

## Termos e Condições do Usuário da WorldRemit Corp.

Estes Termos e Condições do Usuário ("**Acordo do Usuário**") entram em vigor no dia 19 de dezembro de 2024. Este Acordo do Usuário é um contrato entre você e nós. Ele descreve os termos e as condições pelas quais você estará vinculado ao usar os serviços que podem ser acessados em um ou mais de nossos Canais, incluindo o app WorldRemit e o app Sendwave ("**Serviços**"). Não use os Serviços se não concordar em se vincular a este Acordo do Usuário. Ao usar os Serviços, você concorda com os termos e as condições deste Acordo do Usuário.

Você pode visualizar e baixar uma cópia deste Acordo do Usuário a qualquer momento através do app WorldRemit ou do app Sendwave. Você também pode solicitar uma cópia deste Acordo do Usuário utilizando as informações de contato previstas na Cláusula 15.9 abaixo.

Os termos "**WorldRemit**", "**nós**" e "**nosso**" neste Acordo do Usuário referem-se à WorldRemit Corp., uma empresa de Delaware, bem como seus funcionários, diretores, sucessores e cessionários. Os termos "**você**", "**seu/sua**" e referem-se a você como usuário dos Serviços. O termo "**Zepz**" refere-se, dependendo do contexto, à marca WorldRemit, à marca Sendwave ou a ambas as marcas.

Este Acordo do Usuário está estruturado da seguinte forma. A Parte 1 descreve os termos e as condições gerais aplicáveis ao uso de quaisquer Serviços por você. A Parte 2 descreve os termos e as condições específicas aplicáveis ao uso de um Serviço específico por você, conforme descrito detalhadamente nessa Parte.

Além deste Acordo do Usuário, você deve ler e cumprir o seguinte:

- [Política de Privacidade da Zepz](#) (este documento descreve como tratamos os dados pessoais que coletamos sobre você ou que você nos fornece);
- [Política de Cookies da Sendwave](#) (este documento descreve informações sobre "cookies", rastreadores e outras tecnologias semelhantes utilizadas em nossos Canais);
- [Política de Comunicações Eletrônicas da Zepz](#); e
- [A página de Perguntas frequentes](#) no App Sendwave (elas fornecem respostas às perguntas mais comuns dos clientes).

### PARTE 1: TERMOS GERAIS

#### Cláusula 1. Definições

Os termos em maiúsculas não definidos de outra forma neste Acordo do Usuário têm os seguintes significados:

- "**Conta**" significa uma conta que disponibilizamos para que você possa utilizar um ou mais de nossos Serviços.
- "**App**" significa um aplicativo móvel utilizado para oferecer nossos Serviços.
- "**Dia Útil**" significa de segunda a sexta-feira, excluindo feriados nos Estados Unidos.

- **"Canal"** significa qualquer site, aplicativo móvel ou interface utilizada para oferta de nossos Serviços.
- **"Parceiro de Distribuição"** significa um terceiro responsável por liberar os fundos e realizar outros serviços no país para os Destinatários, a fim de concluir uma Transferência.
- **"Taxa de Câmbio"** significa o preço da moeda de um país em comparação com à moeda de outro país, no contexto específico do par de moedas em questão (por exemplo, GBP para EUR) que disponibilizamos para uma determinada transação. Esse valor é estabelecido a partir das taxas praticadas pelo banco central e pelo mercado.
- **"Taxas"** significa as taxas e cobranças que aplicamos pelo uso de nossos Serviços.
- **"Serviços de Transferência de Dinheiro"** tem o significado atribuído a este termo e está detalhado na Cláusula 1 da Parte 2 abaixo.
- **"Instrumento de Pagamento"** é um instrumento, como um cartão de débito ou crédito, uma conta bancária ou um aplicativo móvel, utilizado para realizar um pagamento em sua Conta.
- **"Valor de Pagamento"** é o valor pago ao Destinatário.
- **"Destinatário"** é a pessoa que recebe o dinheiro enviado por um Remetente através do Serviço de Transferência de Dinheiro.
- **"App do Destinatário"** é um aplicativo que um Destinatário Autorizado pode usar para receber fundos enviados por você, entre outras coisas.
- **"Regulamentação E"** é a regulamentação prevista na Parte 1005 do Título 12 da C.F.R., incluindo seus anexos e complementos, que implementa a Lei de Transferência Eletrônica de Fundos nos Estados Unidos da América.
- **"Remetente"** é um cliente da WorldRemit que pode utilizar o Serviço de Transferência de Dinheiro para enviar dinheiro.
- **"Prestador de Serviços"** é um terceiro que você ou a WorldRemit, conforme o caso, utilizam em conexão com os Serviços, como, por exemplo, o emissor do seu Instrumento de Pagamento, um provedor de serviços de internet, um fabricante de dispositivos móveis, uma operadora de rede, nossos parceiros de distribuição etc.
- **"Valor da Transação"** é o valor em dólares americanos que o Remetente entrega à WorldRemit para transmissão ao Destinatário.
- **"Transferência"** é a solicitação do Remetente para envio de dinheiro por meio do Serviço de Transferência de Dinheiro.

## **Cláusula 2. Elegibilidade para os Serviços**

**2.1 Idade e Capacidade.** Você deve ter pelo menos 18 (dezoito) anos para criar uma Conta, acessar ou usar os Serviços ou Canais, exceto se a lei aplicável exigir que você tenha uma idade maior; nesse caso, você deve ter pelo menos a idade exigida pela lei aplicável. Você deve ter capacidade para celebrar contratos legalmente vinculativos conforme a lei aplicável. Outras restrições podem se aplicar.

**2.2 Outros.** Você não pode enviar ou receber uma transação em nome de terceiros.

**2.3. Somente para residentes dos EUA.** Os Serviços estão disponíveis apenas para residentes dos Estados Unidos, incluindo aqueles que residem em instalações militares dos EUA.

**2.4 Oferta e Aceitação.** Ao enviar uma transação, você está nos solicitando para processá-la, uma oferta que podemos aceitar ou rejeitar a nosso exclusivo critério.

**2.5 Múltiplas Contas.** Você pode ter apenas uma Conta ativa. Se verificarmos que você está utilizando várias contas, nos reservamos o direito de unificar, suspender ou encerrar uma ou mais de suas Contas, ou de restringir ou suspender sua capacidade de usar os Serviços.

### **Cláusula 3. Restrições aos Serviços.**

**3.1 Geral.** Podemos recusar qualquer transação ou limitar o valor a ser transferido, seja por transação individual ou de forma agregada. Esses limites podem ser aplicados a uma Conta específica. Reservamo-nos o direito, a qualquer momento, de modificar ou descontinuar os Serviços no todo ou em parte.

**3.2 Atrasos.** Sua transação pode sofrer atrasos enquanto verificamos sua identidade, validamos seus Instrumentos de Pagamento, cumprimos requisitos legais ou controlamos nosso risco financeiro. Em alguns casos, você pode ter direito a um reembolso e pode cancelar sua transação enquanto ela estiver pendente.

**3.3 Transações Comerciais.** Você só deve utilizar os Serviços para enviar dinheiro a uma pessoa conhecida ou em quem confie (por exemplo, se o Serviço permitir uma transação para fins comerciais, como pagar uma conta de serviços).

Você entende que, ao usar os Serviços para pagamento de produtos e serviços, assume todo o risco envolvido. Não somos responsáveis pela qualidade ou entrega de quaisquer produtos ou serviços pagos utilizando os Serviços, nem somos responsáveis perante terceiros por quaisquer perdas que possam ocorrer em decorrência do uso de nossos Serviços.

**3.4 Uso Indevido.** Você não pode usar os Serviços de maneira que viole este Acordo do Usuário ou as leis, as regras ou os regulamentos aplicáveis. O uso dos Serviços constitui uma violação deste Acordo para as seguintes atividades: tráfico de pessoas, materiais de teor sexual ou serviços para adultos, encontros, relacionamentos, golpes de adiantamento de taxas ou investimentos, atividades de jogos de azar, transações com criptomoedas, fraudes, lavagem de dinheiro, financiamento de organizações terroristas ou compra e venda de tabaco, artigos relacionados ao tabaco, armas de fogo, medicamentos controlados ou outras substâncias regulamentadas. Se você utilizar os Serviços para prática de atividades ilegais, a WorldRemit se reserva o direito de comunicar o ocorrido às autoridades policiais e tomar outras medidas que julgar adequadas em conformidade com a legislação aplicável.

**3.5 Inelegibilidade.** Podemos recusar transações de Remetentes e para Destinatários incluídos na lista de Cidadãos Especialmente Designados, na lista de Países e Territórios Não Cooperativos e em outras listas emitidas por agências governamentais e organizações internacionais.

**3.6 Sem Alterações.** Geralmente, não permitimos alterações nos dados da transação após ela ter sido enviada para processamento. Você deve garantir que as informações da transação estejam corretas.

