador de serviços de pagamento;
<b>"Prestador de serviços de informação sobre contas" ou "AISP"</b>	O fornecedor de um Serviço de Informação de Conta;
<b>"Detentor Adicional de Cartões"</b>	Onde aplicável, a pessoa que detenha um Cartão Adicional;
<b>"Taxa de Câmbio Aplicável"</b>	A taxa de câmbio disponibilizada no nosso sítio da internet: <a href="http://www.unicambio.pt/pt/taxas-de-cambio/">http://www.unicambio.pt/pt/taxas-de-cambio/</a> .
<b>"ATM"</b>	Uma caixa automática é um dispositivo de telecomunicações eletrónico que permite aos Clientes realizar transações financeiras, nomeadamente levantamento de dinheiro, sem a necessidade de intervenção humana ou funcionário bancário;
<b>"Pessoa Autorizada"</b>	Significa qualquer pessoa que esteja autorizada por si, com o nosso conhecimento, a aceder à sua Conta;
<b>"Saldo Disponível"</b>	A quantia de Moeda Eletrónica emitida por nós e que lhe disponibilizamos mas que ainda não foi gasta ou amortizada;
<b>"Dia Útil"</b>	Segunda a Sexta, das 9:00 às 18:00 GMT, excluindo feriados Nacionais;

<b>"Cartão"</b>	Um cartão de débito pré-pago da Mastercard emitido por nós e associado à sua Conta, que pode ser utilizado para gastar o Saldo Disponível sempre que os cartões Mastercard sejam aceites;
<b>"Comissão de Substituição do Cartão"</b>	Tem o significado determinado no Anexo Comissões e Limites do presente Contrato, disponível para consulta em <a href="http://www.unicambio.pt/files/editorials/2017_PFS_TCs_PSD2_Final_PT_PS13012018_3.pdf">http://www.unicambio.pt/files/editorials/2017_PFS_TCs_PSD2_Final_PT_PS13012018_3.pdf</a> , ou em qualquer ponto de venda da rede Unicâmbio;
<b>"Sistema de Cartões"</b>	O operador de um Sistema de cartões através do qual emitimos cada Cartão;
<b>"Identificação do Cliente"</b>	O processo que temos de utilizar para verificar a identidade dos nossos Clientes;
<b>"Conta de Fundos do Cliente"</b>	Conta bancária segregada onde são detidos os fundos correspondentes ao seu Saldo Disponível de acordo com as disposições de salvaguarda de Moeda Eletrónica de 2011;
<b>"Débito Directo"</b>	Um método de pagamento automático estabelecido entre nós para o enviar pagamento a organizações de acordo com o mandato de débito direto que fornecer a cada organização que gere a frequência e quantia de cada pagamento;
<b>"Moeda Electrónica"</b>	Valor monetário emitido por nós para a sua Conta após o recebimento de fundos em seu nome na nossa Conta de Fundos do Clientes, em igual montante aos fundos recebidos;
<b>"Área Económica Europeia" ou "EEA"</b>	Significa os Estados Membros da Comunidade Europeia ("EU"), incluindo a Islândia, Liechtenstein e Noruega.
<b>"Comissões"</b>	As comissões devidas pelos Serviços de Pagamento, conforme definidas no Anexo Comissões e Limites do presente Contrato, disponível para consulta em <a href="http://www.unicambio.pt/files/editorials/2017_PFS_TCs_PSD2_Final_PT_PS13012018_3.pdf">http://www.unicambio.pt/files/editorials/2017_PFS_TCs_PSD2_Final_PT_PS13012018_3.pdf</a> , ou em qualquer ponto de venda da rede Unicâmbio;
<b>"IBAN"</b>	Significa o Número Internacional de Conta Bancária utilizado para identificar as contas bancárias para efeitos de pagamentos internacionais;
<b>"Comissão de Amortização Tardia"</b>	Tem o significado determinado no Anexo Comissões e Limites do presente Contrato, disponível para consulta em <a href="http://www.unicambio.pt/files/editorials/2017_PFS_TCs_PSD2_Final_PT_PS13012018_3.pdf">http://www.unicambio.pt/files/editorials/2017_PFS_TCs_PSD2_Final_PT_PS13012018_3.pdf</a> , ou em qualquer ponto de venda da rede Unicâmbio;

<b>"Comerciante"</b>	Um comerciante que aceite o Pagamento pela venda de bens ou serviços a si;
<b>"Pagamento"</b>	Significa o pagamento por bens ou serviços utilizando um Cartão;
<b>"Serviço de Iniciação do Pagamento"</b>	Significa um serviço <i>online</i> para iniciar uma ordem de pagamento a pedido do utilizador do serviço de pagamento em relação a uma conta de pagamento detida junto de outro prestador de serviços de pagamento;
<b>"Prestador do Serviço de Iniciação do Pagamentos" ou "PISP"</b>	É um prestador de serviços de pagamento que fornece o Serviços de Iniciação do Pagamento;
<b>"Serviços de Pagamento "</b>	Significa os serviços que lhe fornecemos, incluindo a emissão de Cartões, Contas e IBANs; e a execução de Transações;
<b>"PFS IBAN"</b>	Significa um IBAN virtual emitido pelo nosso prestador de serviço bancário que alocámos ao seu Cartão ou à sua Conta que pode ser utilizado por si ou por outros para Débitos Diretos ou para efeitos de realização de uma Transferência SEPA de fundos que resultará num crédito dos fundos relevantes na sua Conta;
<b>"Cartão Adicional"</b>	Quando aplicável, qualquer Cartão extra que seja emitido a favor de um Cliente ou Pessoa Autorizada;
<b>"Transferência SEPA"</b>	Um método, disponível para Contas registadas no Reino Unido, através do qual nos instrui o envio de Euros para uma conta bancária detida em qualquer lugar dentro da Área Única de Pagamentos em Euros (" <b>SEPA</b> "), identificando o IBAN do recetor dos fundos pretendido.
<b>"Dever de Identificação Simplificado"</b>	Significa um processo mais simples de Identificação do Cliente, que resulta em limites mais baixos para o Cartão ou Conta;
<b>"Transação"</b>	Um Débito Direto, Pagamento, Transferência ou Transferência SEPA;
<b>"Transferência"</b>	Uma transferência de Moeda Eletrónica de uma Conta para outra.
<b>"Cartão Virtual"</b>	Um número de Cartão emitido por nós para a execução de um único Pagamento sem emitirmos o correspondente cartão físico.

## **2. Contactos e Informação Regulatória**

- 2.1. O seu Cartão e a sua Conta podem ser geridos *online* em [www.unicambio.pt](http://www.unicambio.pt) ou através de correio eletrónico para [card@unicambio.pt](mailto:card@unicambio.pt) ou por telefone para 800 50 70 77 (+351 213 429 760 para chamadas internacionais). Para reportar que os seus Cartões foram

perdidos ou roubados por favor telefone para 800 50 70 77 (+351 213 429 760 para chamadas internacionais) ou envie um correio eletrónico para [card@unicambio.pt](mailto:card@unicambio.pt).

