



Nosso Contrato com você

Você pode conhecer a Zepz (nós/nosso) pelas nossas marcas (como WorldRemit e Sendwave). Sempre que nos referimos à Zepz, estamos nos referindo a todas as marcas e empresas do grupo Zepz.

Quais são os nossos “canais”?

Nossos canais (**Canais**) incluem quaisquer sites, aplicativos móveis e interfaces utilizadas para oferecer nossos serviços.

Nosso Contrato é composto pelo seguinte:

Os Termos		
Cláusula 1ª:	Termos Gerais	São os Termos que explicam nossas responsabilidades gerais mútuas.
Cláusula 2ª:	Termos Específicos de Serviço	São os termos específicos de cada serviço que prestamos. Por exemplo, eles incluem como você pode cancelar uma transferência de dinheiro.
Cláusula 3ª:	Termos Jurisdicionais	São os Termos específicos do país em que você vive e devem prevalecer sobre quaisquer termos conflitantes nos Termos Gerais ou nos Termos Específicos de Serviço. Por exemplo, eles explicam seus direitos nos termos da legislação local.

Nosso Contrato é celebrado entre você (a pessoa que utiliza nossos serviços) e a empresa Zepz listada no parágrafo 2 de nossos Termos Jurisdicionais na Cláusula 3ª, que estabelece as informações que, por lei, você precisa saber sobre essa empresa Zepz.

Você concorda com esses Termos ao se registrar em um dos Canais da Zepz. Nosso Contrato com o usuário continuará em vigor por tempo indeterminado, a menos que seja rescindido por nós ou pelo usuário.

Ao concluir uma transação, os termos adicionais que se aplicam a tal transação como, por exemplo, quaisquer tarifas e encargos (**Taxas de Serviço**) e taxas de câmbio, farão parte deste Contrato para constituir o seu contrato conosco para essa transação. Você será informado sobre tais termos adicionais (e concordará com eles) sempre que visitar nossos Canais e solicitar um serviço nosso.

Você pode visualizar e baixar uma cópia de nossos Termos a qualquer momento acessando nossos aplicativos móveis. Você também pode falar conosco para obter uma cópia de nossos Termos. Para entrar em contato, consulte o parágrafo 10 dos Termos Gerais.

Outros documentos que você deve ler

Outros documentos que você deve ler e cumprir (mas que não fazem parte deste Contrato) incluem:

Quais outros documentos você deve ler:	Por que é necessário lê-los:
Nossa Política de Privacidade da Sendwave	A Política de Privacidade define como tratamos quaisquer dados pessoais que coletamos sobre você ou que você nos fornece.
Nossa Política de Cookies da Sendwave	Ela estabelece as informações sobre os “cookies”, rastreadores ou outras tecnologias semelhantes em nossos Canais.
Nossa Página de Perguntas Frequentes da Sendwave	Essa página fornece respostas a perguntas comuns dos clientes.

Cláusula 1ª: Termos Gerais

1. Uso de nossos Canais e serviços

- 1.1. Você deve ter pelo menos 18 anos de idade para utilizar nossos Canais e serviços (a menos que a lei na jurisdição do usuário exija uma idade maior).

Quais são as "atividades proibidas"?

As atividades proibidas incluem, por exemplo, atividades relacionadas a drogas, armas de fogo ou outras armas, atividades ilegais, serviços ou conteúdo adulto, serviços de namoro on-line, criptomoedas, jogos de azar e qualquer outra coisa que julgarmos adequado incluir.

- 1.2. Exemplos do que você deve e não deve fazer ao utilizar nossos Canais e serviços estão explicados na tabela abaixo.