**3.7 Atividades Restritas.** Em relação ao uso de um ou mais de nossos Canais ou Serviços, ou durante suas interações com a WorldRemit ou qualquer usuário ou terceiro em relação aos nossos Serviços, você não deve:

- (a) violar este Acordo do Usuário ou qualquer outro acordo entre você e a WorldRemit;
- (b) fornecer informações falsas, imprecisas ou enganosas;

- (c) recusar-se a cooperar com uma investigação ou a fornecer a confirmação de sua identidade;
- (d) usar um proxy de anonimização; ou
- (e) usar qualquer dispositivo automático ou processo manual para monitorar, acessar ou copiar nosso site ou App.

#### **Cláusula 4. Como e por que coletamos Informações Pessoais**

**4.1 Política de Privacidade.** Ao aceitar este Acordo do Usuário, você reconhece e concorda com a Política de Privacidade da Zepz, disponível [aqui](#).

**4.2 Programa de Identificação de Clientes.** De acordo com leis, regras e regulamentos aplicáveis, obtemos, verificamos e registramos informações sobre você. Podemos exigir que você nos forneça informações pessoais e confidenciais para identificação. Também podemos, de forma legal, obter informações sobre você de outras fontes sem o seu conhecimento, incluindo informações não pessoalmente identificáveis que podemos coletar durante seu acesso ou uso do nosso site ou App. Consulte a Política de Privacidade da Zepz para obter mais informações.

**4.3 Divulgações.** Podemos fornecer informações sobre você e suas transações a terceiros, incluindo autoridades governamentais, agências policiais e nossos Parceiros de Distribuição. Para saber mais sobre nossas práticas de divulgação, consulte a Política de Privacidade da Zepz [aqui](#).

**4.4 Verificação de Informações.** Você nos autoriza a fazer consultas, a você ou a terceiros, que considerarmos razoáveis ou necessárias para confirmar as informações que você nos forneceu. Isso pode incluir solicitar informações adicionais, exigir que você tome medidas para confirmar a titularidade do seu endereço de e-mail ou instrumentos financeiros, verificar suas informações em bancos de dados de terceiros ou por meio de outras fontes.

#### **Cláusula 5. Abertura de Conta**

**5.1 Complete seu Perfil.** Para utilizar os Serviços, você deve criar e completar seu perfil, onde armazenaremos algumas informações sobre você (um "**Perfil**"). Usaremos as informações em seu Perfil para determinar se você é elegível para abrir uma Conta e utilizar os Serviços, avaliando possíveis fraudes e outros riscos associados ao uso dos Serviços. Você é responsável por manter seu endereço postal, e-mail, número de telefone e outras informações de contato completas, precisas e atualizadas em seu Perfil. Para completar seu Perfil, você deve: (a) aceitar este Acordo do Usuário; (b) ter pelo menos 18 anos; (c) residir nos Estados Unidos ou em uma instalação militar dos EUA; (d) nos fornecer informações completas, precisas e verdadeiras sobre você e como você usará nossos Serviços (incluindo quaisquer documentos que possamos solicitar de forma razoável); (e) criar uma senha, um número de identificação pessoal ou outra credencial de segurança ("**Credenciais de Segurança**") e completar todas as etapas de registro; (f) cumprir os requisitos de elegibilidade ou outras ações que nós, nossos ou seus Prestadores de Serviço possam exigir para permitir que você acesse e utilize os Serviços; e (g) baixar nosso App.

**5.2 Clientes Atuais.** Se você já for um cliente, ao aceitar este Acordo do Usuário, você nos concede permissão e nos autoriza a utilizar as informações do seu perfil atual, incluindo dados do método de Instrumento de Pagamento, para ajudá-lo a completar seu Perfil.

**5.3 Abertura de Conta.** Se você atender aos nossos requisitos de elegibilidade e a todos os termos e condições deste Acordo do Usuário, sua Conta será aberta. Você poderá acessar sua Conta por meio de nosso App ou outros Canais disponíveis.

**5.4 Extratos de Conta.** Você pode acessar o histórico de suas transações na Conta pelo App a qualquer momento.

## Cláusula 6. Resolução de Erros

**6.1 O que é um Erro?** Em geral, um "Erro" inclui, sem limitação, cada um destes itens:

- Uma transação não autorizada.
- Quando o dinheiro é retirado incorretamente de sua Conta ou creditado incorretamente em sua Conta ou quando uma transação é registrada incorretamente em sua Conta.
- Um valor incorreto é creditado ou debitado de sua Conta.
- Uma transação está faltando ou não foi identificada corretamente no extrato da Conta.
- Cometemos um erro computacional ou matemático relacionado à sua Conta.
- Você solicita um recibo ou documentos da Conta que somos obrigados a lhe fornecer.
- Você solicita informações adicionais ou esclarecimentos sobre uma transferência para ou da sua Conta, incluindo uma solicitação para determinar se ocorreu um erro.
- Você solicita documentos ou outras informações, exceto quando o pedido for de uma segunda via para fins fiscais ou de arquivamento.

Além dos Erros acima, você tem direitos específicos de resolução de erros em relação ao Serviço de Transferência de Dinheiro, que estão descritos na Parte 2, Cláusula 1.14 abaixo.

**6.2 Resolução de Erros.** Em caso de Erros ou dúvidas sobre suas transferências eletrônicas, fale conosco o mais rápido possível. As informações de contato de cada marca e nossos produtos, bem como informações importantes sobre prazos e os dados que você precisa nos fornecer, estão descritos abaixo:

Produto	Prazos para resolução de erros	Informações de contato
Sendwave Wallet pré-paga	<p>Fale conosco o mais rápido possível se você achar que seu extrato ou recibo está incorreto ou se precisar de mais informações sobre uma transferência listada no extrato ou recibo. Você deve nos informar no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o envio do PRIMEIRO extrato da Conta em que o problema ou erro apareceu. Tenha as seguintes informações em mãos.</p> <p>(a) Informe seu nome e o número da Conta ou e-mail.</p> <p>(b) Descreva o Erro ou a transferência em questão e explique da forma mais clara possível por que você</p>	<p><b><u>Para a WorldRemit:</u></b></p> <p>Por telefone +1.202.580.0383 (número tarifado) ou +1.855.383.7579 (número gratuito)</p> <p>Pelo correio WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, DE 19703 EUA</p> <p><b><u>Para a Sendwave:</u></b></p> <p>Por telefone +1 701 515 4355</p>

	<p>acredita que se trata de um Erro ou por que precisa de mais informações.</p> <p>(c) Informe o valor em dólares do suposto Erro.</p> <p>Caso você forneça essas informações verbalmente, podemos solicitar que envie sua reclamação ou pergunta por escrito em até 10 (dez) dias úteis.</p> <p>Apuraremos se ocorreu um Erro no prazo de 10 (dez) Dias Úteis após recebermos sua comunicação e corrigiremos qualquer Erro imediatamente. No entanto, se precisarmos de mais tempo, podemos levar até 45 (quarenta e cinco) dias para investigar sua reclamação ou pergunta. Se decidirmos fazer isso, creditaremos em sua conta, em até 10 (dez) Dias Úteis, o valor que você acredita estar incorreto, para que você possa utilizar o dinheiro enquanto concluimos a investigação. Se solicitarmos que a reclamação ou pergunta seja feita por escrito e não a recebermos em até 10 (dez) Dias Úteis, poderemos não creditar o valor na sua Conta. Para Erros envolvendo Contas novas, transações em pontos de venda ou iniciadas no exterior, podemos levar até 90 (noventa) dias para investigar a reclamação ou pergunta. Para Contas novas, podemos levar até 20 (vinte) Dias Úteis para creditar em sua conta o valor que você acredita estar incorreto. Informaremos o resultado em até 3 (três) Dias Úteis após a conclusão da investigação. Se constatarmos que não houve Erro, explicaremos por escrito. Você pode solicitar cópias dos documentos usados na investigação.</p>	<p>Pelo correio WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, DE 19703 EUA</p>
<p>Todas as outras transações</p>	<p>Se você acreditar que ocorreu um Erro, deverá falar conosco em até 180 dias após a data em que prometemos que os fundos estariam disponíveis para o destinatário. Ao fazer isso, informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● seu nome e endereço;</li> </ul>	<p><b><u>Para a WorldRemit:</u></b></p> <p>On-line Por meio de nosso aplicativo WorldRemit ou pelo chat disponível na página "fale conosco".</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● número do telefone;</li> <li>● o erro ou problema com a transferência e por que você acredita que se trata de um erro ou problema;</li> <li>● o nome e o Destinatário dos fundos e, se conhecido, o número de telefone ou endereço dele;</li> <li>● o valor, em dólares, da transferência; e</li> <li>● o código de confirmação ou o número da transação.</li> </ul> <p>Apuraremos se ocorreu um Erro no prazo de até 90 dias após o seu contato e corrigiremos qualquer Erro imediatamente. Informaremos o resultado em até três dias úteis após a conclusão da investigação. Se constatarmos que não houve Erro, ou se o Erro for de um tipo ou valor diferente do que você nos informou, explicaremos por escrito. Você pode pedir cópias da documentação na qual nos baseamos para chegar a tal conclusão.</p>	<p>Por telefone Através de todos os números disponíveis em nosso site da WorldRemit.</p> <p>Pelo correio 100 Hano St Suite #9 Boston, MA 02134 EUA</p> <p><b><u>Para a Sendwave:</u></b></p> <p>On-line Por meio de nosso aplicativo Sendwave ou pelo chat disponível na página "fale conosco".</p> <p>Por telefone +1 701 515 4355</p> <p>Pelo correio 100 Hano St Suite #9 Boston, MA 02134 EUA</p>
--	---	---

### Cláusula 7. Propriedade Intelectual da WorldRemit

Você reconhece que o Serviço, incluindo o conteúdo de nosso site, app, textos, gráficos, logotipos e imagens, bem como todos os demais direitos autorais, marcas registradas, logotipos e nomes de produtos e serviços da WorldRemit, são de nossa propriedade ou de nossas afiliadas (a "**Propriedade Intelectual da WorldRemit**").