- 2.2. O emissor do seu Cartão Pré-Pago Unicâmbio Mastercard e prestador dos Serviços de Pagamento é a Prepaid Financial Services Limited (PFS). A PFS está registada em Inglaterra e País de Gales sob o Número de Registo de Sociedade 6337638. Sede: 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT.
- 2.3. A PFS está autorizada e regulada como emitente de moeda eletrónica pela *Financial Conduct Authority* com o número de registo 900036. Os detalhes da licença de autorização emitida pela *Financial Conduct Authority* está disponível no registo público em [https://register.fca.org.uk/ShPo\\_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM](https://register.fca.org.uk/ShPo_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM).
- 2.4. A PSF está autorizada a desenvolver a sua atividade em Portugal ao abrigo do regime de livre prestação de serviços, cujos detalhes estão disponíveis no registo público do Banco de Portugal em <https://www.bportugal.pt/entidades-autorizadas>.
- 2.5. A Prepaid Financial Services Limited age como o emitente do programa.
- 2.6. A Unicâmbio – instituição de Pagamento, S.A. é a gestora do programa. A Unicâmbio está registada junto de Portugal com sede em Aeroporto de Lisboa, Rua C, Edifício 124, 5º Piso, 1700-008 Lisboa.
- 2.7. A Prepaid Financial Services Limited está licenciada como membro principal junto do *Mastercard Scheme*. A Mastercard é uma marca registada da Mastercard International Incorporated.

### **3. Tipo de Serviço, Elegibilidade e Acesso à Conta**

- 3.1. O seu Cartão não é um cartão de crédito e não é emitido por um banco. Não obstante o tipo de Cartão(ões) que tenha, terá apenas uma Conta onde se encontra o seu Saldo Disponível.
- 3.2. Os seus Serviços de Pagamento não poderão ser ativados a não ser que tenha sido prestada toda a informação necessária para a sua identificação para que possamos cumprir com todos os requisitos de Identificação do Cliente. Manteremos registos dessa informação e documentos de acordo com os requisitos legais e regulatórios aplicáveis.
- 3.3. Uma referência a uma moeda (e.g. Euros € ou Libra £) significará essa quantia ou o equivalente na moeda local conforme a denominação do seu Cartão.
- 3.4. Qualquer Transação no seu Cartão numa moeda diferente daquela denominada no seu Cartão, exigirá uma conversão de moeda utilizando a Taxa de Câmbio Aplicável.
- 3.5. O Saldo Disponível no seu Cartão e/ou Conta não pagará quaisquer juros.
- 3.6. Os Serviços de Pagamento são serviços de pagamento pré-pagos e não um produto de crédito ou bancário, por esse motivo deve periodicamente assegurar que tem Saldo Disponível suficiente para pagar as suas Transações e as comissões aplicáveis. Se por qualquer razão uma Transação for processada, e o montante da Transação exceder o Saldo Disponível, deve proceder imediatamente ao pagamento do montante em falta e nós teremos o direito de impedir o processamento de quaisquer Transações existentes ou pendentes.
- 3.7. Este Contrato não lhe concede nenhum direito contra os Sistemas de Cartões, suas afiliadas ou terceiros.
- 3.8. Apenas pessoas maiores de 18 anos se podem registar para os Serviços de Pagamentos.
- 3.9. Cada vez que tentar aceder à sua Conta iremos solicitar os seus Códigos de Acesso (conforme definidos na Cláusula 8). Desde que os Códigos de Acesso corretos sejam inseridos, assumiremos que a pessoa que transmite as Instruções e executa Transações é o Cliente, que

será responsável pelos mesmos, exceto na situação prevista na Cláusula 8. Podemos recusar-nos a executar qualquer instrução que consideremos ser: i) ambígua; ii) não ter sido dada por si; ou (iii) que nos possa levar a infringir qualquer dever legal ou outro; ou se acharmos que os Serviços de Pagamento estão a ser utilizados para fins ilegais.

- 3.10. Faremos tudo o que for razoavelmente possível para impedir o acesso não autorizado à Conta. Desde que não tenha violado os outros termos previstos na presente Cláusula 3 ou na Cláusula 8, assumiremos a responsabilidade por qualquer perda ou dano diretamente resultante de um qualquer acesso não autorizado à Conta, nos termos das Cláusulas 14 e 15 deste Contrato.

#### **4. Limites do Serviço, Débitos Diretos, Transferências e Pagamentos com a Transferência SEPA (Apenas no Reino Unido)**

- 4.1 As Transações podem ser restringidas pelo tipo de Cartão ou Conta, padrões de utilização individual e perfis de risco de pagamento. Os Cartões são emitidos de acordo com os limites e condições regulatórios. Os limites relativos à utilizações dos Cartões podem ser encontrados no Anexo Comissões e Limites do presente Contrato e no nosso sitio da internet [http://www.unicambio.pt/files/editoriais/2017\\_PFS\\_TCs\\_PSD2\\_Final\\_PT\\_PS13012018\\_3.pdf](http://www.unicambio.pt/files/editoriais/2017_PFS_TCs_PSD2_Final_PT_PS13012018_3.pdf). Por motivos de branqueamento de capitais e fraude, reservamos os nossos direitos de alterar quaisquer restrições particulares de pagamento (incluindo aquelas publicadas ou incluídas no presente Contrato) sem o notificar e na medida em que seja exigido para cumprir com as nossas obrigações regulatórias.
- 4.2 Os Deveres de Identificação Simplificado podem apenas permitir o acesso ao ATM, a limites de carregamentos máxima anual e levantamentos máximos anuais baixos. Estes limites estarão sujeitos ao Sistema e requisitos regulatórios.
- 4.3 Pode executar uma Transferência para outra Conta ao aceder à sua Conta e seguir as instruções relevantes.
- 4.4 Ao enviar fundos para a sua Conta detida connosco, recomendamos que o Cliente ou outros remetentes façam uma Transferência SEPA utilizando o PFS IBAN.
- 4.5 Não poderemos ser responsabilizados pelos processo de pagamento ou comissões associadas com o banco(s) e/ou banco(s) intermediário(s) utilizados para processar o pagamento entre o Cliente e nós. Qualquer comissão(ões) cobradas por terceiros, que não sejam limitadas à receção, processamento ou crédito de um pagamento para o Cliente, serão deduzidas por nós antes de lhe creditarmos o montante remanescente.
- 4.6 O Cliente é responsável por verificar e confirmar os detalhes do pagamento e as comissões antes de executar o pagamento a nosso favor ou para a sua Conta.
- 4.7 Quando possível, poderá ser elegível para instruir outras organizações a criar Débitos Diretos regulares a partir da sua Conta. O Cliente será responsável por assegurar que os detalhes fornecidos para o Débito Direto por si criado estão corretos. O Cliente deve periodicamente assegurar que tem Saldo Disponível suficiente para permitir o débito dos fundos a partir da sua Conta. O Cliente é responsável por verificar os termos e condições que lhe foram fornecidos pela organização recetora dos pagamentos por Débito Direto.
- 4.8 Poderá incorrer numa comissão por Débitos Diretos não pagos ou caso não tenha Saldo Disponível suficiente para pagar qualquer pedido de Débito Direto recebido.
- 4.9 O Cliente aceita a responsabilidade pelo cancelamento de qualquer Débito Direto na sua conta diretamente perante o destinatário. Nem a PFS nem XXX poderão substituí-lo na execução

desse ato, nem assumirão qualquer responsabilidade por quaisquer perdas devido à impossibilidade de o Cliente cancelar qualquer Débito Direto.

- 4.10 A PFS creditará os pagamentos recebidos na sua Conta pelo menos uma vez por dia e antes do final do Dia Útil. Os montantes recebidos após a hora limite serão processados no Dia Útil seguinte e o Cliente isentará a PFS de qualquer responsabilidade a este propósito.
- 4.11 Poderá ser-lhe solicitado a prova da origem dos fundos para que nos seja possível cumprir os requisitos regulatórios, nesse caso concorda que nos fornecerá imediatamente essa prova. O Cliente declara e garante-nos que essa prova se encontra actualizada, completa e precisa.
- 4.12 Quando disponível, poderá alterar o seu PIN em determinados ATMs mediante uma Comissão.
- 4.13 Quando disponível, poderá ser elegível para instruir sociedades a criar Transferências SEPA regulares a partir da sua Conta registada e detida no Reino Unido. O Cliente será responsável por assegurar que os detalhes fornecidos para a Transferência SEPA por si criada estão corretos. O Cliente deve periodicamente assegurar que tem Saldo Disponível suficiente para permitir o débito dos fundos a partir da sua Conta. O Cliente é responsável por verificar os termos e condições que lhe foram fornecidos pela entidade recetora da Transferência SEPA. A PFS e/ou Unicâmbio, reserva(m) o direito de declinar ou cancelar qualquer instrução para uma Transferência SEPA solicitada pelo Cliente.
- 4.14 Poderá incorrer numa comissão por uma Transferência SEPA não paga ou caso não tenha Saldo Disponível suficiente para pagar qualquer pedido de Transferência SEPA recebido.

## **5. Utilização dos Serviços de Pagamento**

- 5.1. Poderá aceder à sua Conta através do nosso sítio na internet. Aqui poderá consultar os detalhes das suas Transações, incluindo datas, moedas, comissões ou taxas de câmbio aplicáveis. Esta informação está acessível a todo o tempo e pode ser guardada ou reproduzida sempre que necessário.
- 5.2. Poderá utilizar os Serviços de Pagamento até ao montante do Saldo Disponível para Transações.
- 5.3. Se o Saldo Disponível for insuficiente para um Pagamento, alguns Comerciantes poderão não permitir a combinação do Cartão ou Conta com outros meios de pagamento.
- 5.4. O valor de cada Transação e o montante de quaisquer comissões devidas pelo Cliente ao abrigo deste Contrato serão deduzidos do Saldo Disponível.
- 5.5. Assim que uma Transação é autorizada, a ordem de pagamento relevante não pode ser retirada (ou cancelada) pelo Cliente após receção da mesma por nós, exceto Débitos Diretos, nos quais poderá cancelar a ordem de pagamento até ao final do Dia Útil antes do dia acordado para o débito dos fundos (por favor consulte a Cláusula 5.6). A Transação será tida como sido recebida por nós no momento em que autoriza a Transação, conforme segue:
  - i. Para Pagamento ou Transações em ATM, no momento da receção da ordem de pagamento para a Transação por parte do comerciante adquirente ou operador do ATM, e
  - ii. Uma ordem de pagamento para uma Transferência ou Transferência SEPA é remetida e recebida por nós no momento em que é emitida pelo Cliente através da sua Conta;
  - iii. Um pedido para um Débito Direto é tido como recebido no dia acordado (se o dia acordado não for um Dia Útil, o pedido será tido como sendo recebido no Dia Útil seguinte).
- 5.6. Qualquer Débito Direto permanecerá ativo até que seja cancelado pelo Cliente até ao final do Dia Útil precedente à data de execução do Débito Direto relevante. O Cliente aceita a responsabilidade pelo cancelamento de qualquer Débito Direto na sua Conta junto da entidade revelante que pretendia pagar. Nem nós nem a Unicâmbio poderemos substituí-lo na execução

desse ato nem poderemos ser responsabilizados por quaisquer perdas decorrentes do pagamento tardio ou cancelamento dos Débitos Diretos.

- 5.7. Quando acordarmos no cancelamento de um pagamento autorizado, poderemos cobrar-lhe uma Comissão por esse cancelamento.
- 5.8. Iremos assegurar que o montante da Transferência SEPA é creditado ao prestador de serviços de pagamento do beneficiário até ao final do Dia Útil seguinte ao momento da Recepção da sua ordem de pagamento. Se o prestador de serviços de pagamento do Comerciante estiver localizado fora da EEA, iremos executar o pagamento assim que possível e em qualquer circunstância conforme exigido pela lei aplicável.
- 5.9. Para nos protegermos e ao Cliente de fraude, os Comerciantes poderão obter uma autorização eletrónica antes do processamento de qualquer Pagamento. Se o Comerciante não conseguir obter uma autorização eletrónica, então poderá não conseguir autorizar o Pagamento.
- 5.10. Podemos recusar-nos a autorizar qualquer utilização dos Serviços de Pagamento que violem os presentes termos e condições ou se tivermos motivos razoáveis para suspeitar que o Cliente ou qualquer terceiro cometeu ou planeia cometer fraude ou qualquer outro tipo de utilização ilegal ou não autorizada dos Serviços de Pagamento.
- 5.11. A sua capacidade de utilizar ou aceder aos Serviços de Pagamento pode estar ocasionalmente suspensa, por exemplo caso precisemos de executar manutenções nos nossos Sistemas. Por favor contacte os Serviços ao Cliente através do nosso sítio na internet para nos notificar de quaisquer problemas que possam ocorrer ao utilizar o seu Cartão ou Conta e nós iremos emvidar os nossos melhores esforços para resolver qualquer problema.
- 5.12. Quando aplicável, poderá solicitar-nos até 3 Cartões Adicionais, para utilização de Detentores Adicionais de Cartões na sua Conta. Detentores Adicionais de Cartões, pelos quais o Cliente é legalmente responsável, devem ter pelo menos 13 anos. Todos os outros Detentores Adicionais de Cartões deverão ter pelo menos 18 anos. O Cliente é responsável por autorizar as Transações incorridas por cada Detentor de Cartões Adicionais no Cartão Adicional relevante e deve garantir que o Detentor Adicional de Cartões cumpre as disposições do presente Contrato. O Cliente é responsável pelo uso do Cartão Adicional e por pagar quaisquer montantes que sejam adicionados à sua Conta mesmo que o Detentor de Cartão Adicional não cumpra com as disposições do presente Contrato. Não assumimos qualquer responsabilidade, de qualquer natureza, pelo uso do Cartão Adicional por qualquer Detentor Adicional de Cartões pelas Transações que não tenha autorizado. Quando se registre com sucesso e requeira um cartão, remeteremos o Cartão Adicional em nome do Detentor Adicional de Cartões com uma cópia do presente Contrato, pelo qual lhe será cobrada uma Comissão Adicional pelo Cartão. Mediante a Recepção do Cartão Adicional, poderá entregar o Cartão Adicional ao Detentor Adicional de Cartões para sua utilização, desde que:
  - i. Lhe forneça uma cópia deste Contrato (ao utilizar o Cartão Adicional o Detentor Adicional de Cartões concorda com os termos deste Contrato, os quais serão vinculativos para o Cliente e para o Detentor Adicional de Cartões em relação à utilização do Cartão Adicional);
  - ii. O Cartão Adicional deve ser utilizado apenas por essa pessoa;
  - iii. O cliente continua a deter a Conta e o Cartão ao qual o Cartão Adicional está associado;
  - iv. O Cliente deve informar o Detentor Adicional do Cartão que retém o Cartão Principal e que continua a poder utilizar a Conta;

- v. Nós obtenhamos a informação e documentação adicional que nos permita cumprir com o Dever de Identificação do Cliente para efeitos dos requisitos de branqueamentos de capitais em relação ao Detentor Adicional do Cartão.
- 5.13. O Cliente permanecerá responsável pela utilização dos Serviços de Pagamento, e pelas Comissões e custos incorridos pelo Detentor(es) Adicional(ais) de Cartões, e o Cliente continuará a ser tido como o titular de quaisquer fundos já depositados ou a ser depositados na Conta. A utilização do Cartão em relação ao qual um Detentor Adicional de Cartões tenha sido registado será entendido como confirmação de que forneceu o presente Contrato a esse Detentor Adicional de Cartões.
- 5.14. O Cliente ou qualquer Detentor Adicional de Cartões pode solicitar-nos a remoção desse Detentor Adicional de Cartões e, nesse caso, deve cortar o Cartão Adicional relevante ao meio.
- 5.15. O Cliente concorda que nós podemos partilhar informação sobre a sua Conta a cada Detentor Adicional de Cartões e restringir as ações que cada Detentor Adicional de Cartões pode executar em relação à sua Conta.
- 5.16. Exceto quando exigido por lei, não seremos responsáveis, e o Cliente será o único responsável, por cumprir e reter uma cópia dos dados na sua Conta e das suas atividades em conexão como presente Contrato. Em caso de cessação deste Contrato por qualquer motivo, não teremos qualquer obrigação de guardar, reter, reportar, ou de qualquer forma fornecer cópias de, ou acesso a, informação ou registos sobre Transações, documentação ou qualquer outro tipo de informação relacionada com quaisquer Transações ou a Conta.
- 5.17. O Cliente concorda que apenas usará os Serviços de Pagamento para fins legítimos e em conformidade com as leis, regras e regulamentos aplicáveis à utilização dos Serviços de Pagamento, incluindo os termos do presente Contrato.
- 5.18. O Cliente não poderá utilizar os Serviços de Pagamento para receber ou transferir quaisquer fundos em nome de qualquer outra pessoa singular ou coletiva.