Você concorda em não exibir, usar, copiar ou modificar a Propriedade Intelectual da WorldRemit de qualquer forma, exceto conforme permitido por este Acordo do Usuário para utilizar os Serviços. Você está autorizado a visualizar e manter uma cópia das páginas do site ou App para uso pessoal ou não comercial. Você também concorda em não: (a) usar qualquer robô, spider, scraper ou outro dispositivo automatizado para acessar os Serviços; (b) remover ou alterar qualquer aviso de autoria, marca registrada ou outro aviso de propriedade exibido neste site (ou em páginas impressas dele); ou (c) infringir a Propriedade Intelectual da WorldRemit ou os direitos autorais, patentes, marcas registradas, segredos comerciais ou outros direitos de propriedade intelectual de terceiros, ou direitos de publicidade ou privacidade.

Se você nos fornecer sugestões, feedback, avaliações ou contribuições ("**Feedback**") relacionadas aos nossos Serviços, nós e nossas afiliadas teremos todos os direitos, titularidade e interesse sobre esse Feedback, mesmo que você o tenha designado como confidencial. Nós e nossas afiliadas teremos o direito de usar o Feedback sem restrições, inclusive para fins de marketing ou comercial. Você nos transfere todos os direitos, titularidade e interesse sobre o Feedback e concorda em nos fornecer qualquer assistência necessária para documentar, aperfeiçoar e manter nossos direitos sobre o Feedback. Neste contexto, a palavra "transferir" é um termo legal que significa transferir legalmente o benefício, como quando você transfere legalmente os direitos sobre o Feedback para nós.

#### **Cláusula 8. Isenção de garantias**

Fazemos esforços razoáveis para garantir que as transações sejam processadas de forma rápida, mas não fazemos declarações ou garantias quanto ao tempo necessário para concluir o processamento ou à nossa capacidade de processar com sucesso qualquer solicitação de transação. Os Serviços dependem de muitos fatores fora do nosso controle. Seus direitos em relação às garantias podem variar em diferentes estados, e você pode ter direito a um reembolso conforme expressamente descrito neste documento. Em conformidade com a lei federal, se o Valor de Pagamento não estiver disponível para o Destinatário na data de disponibilidade indicada no recibo da transação, você poderá usar o processo de resolução de erros descrito na Cláusula 6 para nos notificar sobre o problema e poderá ter direito aos recursos previstos na legislação federal, incluindo o reembolso de nossas Taxas.

Tomamos medidas para proteger seus dados pessoais, mas não podemos garantir que terceiros não autorizados não consigam burlar essas medidas e acessar seus dados pessoais. Quaisquer dados pessoais que você nos forneça são por sua própria conta e risco.

Não nos responsabilizamos por quaisquer vírus ou tecnologias prejudiciais que possam afetar nosso site, App ou Serviços.

#### **Cláusula 9. Responsabilidade por transações não autorizadas.**

**9.1** Para se proteger de atividades não autorizadas em sua Conta, você deve acessar sua Conta regularmente, analisar seu histórico de transações e extratos da Conta e nunca compartilhar suas Credenciais de Segurança ou senhas temporárias com ninguém. Tanto o histórico de transações quanto os extratos da Conta estão disponíveis no App, e você pode entrar em contato com o Atendimento ao Cliente para obter assistência no acesso a uma cópia do seu histórico de transações e extratos da Conta. Os recibos das transações também podem ser encontrados no App. Notificaremos você sobre cada transação pelo App. É necessário que você tenha fornecido pelo menos um método de comunicação válido para utilizar o App, sendo de sua responsabilidade garantir que suas preferências de comunicação estejam sempre atualizadas. Verifique as notificações de transação para garantir que você autorizou cada transação e que ela foi concluída corretamente.

**9.2** Por lei, você tem direito a algumas proteções relacionadas a atividades não autorizadas em sua Conta. Forneceremos certas proteções a você, desde que você coopere conosco e siga os procedimentos descritos abaixo.

**9.3 O que é uma Transação Não Autorizada?** Uma "**Transação Não Autorizada**" ocorre quando dinheiro é enviado de sua Conta sem sua autorização e sem que você tenha sido beneficiado. Por exemplo, se alguém roubar ou obter de forma fraudulenta suas Credenciais de Segurança (ou as

Credenciais de Segurança do seu Destinatário Autorizado), utilizar essas Credenciais de Segurança para acessar os fundos da Conta e enviar um pagamento usando esses fundos, uma Transação Não Autorizada ocorreu.

**9.4 O que não é uma Transação Não Autorizada?** A transação não será considerada Não Autorizada se você conceder autorização a alguém para usar sua Conta ao fornecer suas informações de logon, e essa pessoa exceder a autoridade concedida. Você é responsável pelas transações realizadas nessa situação.

**9.5 Relatando uma Transação Não Autorizada.** Se você acreditar que suas informações de logon foram perdidas ou roubadas, fale imediatamente com o Atendimento ao Cliente através do App; ou para a WorldRemit, ligue para +1.202.580.0383 (número tarifado) ou +1.855.383.7579 (número gratuito);

para a Sendwave, ligue para +1 701 515 4355; ou envie uma carta para : WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, DE 19703 EUA.

Avise-nos o mais rápido possível se você acreditar que uma transferência eletrônica de fundos foi feita sem sua permissão, usando as informações de sua Conta ou de outra forma. Isso ajudará a evitar prejuízos adicionais. O telefone ou o App são as melhores maneiras de reduzir os prejuízos. Se constar em seu extrato de Conta transferências que você não realizou, incluindo aquelas feitas por cartão, código ou outros meios, nos informe imediatamente. Se você não nos informar em até 60 (sessenta) dias após o extrato ter sido disponibilizado para você, poderá não receber de volta o dinheiro perdido após esse prazo, caso possamos comprovar que teríamos impedido alguém de retirar o dinheiro se você tivesse nos informado a tempo.

## **Cláusula 10. Transferências pré-autorizadas**

**10.1 Direito de cancelar o pagamento e procedimento para fazê-lo.** Se você nos instruiu previamente a fazer pagamentos regulares a partir da sua conta, é possível cancelar qualquer um desses pagamentos.

Para a WorldRemit, ligue para +1.202.580.0383 (número tarifado) ou +1.855.383.7579 (número gratuito).

Para a Sendwave, ligue para +1 701 515 4355; ou escreva uma carta para: WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, DE 19703 EUA.

Fale conosco com antecedência suficiente para que possamos receber sua solicitação pelo menos 3 (três) dias úteis antes da data programada para o pagamento. Caso você ligue, podemos solicitar que confirme o pedido por escrito e nos envie em até 14 dias após a ligação. Podemos cobrar uma taxa para cada ordem de cancelamento de pagamento feita.

**10.2 Aviso sobre alteração de valores.** Se o valor desses pagamentos regulares mudar, informaremos você com 10 (dez) dias de antecedência sobre a data e o valor de cada pagamento. (Você pode optar por receber esse aviso apenas quando o pagamento diferir em mais de um determinado valor em relação ao pagamento anterior ou quando o valor estiver fora dos limites que você definir.)

**10.3 Responsabilidade pela falha em cancelar pagamento de transferência pré-autorizada.** Se você solicitar o cancelamento de um desses pagamentos com pelo menos 3 (três) dias úteis de antecedência e não o fizermos, nos responsabilizaremos por suas perdas ou danos.

#### **Cláusula 11. Limitação de responsabilidade**

Nos termos da Lei de Transferência Eletrônica de Fundos ("**EFTA**"), você tem o direito de ajuizar uma ação contra nós por qualquer falha de nossa parte em cumprir com nossas obrigações conforme a EFTA. Se formos considerados responsáveis, você terá direito a indenização pelos danos reais que vier a sofrer ou a um valor entre US\$ 100 e US\$ 1.000. Você também terá direito ao ressarcimento de custas judiciais e honorários advocatícios razoáveis, conforme determinado pelo tribunal.