## **6. Acesso por Fornecedores Externos**

- 6.1. O Cliente poderá consentir que fornecedores externos regulados (PISPs or AISPs) acedam à sua Conta *online* para fazer pagamentos e obter informações sobre saldos ou Transações no seu Cartão e/ou Conta.
- 6.2. A PISPs e/ou AISPs devem estar devidamente registadas e autorizadas de acordo com a PSD2. O Cliente deverá verificar junto da autoridade regulatória do país relevantes antes de dar o seu consentimento à PISP/AISP relevante.
- 6.3. Qualquer consentimento prestado a um fornecedor externo é um acordo entre ambos, nós não teremos qualquer Responsabilidade por qualquer tipo de dano decorrente desse acordo.
- 6.4. Antes de prestar o seu consentimento, deverá certificar-se do grau de acesso a que está a consentir, como será utilizado e com quem será partilhado.
- 6.5. Deverá ter conhecimento de quaisquer direitos em relação ao cancelamento do consentimento de acesso por prestadores externos e qual o procedimento para cancelar esse acesso.
- 6.6. Na medida em que seja permitido por lei ou regulamento e sujeito a qualquer direito de reembolso que o Cliente possa ter ao abrigo deste Contrato, entre o Cliente e nós, não seremos responsáveis por quaisquer ações que o terceiro relevante tome em relação à suspensão ou cessação do seu uso dos serviços daqueles ou por quaisquer perdas daí decorrentes. Também não seremos responsáveis por, ou parte de, qualquer acordo que seja

celebrado entre o Cliente e qualquer terceiro relevante. O Cliente deverá assegurar que leu e cumpriu com esse acordo e com quaisquer outras políticas aplicáveis e deverá estar ciente que o presente Contrato continuará a vigorar entre nós incluindo quaisquer Serviços de Pagamento e as nossas Comissões conforme determinadas continuarão em vigor.

- 6.7. Quando apropriado, poderemos negar o acesso à sua Conta a qualquer terceiro quando considerarmos que esse acesso é um risco de branqueamento de capitais ou financiamento ao terrorismo, fraude ou outra atividade criminal. Caso precisemos de tomar tais ações e quando possível, iremos informá-lo das razões que nos levaram a esta ação exceto se for proibido por lei ou por razões de segurança interna.

## **7. Condições de Utilização em Determinados Comerciantes**

- 7.1. Em determinadas circunstâncias nós ou o Comerciante poderemos exigir que o Cliente tenha um Saldo Disponível num montante superior ao montante do Pagamento. Por exemplo, em restaurantes poderá ser necessário que tenha mais 15% do que o valor da conta no seu Cartão para lhe permitir pagar uma gorjeta ou taxa de serviço adicionada pelo restaurante ou por si.
- 7.2. Em algumas circunstâncias os Comerciantes poderão solicitar a verificação do seu Saldo Disponível para determinar que o mesmo cobrirá o Pagamento do montante e cativar esse montante no seu Saldo Disponível, como por exemplo aluguer de viaturas. Caso um Comerciante cativar um montante na sua Conta, o Cliente não terá acesso a esses fundos até que o Pagamento seja efetuado ou libertado pelo Comerciante, o que poderá demorar até 30 dias.
- 7.3. Caso utilize o seu Cartão numa estação de serviço automática, sujeito à aceitação do Comerciante, o seu Cartão poderá precisar de ser pré-autorizado para um montante pré-determinado na moeda relevante. Se não utilizar a totalidade da pré-autorização ou não tiver Saldo Disponível para obter a pré-autorização, é possível que a quantia pré-autorizada fique cativa durante 30 dias antes de ficar novamente disponível.
- 7.4. Alguns Comerciantes poderão não aceitar o pagamento utilizando os seus Serviços de Pagamento. É da sua responsabilidade verificar a política com cada Comerciante. Não seremos responsáveis caso um Comerciante recuse aceitar o pagamento utilizando os nossos Serviços de Pagamento.
- 7.5. Em relação a qualquer litígio entre o Cliente e o Comerciante, desde que o Cliente esteja em condições de demonstrar que envidou todos os esforços para resolver esse litígio com o Comerciante relevante, iremos tentar ajudá-lo na medida em que seja razoavelmente possível. Poderemos cobrar-lhe uma comissão por processamento de estorno por qualquer assistência que lhe prestemos em relação a qualquer litígio conforme mencionado no Anexo de Comissões e Limites que lhe foi providenciado com o presente documento. Caso exista um litígio que não tenha sido resolvido com um Comerciante numa situação em que o Cartão tenha sido utilizado para um Pagamento, o Cliente será responsável pelo Pagamento e terá de resolver o litígio diretamente com o Comerciante.

## **8. Gestão e Proteção da sua Conta**

- 8.1. O Cliente é responsável por guardar em segurança o seu nome de utilizador e palavra-passe da sua Conta ("**Códigos de Acesso**") assim como o número de identificação pessoal do seu Cartão ("**PIN**").

- 8.2. O Cliente não pode partilhar o PIN com ninguém. Deve manter o seu PIN em segurança, e separado do seu Cartão ou de qualquer registo do número do seu Cartão e não o deve divulgar a ninguém. O presente inclui:
  - i. Memorizar o seu PIN assim que o receba, e destruir o correio ou outro meio de comunicação autorizado para lho transmitir;
  - ii. Nunca escrever o seu PIN no seu Cartão ou em nenhum local onde normalmente guarda o seu Cartão;
  - iii. Manter o seu PIN em segredo a todo o momento, incluindo não utilizar o seu PIN caso alguém esteja a ver;
  - iv. Não divulgar o seu PIN a ninguém.
- 8.3. O utilizador do Cartão(ões) deve imediatamente assinar a banda em qualquer Cartão Personalizado assim que o receber.
- 8.4. Se se esquecer do seu PIN, deverá enviar uma instrução por SMS para +351 962 233 247 com <PIN> <últimos 8 dígitos do seu Cartão> para receber novamente o seu PIN. Por exemplo: enviar PIN 12345678 para +351 962 233 247.
- 8.5. Não deve partilhar os seus Códigos de Acesso com ninguém exceto uma Pessoa Autorizada. Se divulgar os seus Códigos de Acesso com qualquer Pessoa Autorizada, será responsável pelo acesso, uso ou utilização indevida da Conta, violação dos termos do presente Contrato ou divulgação dos Códigos de Acesso por essa Pessoa Autorizada.
- 8.6. Os Serviços de Pagamento apenas podem ser utilizados pelo Cliente e por cada Detentor Adicional de Cartões ou Pessoa Autorizada.
- 8.7. Não deve entregar o Cartão a ninguém nem autorizar outra pessoa a utilizar os Serviços de Pagamento a não ser que seja uma Pessoa Autorizada ou um Detentor Adicional de Cartões. Deve guardar o Cartão num local seguro.
- 8.8. O incumprimento das Cláusulas 8.2 e/ou 8.5 podem afetar a sua possibilidade de reclamar quaisquer danos ao abrigo da Cláusula 14 caso demonstremos que o Cliente incumpriu intencionalmente a obrigação de manter a informação segura ou que agiu de forma fraudulenta, dolosa, com um atraso indevido ou com negligência grosseira. Em todas as outras circunstâncias o montante máximo da nossa responsabilidade será o determinado na Cláusula 15 abaixo.
- 8.9. Caso acredite que outra pessoa conhece os detalhes de segurança da sua Conta ou do seu Cartão, deverá contactar-nos imediatamente de acordo com a Cláusula 13.
- 8.10. Assim que o seu Cartão caducar (ver Cláusula 11), ou se for encontrado depois de ter sido reportado como perdido ou roubado, deverá destruir o seu Cartão cortando-o ao meio, através da banda magnética.