EXCETO PELO DIREITO DE AÇÃO CONCEDIDO A VOCÊ SOB A EFTA, EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A WORLDREMIT, NOSSAS AFILIADAS, NOSSOS PRESTADORES DE SERVIÇOS, OU NOSSAS OU SUAS RESPECTIVAS SUBSIDIÁRIAS, DIRETORES, AGENTES, PARCEIROS, REPRESENTANTES OU FUNCIONÁRIOS SERÃO RESPONSÁVEIS PERANTE VOCÊ POR QUAISQUER OUTROS DANOS DIRETOS, INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, EMERGENTES OU EXEMPLARES SUPERIORES A US\$ 100 (ALÉM DO REEMBOLSO DO VALOR DA TRANSAÇÃO E DAS TAXAS), INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, DANOS POR LUCROS CESSANTES, FUNDO DE COMÉRCIO, USO, DADOS OU OUTRAS PERDAS INTANGÍVEIS (MESMO QUE A WORLDREMIT TENHA SIDO ALERTADA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS) DECORRENTES DE NEGLIGÊNCIA POR PARTE DA WORLDREMIT, PARCEIROS DE DISTRIBUIÇÃO, OU SUAS OU NOSSAS SUBSIDIÁRIAS, DIRETORES, AGENTES, PARCEIROS, REPRESENTANTES OU FUNCIONÁRIOS.

#### **Cláusula 12. Resolução de Conflitos e Lei Aplicável**

**12.1 Lei Aplicável.** Este Acordo do Usuário é regido pelas leis do Estado de Delaware, e todas as atividades realizadas em conexão com os Serviços serão consideradas como tendo sido realizadas em Delaware. Qualquer controvérsia, litígio ou reivindicação entre as partes decorrente dos Serviços ou deste Acordo de Usuário (uma "**Reivindicação**") será regida por e interpretada de acordo com a Lei Federal de Arbitragem dos EUA, 9 U.S.C. §1 et seq., e as leis do Estado de Delaware, com exceção das normas de direito que regem conflitos de leis.

**12.2 Litígios com a WorldRemit.** Se você tiver um litígio relacionado aos Serviços, poderá fazer uma denúncia ao Atendimento ao Cliente online ou, para a WorldRemit, ligue para +1.202.580.0383 (número tarifado) ou +1.855.383.7579 (número gratuito);

para a Sendwave, ligue para +1 701 515 4355; ou envie pelo correio para WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, DE 19703 EUA.

**12.3 Arbitragem.** Você e a WorldRemit concordam que qualquer Reivindicação será resolvida por arbitragem vinculante, exceto que cada parte mantém o direito de ingressar com uma ação individual perante o juizado especial. Se uma das partes optar pela arbitragem, esta será administrada pela American Arbitration Association (a "**AAA**"), uma entidade estabelecida de resolução alternativa de conflitos, de acordo com suas Regras de Arbitragem para Consumidores. As Regras de Arbitragem para Consumidores da AAA estão disponíveis em [adr.org](http://adr.org). Você e a WorldRemit concordam que cada parte pode apresentar alegações contra a outra apenas de forma individual, e não em uma ação coletiva, representativa ou conjunta. **Você reconhece e concorda que tanto você quanto a WorldRemit estão**

**renunciando ao direito a um julgamento por júri ou de participar como autor ou membro de uma classe em qualquer ação coletiva ou processo representativo.**

**12.4 Foro para Litígios.** Para qualquer reivindicação ou litígio que surgir entre as partes e que não esteja sujeita à arbitragem nos termos desta Cláusula 12, você e a WorldRemit concordam que tal litígio deve ser resolvido por um tribunal localizado em Wilmington, Delaware. Você e a WorldRemit concordam em se submeter à jurisdição pessoal dos tribunais de Wilmington, Delaware, para resolver tais reivindicações ou litígios.

### **Cláusula 13. Aviso de divulgação e consentimento por assinatura eletrônica**

**13.1 Comunicações Eletrônicas da WorldRemit.** Ao aceitar este Acordo do Usuário conforme indicado abaixo, você concorda em receber e visualizar divulgações, avisos, extratos e outras comunicações (coletivamente, "**Comunicações**") da WorldRemit relacionadas à sua Conta de forma eletrônica, por qualquer um dos seguintes meios:

- Mensagem de texto para o número de celular associado à sua Conta (que pode incluir um link para as Comunicações em nosso site ou em nossos Serviços), incluindo o uso de um sistema automático de discagem telefônica ou dispositivo semelhante para esse fim;
- Para o e-mail associado à sua Conta; ou
- Notificações em nosso site ou App.

Qualquer uma dessas formas será considerada como comunicação válida de acordo com a legislação aplicável. Você reconhece que as Comunicações incluirão, mas não se limitarão ao seguinte:

- Nosso site, a Política de Privacidade ou o Acordo do Usuário ("**Políticas e Acordos**");
- Divulgações ou alterações que possamos fornecer a você de acordo com nossas Políticas e Acordos;
- Atividade e qualquer outra informação relacionada ao seu uso de nossos Serviços e Conta;
- Recibos, confirmações, atualizações de status, autorizações e histórico de transações da sua Conta;
- Comunicações relacionadas à resolução de quaisquer erros alegados; e
- Comunicações exigidas ou permitidas por lei ou regulamentação.

**13.2 Seu direito de revogar o consentimento.** Como nos comunicamos eletronicamente, é necessário que você forneça seu consentimento para receber Comunicações por meios eletrônicos a fim de criar uma Conta e utilizar nossos Serviços. Você pode revogar seu consentimento para receber todas as Comunicações eletronicamente entrando em contato com nosso Atendimento ao Cliente por meio do App. Caso você não forneça ou retire seu consentimento para receber Comunicações eletrônicas, recusaremos a criação de uma Conta para você ou encerraremos, suspenderemos ou deixaremos de oferecer os Serviços, a menos que a legislação aplicável lhe garanta o direito de receber Comunicações por outros meios.

**13.3 Requisitos de Hardware e Software.** Para receber Comunicações, seja por mensagem de texto ou e-mail, você precisa ter uma forma de imprimi-las ou armazená-las. Além de um e-mail e número de telefone, você deve ter o seguinte:

- Um computador ou dispositivo móvel com conexão à Internet;

- Um navegador web atualizado com cookies habilitados;
- Um e-mail válido registrado em sua Conta;
- Capacidade de armazenar ou imprimir as Comunicações; e
- Se você usar um bloqueador de spam, adicione transactionhelp@worldremit.com a seu catálogo de endereços de e-mail ou sua lista de permissões (coletivamente, "**Requisitos do Sistema**").

Nós nos reservamos o direito de alterar estes Requisitos de Sistema e forneceremos uma Comunicação a você se fizermos uma alteração relevante nos Requisitos de Sistema.

**13.4 Recebimento de mensagens de texto e e-mails.** Para receber Comunicações, você deve garantir que o número de telefone celular principal ou endereço de e-mail informado seja válido e atual, e que você consiga receber nesse endereço mensagens de texto ou e-mails contendo Comunicações, incluindo documentos eletrônicos anexados. Essas Comunicações e os documentos anexos devem estar disponíveis para que você visualize, armazene ou imprima. Você concorda em atualizar prontamente seu endereço de e-mail em sua Conta, caso ele seja alterado. Você reconhece que nossa capacidade de notificá-lo sobre a disponibilidade de suas Comunicações depende da validade do número de telefone celular e do endereço de e-mail em nossos registros. Você entende e concorda que, se enviarmos uma Comunicação e você não puder recebê-la devido a informações de contato incorretas ou bloqueadas, ou se a Comunicação estiver inacessível de outra forma, consideraremos que a Comunicação foi devidamente entregue. No entanto, se seu número de telefone ou e-mail não for mais válido, nos reservamos o direito de considerar sua Conta inativa ou tomar outras medidas conforme previsto neste Acordo do Usuário. Você não poderá realizar transações em sua Conta até que atualize seu número de telefone celular ou e-mail na Conta.

**13.5 Reserva de Direitos.** Os Serviços não permitem que as Comunicações sejam fornecidas em formato impresso ou por outros meios não eletrônicos. No entanto, nos reservamos o direito de fornecer qualquer Comunicação por escrito, em vez de eletronicamente. Você concorda em manter em nossos registros seu endereço residencial atualizado e atualizá-lo prontamente na Conta, caso mude. Embora possamos isentar a taxa de entrega de Comunicações impressas, nos reservamos o direito de cobrar uma taxa por solicitação de Comunicações e de aumentar essa taxa a nosso critério.

**13.6 Impressão de Documentos.** Recomendamos que você imprima uma cópia deste Acordo do Usuário e de qualquer Comunicação visualizada eletronicamente para seus registros, já que elas podem não estar disponíveis online posteriormente.

**13.7 Seu consentimento.** Ao clicar no botão "Cadastrar-se", que você adota como sua assinatura eletrônica, você concorda que (a) podemos lhe fornecer Comunicações eletrônicas, conforme termos e condições estabelecidos neste Acordo do Usuário, (b) o consentimento permanecerá válido até que você o revogue, e (c) você atende aos Requisitos de Sistema mencionados acima. Se você não deseja receber Comunicações eletrônicas, não será possível abrir uma Conta conosco para utilizar nosso Serviço.