## **9. Verificação da Identidade**

- 9.1. Se celebrar Transações na internet, alguns sítios da internet exigem que insira o seu nome e morada. Nesses casos deve fornecer a sua morada mais recente e que foi registada connosco como a morada da Conta. A morada da Conta também deve ser a morada para onde lhe enviaremos qualquer correspondência.
- 9.2. Deve notificar-nos no prazo de 7 dias caso haja uma alteração na morada da Conta ou de quaisquer outros detalhes de contato. Poderá notificar-nos contactando os nossos Serviços ao Cliente que podem exigir confirmação dessa notificação por escrito. O Cliente será responsável por quaisquer danos que possam diretamente resultar de qualquer

incumprimento em nos notificar dessa alteração decorrente de um atraso indevido, negligência grosseira ou fraude. Teremos de verificar a sua nova morada da Conta e solicitar-lhe provas para o efeito.

- 9.3. Reservamos o direito de a qualquer momento verificarmos a sua identidade ou morada (por exemplo, solicitando-lhe os documentos relevantes originais) incluindo para efeitos de prevenção de fraude e/ou branqueamento de capitais. Adicionalmente, no momento do seu pedido de adesão ou em qualquer altura no futuro, o Cliente autoriza-nos, em relação à sua Conta, a executar diretamente as verificações de identidade eletrónica ou através de terceiros.

## **10. Direito de Resolução ("Período de Reflexão")**

O Cliente tem o direito a resolver o presente Contrato nas circunstâncias seguintes:

- 10.1. No momento de adesão aos Serviços de Pagamento terá direito a um "Período de Reflexão" de 14 dias a começar da data do registo com sucesso da sua Conta, para resolver este contrato de Serviços de Pagamento, sem qualquer penalidade mas sujeito a uma dedução dos custos razoavelmente incorridos com os serviços prestados antes da resolução. Deve contactar-nos durante este prazo de 14 dias e informar-nos que pretende resolver o presente Contrato e não deve utilizar os Serviços de Pagamento. Iremos cancelar os Serviços de Pagamento e reembolsá-lo da quantia do Saldo Disponível na Conta. No entanto, reservamos o direito de manter o Saldo Disponível por um período de 30 Dias Úteis a contar da receção da sua instrução antes de devolver o saldo, para assegurar que os detalhes de todas as Transações foram recebidos.
- 10.2. Após o Período de Reflexão, apenas poderá cessar os Serviços de Pagamento nos termos da Cláusula 12.

## **11. Caducidade e Reembolso**

- 11.1. O seu Cartão tem uma data de caducidade impressa no mesmo (a "Data de Caducidade"). O Cartão (e qualquer Cartão Adicional) e qualquer IBAN PFS associado ao Cartão não poderá voltar a ser utilizado após a Data de Caducidade, e o Cliente não o pode voltar a utilizar após essa data, mas continuará a poder receber e enviar fundos para e a partir da Conta associada ao Cartão.
- 11.2. Se o Cartão caducar antes de gasto o Saldo Disponível, poderá contactar os Serviços ao Cliente para solicitar a substituição do Cartão, desde que o faça até 14 dias antes da Data de Caducidade impressa no seu Cartão e sujeito ao pagamento de uma Comissão (quando determinado). Reservamos o direito de emitir um cartão de substituição para um Cartão caducado mesmo quando não o tenha solicitado. Se não tiver solicitado um Cartão de substituição, não lhe será cobrada a Comissão de Substituição do Cartão.
- 11.3. Se o seu IBAN PFS estiver associado à sua Conta, em vez de associado ao seu Cartão, então o mesmo não irá caducar quando o Cartão caducar, e permanecerá disponível para utilização enquanto a sua Conta estiver ativa.
- 11.4. Desde que o seu pedido de reembolso seja apresentado num prazo inferior a 12 meses a contar da data de cessação do presente Contrato ao abrigo da Cláusula 12, ao reembolso não será cobrada a Comissão de Reembolso Tardio. Se fizer o pedido de reembolso num prazo

superior a 12 meses a contar da data de cessação do presente Contrato ao abrigo da Cláusula 12, será cobrada uma Comissão de Encerramento de Conta (quando aplicável).

- 11.5. Teremos o direito absoluto de compensar, transferir ou aplicar as somas devidas na(s) Conta(s) ou Cartões na satisfação de todas ou quaisquer responsabilidades e Comissões que nos sejam devidas e que não tenham sido pagas ou cumpridas quando devidas.
- 11.6. Teremos o direito absoluto de encerrar a sua Conta e enviar um pedido de estorno pelas Transações relevantes se a sua Conta tiver um saldo negativo por um período superior a 60 dias. Se o nosso estorno for bem-sucedido, os fundos creditados na sua Conta só poderão ser usados para creditar o seu Cartão ou Conta, e a sua conta permanecerá encerrada.
- 11.7. Se a sua Conta estiver inativa (incluindo, sem limitação, sem acesso à conta ou às Transações de Pagamento) durante pelo menos 2 anos consecutivos e se tiver um Saldo Disponível, poderemos (mas não somos obrigados a) notificá-lo enviando um correio eletrónico para o seu endereço de correio eletrónico registado e dar-lhe a opção de manter a sua Conta ativa e manter ou pedir o reembolso do Saldo Disponível. Se não responder à nossa notificação no prazo de trinta (30) dias, iremos encerrar automaticamente a sua conta e iniciaremos uma Transferência do seu Saldo Disponível para a última conta de pagamento que nos notificou (a sua "**Conta Bancária Indicada**") ou por cheque para a sua última morada conhecida.

## **12. Cessação ou Suspensão da sua Conta e/ou Processamento das Transações**

- 12.1. Não poderemos cessar este Contrato e o seu acesso aos Serviços de Pagamento sem um aviso prévio de pelo menos 2 meses.
- 12.2. A utilização do seu Cartão e de qualquer IBAN PFS associado ao Cartão termina na Data de Caducidade de acordo com a Cláusula 11.2.
- 12.3. Este Contrato e a sua utilização dos Serviços de Pagamento também cessarão quando cessar a sua possibilidade para iniciar todas as Transações.
- 12.4. Poderemos a qualquer momento cessar ou suspender, pelo período que seja razoavelmente necessário, a sua utilização dos Serviços de Pagamento no todo ou em parte ou o processamento de qualquer Transação(ões) se:
  - i. Existir uma falha ou avaria no sistema(s) relevante de processamento de dados;
  - ii. Razoavelmente acreditarmos que o Cliente usou ou é provável que use os Serviços de Pagamento, ou permitiu que fossem usados, violando o presente Contrato ou para cometer uma infração;
  - iii. Qualquer Saldo Disponível pode estar em risco de fraude ou utilização indevida;
  - iv. Suspeitarmos que nos prestou informações falsas ou incorretas;
  - v. Quando exigido por lei, pela polícia, um tribunal ou qualquer autoridade governamental ou regulatória relevante;
  - vi. Necessários para cumprir as nossas obrigações legais em relação ao combate contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo;
  - vii. Houver suspeita de acesso não autorizado ou fraudulento ou uso da sua Conta ou que qualquer uma das suas ferramentas de segurança tenha sido comprometida, incluindo o início não autorizado ou fraudulento de uma Transação;
  - viii. Tivermos motivos razoáveis para acreditar que está a realizar uma atividade proibida ou ilegal;
  - ix. Estivermos impossibilitados de verificar a sua identidade ou qualquer outra informação relacionada consigo, a sua Conta ou uma Transação.

- 12.5. Se quaisquer Transações forem feitas usando o seu Cartão ou IBAN PFS após a caducidade ou qualquer ação tenha sido tomada por nós nos termos da Cláusula 12.4, o Cliente deve reembolsar-nos imediatamente esses valores.
- 12.6. Quando praticável e legal ou que não comprometa motivos de segurança razoavelmente justificados, iremos notificá-lo através de correio eletrónico da suspensão ou restrição e as razões para tal antes que tais medidas sejam implementadas ou imediatamente após essa implementação.
- 12.7. Procederemos à reposição da sua conta ou executaremos a(s) Transação(ões) relevante(s) assim que possível, após as razões previstas na Cláusula 12.4 não mais se aplicarem ou existirem.
- 12.8. Se desejar cessar os Serviços de Pagamento a qualquer momento, deverá proceder à denúncia deste contrato e solicitar o reembolso do seu Saldo Disponível por correio eletrónico para o nosso endereço indicado na Cláusula 2 através do endereço de correio eletrónico registado na sua Conta. O nosso departamento de Atendimento ao Cliente suspenderá, então, o uso dos seus Serviços de Pagamento.
- 12.9. Assim que recebermos todas as suas informações necessárias (incluindo qualquer Identificação do Cliente) e todas as Transações e Comissões e taxas aplicáveis tiverem sido processadas, reembolsar-lhe-emos qualquer Saldo Disponível com dedução de quaisquer Comissões e encargos que nos sejam devidos, desde que:
  - i. não tenha agido de forma fraudulenta ou com negligência grosseira ou de modo a originar suspeitas razoáveis de fraude ou negligência grosseira; e
  - ii. não sejamos obrigados a reter o seu Saldo Disponível por lei ou regulamento, ou a pedido da polícia, um tribunal ou qualquer autoridade reguladora.
- 12.10. Assim que os Serviços de Pagamento tenham sido denunciados, será da sua responsabilidade destruir o(s) Cartão(ões) que lhe foram fornecidos.
- 12.11. Se, após o reembolso do seu Saldo Disponível, quaisquer Transações adicionais forem constatadas como tendo sido feitas ou taxas ou Comissões incorridas usando o(s) cartão(s) ou se recebermos uma reversão de qualquer Transação de fundos anterior, iremos notificá-lo do valor que nos deverá imediatamente pagar, sendo tal quantia entendida como dívida.

### **13. Perda ou Roubo do seu Cartão ou Apropriação indevida da sua Conta**

- 13.1. Se o seu Cartão se perder ou for roubado ou se achar que alguém está a usar o seu Cartão, PIN e/ou Códigos de Acesso sem a sua permissão ou se o seu Cartão estiver danificado ou defeituoso:
  - i. deve entrar em contacto connosco o mais rapidamente possível e fornecer-nos a sua Conta ou o número de Cartão e o seu Nome de Utilizador e Palavra Passe ou quaisquer outros detalhes de identificação que sejam aceitáveis para que possamos ter a certeza de que estamos a falar consigo; e
  - ii. Desde que tenhamos obtido o seu consentimento para encerrar a conta, iremos fornecer-lhe um Cartão de substituição com uma nova Conta correspondente devidamente provisionada com um valor equivalente ao seu último Saldo Disponível.
- 13.2. Assim que tivermos sido notificados de qualquer perda ou roubo, suspenderemos os Serviços de Pagamento assim que possível para limitar quaisquer danos adicionais (consulte a Cláusula 14). Só podemos tomar medidas para impedir o uso não autorizado dos Serviços de

Pagamento se nos fornecer a Conta ou o número do Cartão e o Nome de Utilizador e a Palavra Passe, e se puder fornecer detalhes suficientes para se identificar e à Conta relevante.

- 13.3. Os Cartões de Substituição serão enviados para a morada da conta mais recente registada. O não fornecimento da morada correta resultará na cobrança de uma Comissão de Substituição do Cartão.
- 13.4. Se posteriormente encontrar ou recuperar um Cartão que tenha dado como perdido ou roubado, deve destruir imediatamente o Cartão encontrado cortando-o ao meio através da banda magnética e do chip.
- 13.5. Concorde em ajudar-nos, aos nossos agentes, às autoridades reguladoras e à polícia se o seu Cartão for perdido, roubado ou se suspeitarmos que os Serviços de Pagamento estão a ser usados indevidamente.

#### **14. Responsabilidade por Transações Não Autorizadas ou Incorretamente Executadas**

- 14.1. Sujeito às Cláusulas 14.2, 14.3 e 14.6, procederemos ao imediato reembolso de todas as Transações não autorizadas na sua Conta e, em qualquer caso, até ao final do Dia Útil seguinte após notar ou ser notificado da Transação (exceto quando tivermos motivos razoáveis para suspeitar de fraude), desde que nos informe da Transação não autorizada após tomar conhecimento da mesma, sem atrasos indevidos, e, em qualquer caso, no prazo máximo de 13 meses após a execução da Transação. Quando aplicável, a sua Conta será reposta ao estado em que se encontrava caso a Transação não autorizada não tivesse ocorrido, para que a data do valor do crédito não seja posterior à data em que o valor foi debitado.
- 14.2. O Cliente poderá ser responsabilizado por danos relacionados com quaisquer Transações não autorizadas até um máximo de £ 35 resultantes do uso de um Cartão perdido ou roubado ou do uso indevido da sua Conta, a menos que a perda, roubo ou apropriação indevida não tenha sido detetada antes do pagamento (exceto quando agiu de forma fraudulenta) ou quando foi causada por atos ou omissão de um nosso funcionário, agente, filial ou prestador de serviços.
- 14.3. O Cliente é responsável por quaisquer danos decorrentes de uma Transação não autorizada se tiver agido de forma fraudulenta ou violado intencionalmente ou com negligência grosseira as regras de utilização da sua Conta estabelecidas neste Contrato ou em manter os seus Códigos de Acesso confidenciais e seguros de acordo com a Cláusula 8.
- 14.4. O Cliente não será responsável por danos decorrentes de uma Transação não autorizada que ocorra após nos ter notificado que os seus Códigos de Acesso estavam comprometidos de acordo com a Cláusula 8, a menos que tenha agido de forma fraudulenta ou quando não lhe tenhamos fornecidos os meios para nos notificar conforme acordado, sem demora, sobre a sua tomada de conhecimento da perda, roubo, apropriação indevida ou uso não autorizado do seu Cartão ou Conta.
- 14.5. Não nos responsabilizamos por um reembolso ou danos decorrentes de uma Transação de pagamento incorreta ou não executada se os detalhes da conta do beneficiário que nos foram fornecidos estiverem incorretos ou se provarmos que o valor total da Transação foi devidamente recebido pelo provedor de serviços de pagamento.
- 14.6. Não seremos responsáveis por quaisquer Transações não autorizadas ou incorretamente executadas, caso a Transação tenha sido afetada por circunstâncias anormais e imprevisíveis fora do nosso controle razoável ou quando agirmos de acordo com uma obrigação legal.
- 14.7. Numa situação em que somos responsáveis pela execução incorreta de uma Transferência ou Transferência SEPA que o Cliente receba ao abrigo deste Contrato, colocaremos

imediatamente o valor da Transação à sua disposição e creditaremos o valor correspondente na sua Conta até à data em que o valor teria sido validamente creditado, se a Transação tivesse sido executada corretamente.