**Geral.** Você entende e concorda que somos responsáveis por enviar as Comunicações a você eletronicamente, seja por e-mail ou mensagem de texto, para o endereço cadastrado no perfil da sua Conta ou por meio dos Serviços. Não nos responsabilizamos por qualquer atraso ou falha no recebimento dessas notificações, nem se você optar por não visualizar a Comunicação, sujeito ao seu direito de revogar o consentimento para receber Comunicações eletrônicas.

## **Cláusula 14. Vigência e Rescisão deste Acordo do Usuário**

**14.1 Vigência deste Acordo do Usuário.** Este Acordo do Usuário começa quando você aceita sua versão eletrônica ou começa a utilizar os Serviços (como, por exemplo, ao se registrar nos Serviços em nosso site ou app). Em ambos os casos, essa data será o início deste Acordo do Usuário entre nós. Este Acordo do Usuário permanecerá em vigor até que seja rescindido por você ou por nós. Não há um período mínimo de vigência para este Acordo do Usuário.

**14.2 Rescisão do Acordo do Usuário.** Você pode rescindir este Acordo do Usuário a qualquer momento e por qualquer motivo falando conosco: para a WorldRemit, ligue para +1.202.580.0383 (número tarifado) ou +1.855.383.7579 (número gratuito); para a Sendwave, ligue para +1 701 515 4355; ou pelo app. Nós também podemos rescindir este Acordo do Usuário a qualquer momento e por qualquer motivo.

**14.3 Efeito da Rescisão deste Acordo do Usuário.** Quando este Acordo do Usuário for rescindido: (a) você deverá parar imediatamente de usar os Serviços; (b) você ainda será responsável pelo pagamento de todas as taxas devidas antes da rescisão do Acordo do Usuário; (c) todas as licenças concedidas a você sob este Acordo do Usuário serão encerradas imediatamente; (d) poderemos excluir todas as informações da sua Conta que armazenamos para uso dos nossos Serviços (exceto quando a legislação aplicável exigir que as mantenhamos por um determinado período); e (e) não seremos responsáveis perante você ou terceiros por quaisquer problemas decorrentes de sua incapacidade de acessar os Serviços ou pela exclusão de suas informações ou dados da Conta.

**14.4 Termos e Condições que permanecerão em vigor.** Quaisquer cláusulas ou disposições deste Acordo do Usuário que sejam necessárias para cumprir o objeto do Acordo do Usuário após sua rescisão, permanecerão em vigor após a rescisão deste Acordo do Usuário.

## **Cláusula 15. Geral**

**15.1 Bens não reclamados.** Se sua Conta contiver fundos e não conseguirmos entrar em contato com você, além de não haver registro de uso dos Serviços por vários anos, a legislação aplicável poderá exigir que esses fundos sejam declarados como bens não reclamados. Nessa situação, tentaremos localizá-lo no endereço registrado em nossos arquivos, mas, se não for possível, poderemos ser obrigados a entregar esses fundos ao estado competente como bens não reclamados. Nós nos reservamos o direito de deduzir uma taxa de inatividade ou outras cobranças administrativas desses fundos não reclamados, conforme permitido pela lei aplicável. No momento, não deduzimos taxa de inatividade ou outras cobranças administrativas desses fundos (Confira os Anexos A e B abaixo).

**15.2 Links e conteúdo de sites de terceiros.** Quaisquer links externos para sites de terceiros ou conteúdo de terceiros em nosso site ou App são fornecidos como uma conveniência para você e não sugerem um endosso da WorldRemit a esses sites ou conteúdos. Esses sites não são controlados por nós e não nos responsabilizamos pela precisão, integridade, legalidade ou por qualquer outro aspecto desses sites, incluindo qualquer conteúdo fornecido neles. Você acessa esses sites por sua conta e risco.

**15.3 Acordo integral.** Este Acordo do Usuário constitui o acordo integral entre você e a WorldRemit, regendo o uso dos Serviços e substituindo quaisquer acordos anteriores entre você e a WorldRemit.

**15.4 Sem renúncia.** A falha da WorldRemit em exercer ou fazer cumprir qualquer direito ou disposição deste Acordo do Usuário não constituirá renúncia a tal direito ou disposição. Caso qualquer disposição deste Acordo do Usuário seja considerada inválida por um árbitro ou tribunal competente, as partes concordam que o árbitro ou tribunal deve se esforçar para conferir um efeito validamente apropriado à intenção do Acordo do Usuário, conforme refletido na disposição, e as outras disposições do Acordo do Usuário permanecerão em pleno vigor e efeito.

**15.5 Força maior.** Não seremos responsáveis por qualquer falha ou atraso na prestação dos Serviços na medida em que tal falha ou atraso seja causado por fatores além do nosso controle razoável, incluindo, sem limitação: mudanças nas leis aplicáveis; fechamento ou indisponibilidade da infraestrutura física ou de rede necessária; falha de telecomunicações ou internet; ações governamentais; inadimplência soberana; falta de energia; distúrbios civis; guerra; e desastres naturais, como terremotos, incêndios ou inundações.

**15.6 Alteração do Acordo do Usuário e dos Serviços.** Podemos alterar este Acordo do Usuário periodicamente. Você pode consultar a versão mais atual do Acordo do Usuário a qualquer momento acessando este site. Caso não concorde com qualquer modificação ou alteração, você pode encerrar o uso dos Serviços entrando em contato conosco: para a WorldRemit, ligue para +1.202.580.0383 (número tarifado) ou +1.855.383.7579 (número gratuito); para a Sendwave, ligue para +1 701 515 4355; ou pelo App. Você concorda que não deve modificar este Acordo do Usuário e reconhece que qualquer tentativa de modificá-lo será nula. Eventualmente, podemos oferecer novos serviços ou atualizações aos Serviços existentes, como manutenção, resolução de ameaças de segurança, correção de falhas, melhorias, entre outros. Também podemos exigir que você atualize o conteúdo digital (como nosso App) periodicamente.

**15.7 Outros termos.** Este Acordo do Usuário pode ser complementado por outros termos aplicáveis aos Serviços que você utiliza. Esses termos são incorporados a este Acordo do Usuário por referência. Se quaisquer desses termos estiver em conflito com este Acordo de Usuário, o disposto neste Acordo do Usuário prevalecerá. Termos adicionais podem se aplicar a transações específicas e, quando apresentados a você por meio de nossos Canais, farão parte deste Acordo do Usuário.

**15.8 Idioma.** Este Acordo do Usuário foi redigido em inglês, e traduções podem ser fornecidas em outros idiomas. Você concorda que a versão em inglês do Acordo de Usuário prevalecerá em caso de inconsistência entre as versões em inglês e traduzidas em qualquer litígio relacionado a este Acordo do Usuário.

**15.9 Informações de Contato.** Perguntas, notificações e solicitações de reembolsos ou informações adicionais podem ser enviadas para nós da seguinte forma:

App	On-line	Por telefone	Pelo correio
WorldRemit	Pelo chat no App WorldRemit.	+1.202.580.0383 (número tarifado), +1.855.383.7579 (número gratuito)	WorldRemit Corp, 2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, Delaware 19703, USA
Sendwave	Pelo chat no App Sendwave.	+1 701 515 4355;	WorldRemit Corp,

			2093 Philadelphia Pike #1016, Claymont, Delaware 19703, USA
--	--	--	---

**15.10 Impostos.** Você concorda em cumprir as leis tributárias aplicáveis ao utilizar os Serviços, incluindo quaisquer obrigações de declaração e o pagamento de tributos devidos em decorrência do uso dos nossos Serviços.

**15.11 Taxas de seus Provedores de Serviços.** Seus Provedores de Serviços podem cobrar taxas adicionais pelo uso de nossos Serviços. Por exemplo, alguns emissores de cartão de crédito podem cobrar taxas e juros adicionais ao considerar o uso do seu cartão de crédito para alguns dos nossos Serviços como um “adiantamento em dinheiro”. Outras taxas pelas quais não nos responsabilizamos incluem taxas de terceiros, como cobranças feitas pela instituição financeira emissora do seu Instrumento de Pagamento ou banco, por saque a descoberto, fundos insuficientes ou saques em caixas eletrônicos. Você é o único responsável por todas as taxas cobradas por seus Provedores de Serviços relacionadas ao uso de nossos Serviços.

**15.12 Segurança.** Sua segurança é importante para nós e utilizamos diversas medidas para garantir que suas informações estejam seguras. Se você acredita que foi ou pode estar sendo vítima de fraude, fale conosco imediatamente. Para a WorldRemit, ligue para +1.202.580.0383 (número tarifado) ou +1.855.383.7579 (número gratuito);

para a Sendwave, ligue para +1 701 515 4355.

**15.13 Licenças e Registros.** A WorldRemit Corp é uma empresa de transmissão de dinheiro licenciada pelo Estado dos EUA (NMLS Nº 1179663) e registrada como uma empresa de serviços financeiros junto à Financial Crimes Enforcement Network. Consulte [aqui](#) para obter uma lista completa de nossas licenças estaduais.