- 14.8. Numa situação em que somos responsáveis pela execução incorreta de um Pagamento, Transferência ou Transferência SEPA pelo Cliente como pagador, reembolsaremos, sem atrasos indevidos, o valor da Transação não executada ou defeituosa e, quando aplicável, restituiremos o montante debitado na sua Conta como se a Transação defeituosa não tivesse ocorrido.
- 14.9. No caso de um Pagamento, Transferência ou Transferência SEPA não executado ou executado de forma defeituosa pelo Cliente como pagador, iremos, independentemente de sermos responsáveis, mediante pedido, imediatamente envidar os esforços para localizar a Transação e notificá-lo do resultado, sem quaisquer custos.
- 14.10. Um pagamento iniciado por ou através de um beneficiário (por exemplo, um Comerciante) será considerado como não autorizado se não tiver sido dado o seu consentimento para que o pagamento fosse efetuado. Se acredita que um pagamento foi feito sem o seu consentimento, entre em contato conosco de acordo com a Cláusula 2.
- 14.11. Um pedido de reembolso de um Débito Direto ou Pagamento autorizado iniciado por ou através de um beneficiário (por exemplo, um Comerciante) onde a autorização não especificou uma quantia exata para a Transação de pagamento (e o valor do Pagamento excedeu o valor que razoavelmente poderia ter esperado tendo em conta o seu padrão de gastos anteriores, este Acordo e as circunstâncias da situação), deve ser feito dentro de 8 semanas a contar da data em que os fundos foram deduzidos do seu Saldo Disponível. No prazo de 10 Dias Úteis após recebermos o seu pedido de reembolso ou no prazo de 10 Dias Úteis após recebermos mais informações suas, reembolsaremos o montante total do Pagamento até à data em que o montante do Pagamento foi debitado ou fornecer-lhe-emos uma justificação para recusar o reembolso.
- 14.12. O direito a um reembolso nos termos desta Cláusula 14 não se aplica quando nos tiver dado diretamente o seu consentimento para que o Pagamento fosse efetuado e, se aplicável, nós ou o beneficiário lhe tivermos fornecido ou disponibilizado as informações sobre o Pagamento pelo menos quatro semanas antes da data de vencimento, conforme acordado entre as partes.
- 14.13. Se não estiver satisfeito com a justificação fornecida quanto à recusa do reembolso ou com o resultado do seu pedido de reembolso, poderá enviar-nos uma reclamação ou entrar em contato com a autoridade de reclamações, conforme descrito na Cláusula 16.
- 14.14. Se, a qualquer momento, deduzirmos incorretamente dinheiro do seu Saldo Disponível, reembolsar-lhe-emos esse valor. Se, posteriormente, constatarmos que o montante reembolsado foi corretamente deduzido, podemos deduzi-lo do seu Saldo Disponível e cobrar uma Comissão. Se não tiver Saldo Disponível suficiente, deverá reembolsar-nos imediatamente o valor após nossa solicitação.
- 14.15. Quando qualquer pedido, Transação, Transação litigiosa, arbitragem ou Transação revertida envolva custos de terceiros, o Cliente permanecerá responsável perante estes, sendo os mesmos deduzidos da sua Conta ou cobrados de outra forma.

## **15. Responsabilidade Geral**

- 15.1. Sem prejuízo da Cláusula 14 e sujeito à Cláusula 15.4;

- i. nenhuma das partes será responsável perante a outra por perdas ou danos indiretos ou consequentes (incluindo, sem limitação, perda de negócios, lucros ou receitas), incorridos em conexão com este Contrato, quer sejam decorrentes do contrato, ato ilícito (incluindo negligência), violação de deveres estatutários ou outros;
  - ii. não seremos responsáveis:
    - 1. se não conseguir usar o Cartão ou os Serviços de Pagamento por qualquer motivo válido estabelecido neste Contrato;
    - 2. por qualquer falha ou avaria fora do nosso controlo razoável relacionado com o uso dos Serviços de Pagamento, incluindo, mas não limitado a, falta de Saldo Disponível ou falha ou avaria nos sistemas de processamento de dados;
    - 3. por qualquer perda, falha ou incumprimento em relação à utilização de um Servidor Externo conforme mencionado na Cláusula 6.3, 6.6 e 6.7 deste Contrato,
    - 4. Se o Comerciante se recusar a aceitar o Pagamento ou não cancelar uma autorização ou pré-autorização;
    - 5. pelos bens ou serviços adquiridos com o seu Cartão;
    - 6. por qualquer litígio que possa ter com um Comerciante ou outro utilizador dos Serviços de Pagamento quando agiu:
      - 15.1.ii.6.1. com atraso indevido;
      - 15.1.ii.6.2. de forma fraudulenta; ou
      - 15.1.ii.6.3. com negligência grosseira. (incluindo perdas decorrentes do seu incumprimento em nos notificar dos seus dados pessoais corretos)
- 15.2. Concorda que não usará os Serviços de Pagamento de maneira ilegal e concorda que nos irá indemnizar de qualquer reclamação ou procedimento provocado por tal uso ilegal dos Serviços de Pagamento por si, pela sua Pessoa Autorizada(s) e pelo Detentor(es) Adicional(is) de Cartões.
- 15.3. O Cliente é o único responsável pelas suas interações com Comerciantes ou outros utilizadores dos Serviços de Pagamento. Reservamos o direito, mas não temos nenhuma obrigação, de monitorizar ou mediar tais disputas.
- 15.4. Até a máxima extensão permitida pela lei relevante, e sujeito às Cláusulas 14 e 15.5, a nossa responsabilidade total sobre ou decorrente deste Contrato será limitada da seguinte forma:
- i. Se o seu Cartão estiver com defeito devido a incumprimento nosso, a nossa responsabilidade será limitada à substituição do Cartão ou, a nosso critério, ao reembolso do Saldo Disponível; e
  - ii. Em todas as outras situações que resultem do nosso incumprimento, a nossa responsabilidade será limitada ao reembolso do valor do Saldo Disponível.
- 15.5. Nada neste Contrato excluirá ou limitará a responsabilidade de qualquer das Partes em relação a morte ou danos pessoais decorrentes de negligência ou declarações fraudulentas.
- 15.6. Nenhuma parte será responsável por, ou será considerada com infringindo o presente Contrato por, qualquer atraso ou falha no desempenho, conforme exigido por este Contrato, como resultado de quaisquer causas ou condições que estejam além do controlo razoável dessa Parte.

## **16. Resolução de Litígios**

- 16.1. Estamos comprometidos em fornecer uma excelente experiência de cliente a todos os nossos Clientes. Se de alguma forma não atendermos às suas expectativas, queremos ter a oportunidade de corrigir as coisas.