## PARTE 2: TERMOS ESPECÍFICOS DO SERVIÇO

### Cláusula 1. Serviço de Transferência de Dinheiro

Se você utilizar nosso Serviço de Transferência de Dinheiro, os termos e as condições adicionais a seguir são aplicáveis.

**1.1 Serviço de Transferência de Dinheiro.** Esta Cláusula descreve nosso serviço de transferência de dinheiro (o "**Serviço de Transferência de Dinheiro**"). O Serviço de Transferência de Dinheiro permite que você envie transferências internacionais de dinheiro dos Estados Unidos para outra pessoa em países atendidos pela WorldRemit. Mais informações sobre o escopo do Serviço de Transferência de Dinheiro podem ser encontradas nas páginas de Perguntas Frequentes da WorldRemit.

**1.2 Destinatários conhecidos.** Você deve enviar dinheiro apenas para pessoas com as quais esteja familiarizado.

**1.3 Disponibilidade.** Normalmente, nosso Serviço de Transferência de Dinheiro está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano; no entanto, pode haver momentos em que o serviço ficará indisponível (por exemplo, quando precisarmos realizar melhorias em nossos sistemas).

**1.4 Solicitando uma Transferência de Dinheiro.** As transferências são realizadas quando o dinheiro é enviado de uma Conta para os Parceiros de Distribuição disponíveis da WorldRemit para retirada em dinheiro, entrega em dinheiro a domicílio ou depósito em carteira móvel pelo Destinatário, conforme a disponibilidade. Por meio de nossa ampla rede de Parceiros de Distribuição, disponibilizamos o dinheiro para os Destinatários na moeda local ou, quando aplicável, em outras moedas, como o Dólar Americano (USD). Você pode solicitar uma Transferência por um de nossos Canais. Embora consideremos sua solicitação recebida assim que você a envia, podemos não confirmar a aceitação ou processá-la até que você tenha concluído todas as etapas exigidas, incluindo as requeridas pelos nossos Canais, e até que tenhamos finalizado nossos procedimentos para confirmar a Transferência e notificá-lo sobre essa confirmação.

**1.5 Informações necessárias para uma Transferência de Dinheiro.** Para utilizar o Serviço de Transferência de Dinheiro, você deverá nos fornecer determinadas informações sobre você, o Destinatário e o método de envio preferido. Alguns exemplos das informações que exigimos podem ser encontrados na tabela abaixo. Para Transferências de Dinheiro para Destinatários em determinados países, podem ser necessárias informações diferentes, e, nesse caso, informaremos você.

<b>Método de envio</b>	<b>Informações que devem ser fornecidas</b>
<b>Todas</b>	Sobre você, por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nome completo</li> <li>● Data de nascimento</li> <li>● Naturalidade</li> <li>● Endereço</li> <li>● Número da conta ou outro número de referência (se aplicável)</li> </ul>
<b>Transferência bancária</b>	Sobre o Destinatário, por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nome completo</li> <li>● Nome do banco</li> <li>● Nome e código da agência</li> <li>● Número da conta e código de agência</li> <li>● Tipo de conta</li> <li>● Número Internacional de Conta Bancária (IBAN) e Código Identificador do Banco (BIC) (ou código SWIFT)</li> <li>● Motivo do envio</li> </ul>
<b>Retirada em espécie/Dinheiro móvel</b>	Sobre o Destinatário, por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nome completo</li> <li>● Número do telefone</li> <li>● Endereço</li> <li>● Motivo do envio</li> </ul>

Talvez você precise nos fornecer informações adicionais que poderemos solicitar para concluir a Transferência. Todas as informações que você nos fornecer sobre uma Transferência devem ser precisas (por exemplo, a quantia de dinheiro que você deseja transferir e os dados do Destinatário). Depois que recebemos sua solicitação de Transferência, normalmente não é possível fazer alterações.

**1.6 Fornecimento de Detalhes do Instrumento de Pagamento.** Você deve fornecer os detalhes do seu Instrumento de Pagamento, como os dados do cartão, incluindo número do cartão, nome completo como mostrado no cartão, data de validade e código de segurança, além do endereço. Ao adicionar dinheiro por meio de qualquer Instrumento de Pagamento, você declara que os dados no Instrumento de Pagamento estão corretos e que está autorizado a acessar e utilizar esse Instrumento de Pagamento. Pode haver limites para transações únicas e/ou mensais.

**1.7 Armazenamento das Informações do Método de Pagamento.** Você concorda e nos autoriza a armazenar as informações do Instrumento de Pagamento para sua conveniência e uso futuro. Armazenaremos essas informações de forma segura. Os Instrumento de Pagamento já adicionados à sua Conta poderão estar disponíveis no App para você adicionar ou carregar dinheiro.

**1.8 Requisitos para o Instrumento de Pagamento.** Além dos outros requisitos descritos neste Acordo do Usuário, todos os Instrumentos de Pagamento devem estar dentro da validade. Você nos autoriza a verificar se o Instrumento de Pagamento está ativo enviando uma solicitação de pagamento de teste de baixo valor e realizando verificações com o emissor do seu Instrumento de Pagamento. Seguiremos as regras do emissor do Instrumento de Pagamento e dos esquemas de pagamento ao realizar os testes e reembolsaremos qualquer valor cobrado nesses pagamentos de teste.

**1.9 Prazo da Transferência de Dinheiro.** As transferências podem ocorrer em prazos diferentes, dependendo de diversos fatores, como o país de destino, a moeda, o método de envio e outros aspectos. Portanto, não garantimos o prazo para a conclusão de uma Transferência.

**1.10 Taxas de Envio e Taxas de Câmbio.** Ao utilizar nosso Serviço de Transferência de Dinheiro, você concorda em pagar nossas Taxas de Envio e quaisquer Taxas de Câmbio que possam ser aplicáveis. Talvez você precise pagar outros encargos (por exemplo, impostos ou uma cobrança exigida pelo seu banco para realizar uma transferência de dinheiro) relacionados ao uso de nossos Serviços, que estão fora de nosso controle e não são cobrados por nós.

Com base na sua solicitação de Transferência, pode ser necessário converter a moeda do dinheiro que você está transferindo. Isso pode acontecer quando você envia dinheiro para um Destinatário em um país diferente. Antes de concluir uma Transferência, informaremos: (a) o valor total que você pagará pela Transferência (incluindo o valor que deseja transferir, mais nossas Taxas de Envio), entre outros itens exigidos pela legislação aplicável; e (b) qualquer Taxa de Câmbio que possa ser aplicável (observe que as Taxas de Câmbio podem variar dependendo de quanto tempo você leva para concluir a Transferência; nesse caso, a Taxa de Câmbio mais recente será fornecida). Há uma diferença entre a Taxa de Câmbio pela qual compramos a moeda e a Taxa de Câmbio que fornecemos a você e geralmente obtemos lucro com essa diferença. Pode haver encargos adicionais ou impostos de terceiros que estão fora de nosso controle. Nossas Taxas de Envio e de Câmbio podem mudar a qualquer momento sem aviso prévio.

**1.11 Aceitação das Solicitações de Transferência.** Não somos obrigados a processar todas as solicitações de Transferência feitas. Podemos recusar o fornecimento do Serviço de Transferência de

Dinheiro a qualquer momento. Sempre que possível, informaremos quando e por que não processamos uma solicitação de Transferência, conforme permitido pela legislação aplicável. Não nos responsabilizamos por perdas ou danos resultantes da recusa em processar uma solicitação de Transferência.

**1.12 Limites das Transferências de Dinheiro.** Podemos impor limites sobre o número e o valor das Transferências que você pode fazer em um período (por exemplo, diário, semanal, mensal).

**1.13 Cancelamento de Transferências.** Você tem o direito de cancelar uma Transferência e obter o reembolso total dos fundos pagos, incluindo eventuais Taxas. Créditos promocionais oferecidos não são reembolsáveis. Para cancelar, você pode nos contatar pelo aplicativo ou pelo telefone ou e-mail indicado no seu recibo em até 30 (trinta) minutos após o pagamento da Transferência. Ao nos contatar, você precisará fornecer informações que nos ajudem a identificar a Transferência que deseja cancelar, incluindo o valor e o local para onde os fundos foram enviados. Reembolsaremos seu dinheiro em até 3 (três) Dias Úteis após a solicitação de cancelamento, desde que os fundos não tenham sido retirados ou depositados na conta do Destinatário.

**1.14 Erros em Transferências de Dinheiro.** Você tem direitos específicos de resolução de erros em relação ao nosso Serviço de Transferência de Dinheiro. Os tipos de Erros sujeitos aos requisitos de resolução descritos nesta cláusula são:

- Você paga um valor incorreto em relação à Transferência.
- Cometemos um erro computacional ou matemático relacionado à sua Conta.
- Não disponibilizamos ao Destinatário o valor total informado no recibo da transação (a menos que certas exceções se apliquem).
- Não disponibilizamos os fundos ao Destinatário na data de disponibilidade informada no recibo da transação (a menos que certas exceções se apliquem).
- Você solicita informações adicionais ou esclarecimentos sobre uma Transferência, incluindo uma solicitação para determinar se ocorreu um Erro.