- 16.2. Num primeiro momento, a sua comunicação inicial será com nossa equipa de Atendimento ao Cliente, que pode ser contactada por correio eletrónico para [card@unicambio.pt](mailto:card@unicambio.pt) ou por telefone para o 800 50 70 77 (+351 213 429 760 para chamadas internacionais). A nossa equipa de Atendimento ao Cliente ouvirá as suas necessidades e fará o melhor para resolver o seu problema de forma imediata e justa. Valorizamos a oportunidade de analisar a maneira como atuamos e o seu apoio para correspondermos às expectativas dos nossos clientes.
- 16.3. Se após receber uma resposta da nossa equipa de Atendimento ao Cliente não ficar satisfeito com o resultado, por favor contacte a Equipa de Reclamações da Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT por escrito através do correio eletrónico [complaints@prepaidfinancialservices.com](mailto:complaints@prepaidfinancialservices.com).
- 16.4. Uma vez recebida, a Equipa de Reclamações conduzirá uma investigação e receberá uma resposta das conclusões da mesma dentro de 15 dias a contar do recebimento da reclamação. Em circunstâncias excecionais em que não nos seja possível responder nos primeiros 15 dias, responderemos fornecendo uma justificação para o atraso e o prazo de resposta, que não será superior a 35 dias após o primeiro recebimento da reclamação.
- 16.5. Se a Equipa de Reclamações não conseguir resolver a sua reclamação e pretender prosseguir com a sua reclamação, por favor contacte o Financial Ombudsman Service at South Key Plaza, 183 Marsh Wall, London, E14 9SR. Os detalhes dos serviços oferecidos pela Financial Ombudsman Service estão disponíveis em <http://www.financialombudsman.org.uk/consumer/complaints.htm> ou em alternativa, poderá submeter a sua reclamação junto do processo de Resolução de Litígios (“*Online Dispute Resolution process*”) em <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN>
- 16.6. Deve fornecer-nos todos os recibos e informações relevantes para sua reclamação.

## 17. Os seus Dados Pessoais

- 17.1. A PFS é um Controlador de Dados registado junto do *Information Commissioners Office* no Reino Unido sob o número de registo Z1821175 <https://ico.org.uk/ESDWebPages/Entry/Z1821175>. A Unicâmbio é responsável pelo tratamento de dados em conjunto com a PFS.
- 17.2. Para que possamos fornecer os serviços relacionados com a sua Conta, somos obrigados a recolher e processar os seus dados pessoais, Detentores Adicionais de Cartões e Pessoas Autorizadas, com o seu consentimento ou com base legal para que possamos cumprir as nossas obrigações ao abrigo da Legislação de Combate ao Branqueamento de Capitais ou de outras orientações da entidade governamental competente. Se aplicável, caso o titular da Conta seja menor de 16 anos, o consentimento dos pais será explicitamente exigido.
- 17.3. O seu consentimento será solicitado para a recolha dos seus dados, sendo que tem o direito de concordar ou recusar. Quando declinar o consentimento para a recolha e processamento dos seus dados, reservamos o direito de descontinuar o serviço devido às nossas obrigações como instituição de serviços de pagamento.
- 17.4. Podemos divulgar ou verificar os seus dados pessoais com outras organizações e obter mais informações sobre si, para verificar a sua identidade e cumprir com a legislação aplicável de branqueamento de capitais e regulamentos governamentais. Um registo das nossas consultas será mantido no seu arquivo.

- 17.5. Podemos transmitir os seus dados pessoais para prestadores de serviços externos contratados pela PFS durante o processamento da sua Conta. Quaisquer terceiros com quem possamos partilhar os seus dados são obrigados a manter os mesmos seguros e a usá-los apenas para cumprir o serviço que lhe fornecem em nosso nome. Se transmitirmos os seus dados pessoais para um país terceiro ou organização internacional, garantimos que será feito de forma segura e que eles cumprem com um padrão mínimo de proteção de dados nos seus países.
- 17.6. O Cliente tem o direito de receber informações sobre os seus dados pessoais que mantivermos e de corrigir esses dados quando estiverem imprecisos ou incompletos. O Cliente tem o direito de se opor ou retirar qualquer consentimento que tenha prestado para certos tipos de processamento, como publicidade direta.
- 17.7. Os seus dados serão mantidos por 6 anos após a cessação da prestação de serviços, e nesse momento os seus dados serão destruídos em conformidade com os requisitos do Regulamento Geral de Proteção de Dados.
- 17.8. Caso deseje fazer uma reclamação sobre a forma como os seus dados pessoais estão a ser processados por nós (ou terceiros, conforme descrito em 18.5 acima), ou como sua reclamação foi tratada, tem o direito de apresentar uma reclamação diretamente à autoridade de supervisão e ao Responsável pela Proteção de Dados da PFS.
- 17.9. A nossa Política de Privacidade fornece detalhes completos sobre os seus direitos como titular de dados e as nossas obrigações como um controlador de dados. Por favor, leia atentamente este documento e certifique-se de que compreende os seus direitos.

## **18. Alterações aos Termos e Condições**

Podemos atualizar ou alterar estes termos e condições (incluindo o nosso Anexo de Comissões e Limites). A notificação de quaisquer alterações será prestada no nosso sitio da internet, ou por notificação através de correio eletrónico, ou por SMS, com pelo menos 2 meses de antecedência. Ao continuar a usar os Serviços de Pagamento após o termo do período de notificação de 2 meses, reconhece que aceita estar vinculado aos termos e condições atualizados ou alterados. Se não desejar ficar vinculado aos mesmos, deve parar de usar os Serviços de Pagamento e denunciar este Contrato de acordo com a Cláusula 10, antes que as alterações entrem em vigor.

## **19. Vários**

- 19.1. Podemos ceder ou transferir os nossos direitos, interesses ou obrigações ao abrigo do presente Contrato a qualquer terceiro (inclusive por fusão, consolidação ou aquisição de todos ou substancialmente todos os nossos negócios e ativos relacionados com o Contrato) mediante notificação por escrito de dois meses. Esta situação não afetará negativamente os seus direitos ou obrigações ao abrigo deste Contrato.
- 19.2. Nada neste Contrato tem a intenção de conferir um benefício a qualquer pessoa que não seja parte do mesmo, e nenhuma pessoa terceira tem qualquer direito sob a *Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999* de exercer quaisquer termos deste Contrato, mas esta Cláusula não afeta os direitos ou retificações a que um terceiro esteja intitulado ao abrigo de outra legislação.
- 19.3. Qualquer renúncia ou concessão que possamos permitir, não afetará os nossos direitos nem as suas obrigações ao abrigo deste Contrato.

19.4. Este Contrato e os documentos nele mencionados constituem o acordo e entendimento integral das partes e substituem qualquer acordo anterior entre as partes relativo ao objeto deste Contrato.

## **20. Protecção de Fundos**

Todos os fundos relevantes correspondentes ao seu Saldo Disponível estão segregados dos nossos fundos e mantidos na Conta de Fundos do Cliente, de acordo com os requisitos de salvaguarda dos Regulamentos Monetários Eletrônicos de 2011, e por lei. No caso de nos tornarmos insolventes, esses fundos estão protegidos contra reclamações feitas por qualquer um de nossos credores.

## **21. Regulamentação e Lei Aplicável**

21.1. Os Serviços de Pagamento, o Cartão e a Conta são serviços de pagamento e não depósito, crédito ou produtos bancários e não são cobertos pelo Esquema de Compensação de Serviços Financeiros.

21.2. Este Contrato é regido e interpretado de acordo com as leis da Inglaterra e do País de Gales, e qualquer litígio ou reivindicação em relação a este Contrato estará sujeita à jurisdição não exclusiva dos tribunais ingleses. No entanto, se residir fora da Inglaterra e do País de Gales, pode apresentar uma ação no seu país de residência.

## **22. Preçário e Tabela de Comissões**

22.1. O preçário e Tabela de Comissões aplicável em todas as transações, compras e utilização está disponível através do sitio de internet [http://www.unicambio.pt/files/editorials/2017\\_PFS\\_TCs\\_PSD2\\_Final\\_PT\\_PS13012018\\_3.pdf](http://www.unicambio.pt/files/editorials/2017_PFS_TCs_PSD2_Final_PT_PS13012018_3.pdf), ou em qualquer ponto de venda da rede Unicâmbio.

22.2. Sem qualquer prejuízo ao ponto anterior, o Preçário e Tabela de Comissões faz parte do formulário de adesão entregue ao cliente na altura da adesão ao serviço, em qualquer dos pontos de venda da rede Unicâmbio.