Se você acredita que ocorreu um Erro no Serviço de Transferência de Dinheiro, você deve entrar em contato conosco em até 180 (cento e oitenta) dias a partir da data em que prometemos que os fundos seriam disponibilizados ao Destinatário. Ao fazer isso, informe-nos: (a) seu nome e endereço; (b) número de telefone; (c) o Erro ou problema com a Transferência e por que você acredita que seja um Erro ou problema; (d) o nome do Destinatário que recebeu os fundos e, se souber, o número de telefone ou endereço dele; (e) o valor em dólares da Transferência; e (f) o código de confirmação ou número da transação. Apuraremos se ocorreu um Erro no prazo de até 90 (noventa) dias após o seu contato e corrigiremos qualquer Erro imediatamente. Informaremos o resultado em até 3 (três) Dias Úteis após a conclusão da investigação. Se constatarmos que não houve Erro ou se o Erro for de um tipo ou valor diferente do que você nos informou, explicaremos por escrito. Você pode pedir cópias da documentação na qual nos baseamos para chegar a tal conclusão.

## **Cláusula 2. Serviço de carteira móvel Sendwave Wallet**

Se você utilizar nosso Serviço Sendwave Wallet, os termos e as condições adicionais a seguir serão aplicáveis.

**2.1 Adição de dinheiro.** Você pode usar sua Conta para abrir uma Wallet. A Wallet permite que você adicione ou carregue dinheiro à Sendwave Wallet a partir de qualquer Instrumento de Pagamento aceito. Sempre que você nos instrui a adicionar fundos do seu Instrumento de Pagamento ao saldo da Wallet, você nos autoriza a debitar ou cobrar imediatamente o Instrumento de Pagamento especificado no momento da transferência pelo valor instruído.

**2.2 Fornecimento de Informações do Instrumento de Pagamento.** Você deve fornecer os detalhes do seu Instrumento de Pagamento, como os dados do cartão, incluindo número do cartão, nome completo como mostrado no cartão, data de validade e código de segurança, além do endereço. Ao adicionar dinheiro por meio de qualquer Instrumento de Pagamento, você declara que os dados no Instrumento de Pagamento estão corretos e que está autorizado a acessar e utilizar esse Instrumento de Pagamento. Pode haver limites mensais e/ou para transações individuais sobre o valor que você pode adicionar ao saldo da sua Wallet.

**2.3 Armazenamento de Informações do Instrumento de Pagamento.** Você concorda e nos autoriza a armazenar as informações do Instrumento de Pagamento para sua conveniência e uso futuro. Armazenaremos essas informações de forma segura. Os Instrumento de Pagamento já adicionados à sua Conta poderão estar disponíveis no App para você adicionar ou carregar dinheiro.

**2.4 Requisitos para o Instrumento de Pagamento.** Além dos outros requisitos descritos neste Acordo do Usuário, todos os Instrumentos de Pagamento devem estar dentro da validade. Você nos autoriza a verificar se o Instrumento de Pagamento está ativo enviando uma solicitação de pagamento de teste de baixo valor e realizando verificações com o emissor do seu Instrumento de Pagamento. Seguiremos as regras do emissor do Instrumento de Pagamento e dos esquemas de pagamento ao realizar os testes e reembolsaremos qualquer valor cobrado nesses pagamentos de teste.

**2.2 Dinheiro mantido na conta.** Todo o dinheiro mantido na Sendwave Wallet é uma moeda simbólica, não uma criptomoeda ou qualquer outro tipo de ativo. A WorldRemit não é um banco, e sua Wallet não é uma conta bancária. Sua Wallet é uma conta de valor armazenado. O valor mantido em sua Wallet representa uma reivindicação não garantida contra a WorldRemit e não é segurado pela Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC). Manteremos os fundos dos clientes conforme autorizado pelos reguladores estaduais e de acordo com as leis estaduais aplicáveis à empresa de transmissão de dinheiro. Não utilizaremos os saldos da Wallet mantidos em nome dos clientes para despesas operacionais ou outros fins corporativos.

**2.3 Transferência e saque de dinheiro da Sendwave Wallet.**

- (a) Você só pode usar os fundos da Wallet para transferir ou enviar dinheiro utilizando o Serviço de Transferência de Dinheiro. Quando os fundos forem adicionados à sua Wallet, não será possível sacar esse dinheiro. Não obstante o precedente, seus direitos de cancelamento e correção de erros relacionados ao uso do nosso Serviço de Transferência de Dinheiro continuam válidos, incluindo seu direito a reembolso, conforme descrito nas Cláusulas 1.13 e 1.14 da Parte 2.
- (b) Para proteger a nós, a você e a outros clientes contra perdas, você entende e concorda que sua Conta está sujeita a limites de envio. Você também concorda que podemos atrasar uma Transferência, inclusive se precisarmos confirmar que você autorizou a

Transferência ou quando o seu crédito estiver sujeito a estorno ou contestação. Caso sua Transferência seja suspensa, podemos solicitar e exigir que você forneça informações e documentos adicionais antes de concluirmos a Transferência.

- (c) Quando tivermos um bom motivo para suspeitar que o dinheiro inserido na Wallet é decorrente de atividade fraudulenta, suspenderemos o acesso a todos os valores armazenados na Wallet: (1) por 120 dias ou (2) até você nos fornecer as informações solicitadas para desbloquear sua Sendwave Wallet (o que ocorrer primeiro). Se, após esse período, ainda tivermos motivos para suspeitar que o dinheiro na Wallet está relacionado a atividades fraudulentas, continuaremos suspendendo o acesso aos fundos suspeitos até o recebimento de provas de que a origem do dinheiro não envolve fraude.
- (d) Dinheiro armazenado e abandonado na Wallet. Se a Wallet estiver inativa por um longo período de tempo, poderá ser considerada como "abandonada" de acordo com a lei aplicável. Se isso ocorrer, enviaremos um aviso conforme exigido pela lei aplicável. Se o dinheiro ainda permanecer na Sendwave Wallet, ele será confiscado conforme exigido pela lei aplicável.
- (e) Salvo indicação em contrário, você é o único responsável por garantir que haja fundos suficientes para concluir qualquer transação iniciada por meio da sua Conta. Você concorda em nos reembolsar por quaisquer taxas, custos ou despesas que possamos incorrer devido à insuficiência ou indisponibilidade de fundos para qualquer transação iniciada por meio de nossos Serviços.

**2.4 Taxas da WorldRemit.** Não cobraremos nenhuma Taxa de Envio ou Taxa de Câmbio aplicável para você adicionar dinheiro à Wallet. No entanto, cobraremos nossas Taxas de Envio usuais e a taxa de câmbio aplicável quando você utilizar nosso Serviço de Transferência de Dinheiro. Veja abaixo o Anexo A, Informações Resumidas, que fornece um resumo das taxas, e o Anexo B, Informações Detalhadas, que lista todas as Taxas relacionadas à Wallet.

**2.5 Destinatários Autorizados.** Você pode alocar fundos da sua Sendwave Wallet para serem transferidos a determinados Destinatários que tenham sido autorizados como Destinatários ("**Destinatários Autorizados**"). Para receber uma Transferência de fundos alocados de uma Sendwave Wallet, um Destinatário Autorizado deve ser convidado por você, criar um perfil de Destinatário Autorizado por meio do App de Destinatário e cumprir todos os termos e as condições para Destinatários Autorizados ("**Acordo do Usuário de Destinatário Autorizado**"). Para receber Transferências de fundos alocados da Sendwave Wallet, um Destinatário Autorizado deve configurar um perfil de Destinatário Autorizado, fornecendo determinadas informações de identificação, que devem ser aprovadas por nós. Você pode alocar fundos de sua Sendwave Wallet para serem transferidos a um Destinatário Autorizado em uma carteira móvel secundária ("**Subwallet**"). Você pode ter até 1 (um) Destinatário Autorizado por Subwallet a qualquer momento. O valor total de dinheiro que você alocar para qualquer Subwallet não pode exceder o saldo total da Sendwave Wallet. O dinheiro mantido na Subwallet continuará sendo seu, e você pode encerrar a Subwallet a qualquer momento, entrando em contato conosco pelo App ou pelo telefone +1-714-455-2320, e transferir os fundos da Subwallet de volta para a sua Sendwave Wallet. Você só poderá encerrar uma Subwallet com saldo de US\$ 0; no entanto, se você encerrar sua Sendwave

Wallet, o que também está condicionado a um saldo de US\$ 0, sua Subwallet também será encerrada. O dinheiro não disponível para uso, por você ou pelos seus Destinatários Autorizados, inclui o dinheiro alocado para transações pendentes. Você concorda que autorizou ou pré-aprovou qualquer solicitação de um Destinatário Autorizado para a Transferência de fundos de uma respectiva Subwallet.

Você concorda e autoriza o Destinatário Autorizado a: (a) solicitar que você transfira qualquer valor na Subwallet para o Destinatário Autorizado por meio de qualquer um dos Parceiros de Distribuição disponíveis da WorldRemit, conforme o método de envio autorizado por você, seja para retirada em dinheiro, depósito bancário ou em carteira móvel, ou entrega em dinheiro; (b) acessar e visualizar certas informações da Subwallet, como os fundos disponíveis para Transferência; (c) entrar em contato com o Atendimento ao Cliente para obter assistência, se necessário.

Somente você pode adicionar dinheiro a uma Subwallet, alocando diretamente os fundos na Subwallet escolhida por meio do nosso Site ou do App. Você pode resgatar os fundos enviados para uma Subwallet a qualquer momento, seja de forma total ou parcial.

**2.6 Designação de Representante.** Em relação ao uso do App, você pode designar um Destinatário Autorizado como seu agente exclusivamente para (1) solicitar uma transferência de remessa conforme definido pela Regulamentação E e (2) receber a divulgação de pré-pagamento e o recibo conforme exigido pela Regulamentação E. Ao especificar essa designação no App e utilizá-lo, você declara e garante que fez tal designação de agente corretamente. Você pode revogar essa designação a qualquer momento e nos notificar por meio do App. Se o agente não solicitar uma transferência de remessa da Subwallet no prazo de 90 (noventa) dias, os fundos serão devolvidos para sua Wallet.

### **Cláusula 3. Serviço de Recarga de Créditos para Celular**

Se você utilizar nosso Serviços de Recarga de Créditos para Celular, os termos e as condições adicionais a seguir serão aplicáveis.

**3.1 Serviço de Recarga de Créditos para Celular.** Você pode adquirir o Serviço de Recarga de Créditos para Celular conosco enviando uma solicitação por meio de nossos Canais. Embora sua solicitação seja considerada recebida assim que você a envia, podemos não confirmar a aceitação ou processá-la até que você tenha concluído todas as etapas necessárias, incluindo aquelas exigidas por nossos Canais, e até que tenhamos realizado nossos procedimentos para confirmar a transferência e notificá-lo sobre essa confirmação.

**3.2 Requisitos de Uso.** Para utilizar o Serviço de Recarga de Créditos para Celular, você deve nos fornecer: (a) o número de celular para o qual deseja enviar os Créditos e (b) o valor dos Créditos que deseja enviar.

**3.3 Informações Necessárias para um Serviço de Recarga de Créditos para Celular.** Para utilizar o Serviço de Recarga de Créditos para Celular, você deverá nos fornecer certas informações, como o número de celular e o valor dos Créditos. Você será notificado sobre essas exigências em nossos Canais. Enviaremos os Créditos de acordo com suas instruções, mas os operadores de telefonia móvel são os responsáveis finais por fornecer os serviços móveis relacionados aos Créditos.

**3.4 Taxas da WorldRemit.** Se aplicável, podemos repassar os impostos a você, deduzindo o valor dos Créditos disponíveis. O valor dos impostos devidos pode: (a) estar incluído no valor total que você pagará

pelos Créditos, caso em que você verá o valor ajustado conforme eventuais Taxas de Envio, impostos aplicáveis e Taxas de Câmbio; e (b) ser descontado dos Créditos recebidos pela pessoa a quem você está enviando, nesse caso, esse destinatário receberá menos Créditos do que o valor que você originalmente instruiu que fosse enviado a ele. Nossas Taxas de Envio podem mudar a qualquer momento, sem aviso prévio. Antes de concluir uma Recarga, nossos Canais mostrarão o valor total que você pagará pela Recarga, entre outros itens exigidos pela legislação aplicável.

**3.5 Tempo de entrega.** Os Créditos geralmente são enviados em poucos minutos após a confirmação do pagamento bem-sucedido em nosso Canal e a aceitação do seu pedido. Os prazos representam o serviço médio que oferecemos para uma transação comum de Recarga. No entanto, não garantimos o tempo exato para qualquer transação específica. Em alguns casos, pode haver atrasos na transmissão, como congestionamento da rede móvel local ou outros problemas técnicos. Em caso de preocupações com atrasos mais longos, visite nossos Canais ou fale conosco.

**3.6 Cancelamentos e reembolsos.** Após aceitarmos sua solicitação de envio de Créditos, você não poderá cancelá-la, a menos que a legislação aplicável exija essa possibilidade. Sujeito à legislação aplicável, quando os Créditos forem enviados, eles não poderão ser: (a) reembolsados para você; ou (b) removidos do telefone da pessoa para quem você os enviou.

**3.7 Limites de transação.** Podemos impor limites ao número e ao valor das Recargas de Créditos para Celular que você pode enviar em um determinado período (por exemplo, diariamente, semanalmente, mensalmente). Esses limites são definidos com base nas leis locais ou nas restrições dos operadores de telefonia móvel. Se houver um limite aplicável, informaremos esse limite quando você estiver prestes a concluir uma solicitação de transferência de Recarga de Créditos para Celular.

## Anexo A. Informações Resumidas da Sendwave Wallet

Taxa mensal	Por compra	Saque em caixa eletrônico	Recarga de dinheiro
\$0	\$0	N/A	N/A
Consulta de saldo no caixa eletrônico (dentro ou fora da rede)			N/A
Atendimento ao Cliente (agente automatizado)			\$0
Inatividade (após 12 meses sem transações)			\$0
Não cobramos taxas adicionais			

Sem cheque especial/crédito.

Seus fundos não são garantidos pela Agência Federal de Garantia de Depósitos Bancários (FDIC) ou NCUA.

Para obter informações gerais sobre contas pré-pagas, acesse [cfpb.gov/prepaid](http://cfpb.gov/prepaid).

Encontre detalhes e condições de todas as taxas e serviços em "Informações Completas do Sendwave Wallet" abaixo.

## Anexo B. Informações Completas da Sendwave Wallet

Lista de todas as taxas da Wallet

Todas as taxas	Valor	Detalhes
Abrir uma Wallet e manter um saldo		
Criação da conta	\$0	Sem taxa para configurar uma conta de Wallet.
Taxa mensal	\$0	Sem taxa mensal ou outra para manter um saldo na Wallet.
Adicionar dinheiro ao seu saldo na Wallet		
Transferência da sua conta de financiamento de terceiros	\$0	Sem taxa para transferir fundos do seu cartão de crédito, cartão de débito ou conta corrente ou poupança habilitada para ACH para o saldo da Wallet. O emissor do seu cartão de crédito cadastrado ou a instituição financeira que mantém sua conta corrente ou poupança cadastrada habilitada para ACH pode cobrar uma taxa pela transferência.
Receber dinheiro através do pagamento ponto a ponto da Zepz	\$0	N/A
Receber dinheiro da Zepz	\$0	Sem taxa para receber fundos de uma entidade da Zepz, como um

		crédito emitido para você de acordo com a resolução de erro ou de outra forma.
Outras transferências	\$0	N/A
Transferência de dinheiro do seu saldo na Wallet		
Transferência para sua conta de financiamento de terceiros	\$0	N/A
Enviar dinheiro através do pagamento ponto a ponto da Zepz	\$0	N/A
Compras online	\$0	N/A
Saques online	\$0	N/A
Receber dinheiro		
Saque em caixa eletrônico (na rede)	N/A	O saldo da Wallet não pode ser sacado em caixas eletrônicos.
Saque em caixa eletrônico (fora da rede)	N/A	O saldo da Wallet não pode ser sacado em caixas eletrônicos.
Informações		

Atendimento ao Cliente (chat)	\$0	Sem taxa para atendimento ao cliente por chat, inclusive para consultas de saldo.
Atendimento ao Cliente (agente)	\$0	Sem taxa para atendimento ao cliente por agente, inclusive para consultas de saldo.
Extratos da conta	\$0	Sem taxa para acessar os extratos da sua conta.
Outros		
Inatividade	\$0	Não há taxa se você não tiver concluído uma transação da Wallet por 12 meses. Não há taxa de dormência ou cobrança.

Seus fundos não são garantidos pela Agência Federal de Garantia de Depósitos Bancários (FDIC) ou NCUA. Assim, se a WorldRemit falir ou se tornar insolvente, você não estará protegido pelo seguro de depósito da Agência Federal de Garantia de Depósitos Bancários ou NCUA e poderá perder parte ou todo o seu saldo na Wallet.

Sem cheque especial/crédito.

Fale com a Sendwave ligando para 714-455-2320, enviando um e-mail para [wallet@sendwave.com](mailto:wallet@sendwave.com) ou acesse <https://www.sendwave.com/en/terms-and-conditions>

Para obter informações gerais sobre contas pré-pagas, acesse [cfpb.gov/prepaid](https://cfpb.gov/prepaid).

Se você tiver uma reclamação sobre uma conta pré-paga, fale com o Consumer Financial Protection Bureau pelo telefone 1-855-411-2372 ou acesse [cfpb.gov/complaint](https://cfpb.gov/complaint).