Você <u>deve</u> utilizar nossos Canais e serviços:	Você <u>não deve</u> utilizar nossos Canais e serviços:
<ul style="list-style-type: none">• De forma segura e responsável. Por exemplo, você deve garantir que só transfira dinheiro para uma pessoa conhecida e de confiança. Você deve garantir que as informações fornecidas a nós sejam corretas e completas.• Você mesmo(a). Por exemplo, você não deve permitir que outra pessoa se passe por você.• Para os fins que permitimos. Por exemplo, você não deve transferir dinheiro para pagar pelas atividades descritas acima, na caixa "atividades proibidas".• Em seu país de residência, onde nossos serviços estão disponíveis.• Seguindo os Termos deste Contrato (incluindo quaisquer instruções que possamos razoavelmente dar para nos ajudar a oferecer nossos serviços).	<ul style="list-style-type: none">• Violando quaisquer Termos do nosso Contrato. Por exemplo, se você não tiver pago as Taxas de Serviço.• Para transferir dinheiro para pagar por um serviço ou bens que são proibidos por lei.• Para atuar de maneira fraudulenta ou nos fornecer informações falsas, imprecisas ou enganosas.• Para se cadastrar mais de uma vez em nossos Canais (sem receber nossa permissão prévia por escrito).• Para fazer algo de forma que razoavelmente acreditamos que possa prejudicar nossa reputação ou nossa capacidade de prestar nossos serviços a outros clientes.• Para agir de maneira que ameace a segurança dos nossos Canais ou serviços (por exemplo, por meio de hacking ou inserção de vírus em nossos sistemas).

<ul style="list-style-type: none"> ● Fazendo tudo o que for necessário para atender aos requisitos legais e regulatórios, cumprindo uma ordem de um órgão regulador ou autoridade policial e cooperando com qualquer investigação que nós (ou qualquer autoridade policial ou órgão regulador) possamos conduzir. ● Respondendo a nós quando necessário. Por exemplo, você deve nos fornecer as informações que solicitarmos (como uma cópia do seu documento de identidade, comprovante de residência ou os dados de identificação do destinatário) para evitar fraudes e lavagem de dinheiro. ● Mantendo atualizados os dados pessoais necessários para prestação dos nossos serviços a você. ● Cumprindo as exigências do Canal e do serviço. Por exemplo, usando nossos serviços apenas como pessoa física, não como empresa, a menos que você nos informe. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Para usar qualquer coisa que oculte suas atividades em nossos Canais (como um proxy anônimo). ● Para copiar ou monitorar nossos Canais (por exemplo, usando qualquer robô, spider ou outro dispositivo automático ou processo manual) sem ter recebido nossa permissão por escrito. ● Para fazer qualquer coisa que viole quaisquer direitos de propriedade intelectual que possamos ter. Por exemplo, você não deve copiar nenhuma de nossas marcas registradas ou logotipos, ou alugar, licenciar ou modificar nossos Canais. ● Se você declarar falência ou correr tal risco. ● Se você se comportar de maneira inapropriada (por exemplo, de forma ameaçadora ou abusiva).
---	--

1.3. Você pode encontrar mais informações sobre:

- como começar a usar nossos Canais [aqui](#).
- nossos serviços (e como usá-los) em nossos Termos Específicos de Serviço e nossas [Páginas de Perguntas Frequentes](#).

1.4. Você é responsável por garantir que seus dispositivos funcionem com nossos Canais. Às vezes, informações ou recursos importantes não aparecem ou funcionam corretamente em sistemas operacionais mais antigos.

2. Taxas de Serviço e de câmbio

2.1. Ao usar nossos serviços, você concorda em pagar:

- nossas Taxas de Serviço e
 - quaisquer taxas de câmbio
- que possam ser aplicadas.

- 2.2. As Taxas de Serviço se tornam devidas no momento em que você envia sua solicitação de transação.
- 2.3. Você pode ter que 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.
- 2.4. Podemos usar qualquer quantia do seu dinheiro que estiver em nosso poder para quitar o que você nos deve (por exemplo, se você não tiver pago nossas Taxas de Serviço).
- 2.5. Para obter mais informações sobre nossas Taxas de Serviço, consulte nossos Termos Específicos de Serviço (na Cláusula 2ª destes Termos) e nossos termos adicionais (disponíveis em nossos Canais quando você utiliza nossos serviços).

3. Nossa responsabilidade para com você

- 3.1. **Somos** responsáveis perante você por qualquer perda e dano previsível que causarmos. "Perda previsível" é uma perda que poderíamos e deveríamos ter previsto (por exemplo, se violarmos este Contrato).
- 3.2. **Não** somos responsáveis perante você, na medida em que nos é permitido por lei, por qualquer perda ou dano se:
 - Foi imprevisível ou inevitável (por exemplo, devido a vírus ou malware introduzidos por terceiros que estão fora de nosso controle).
 - For decorrente da necessidade de cumprir nossas obrigações legais.
 - Você tiver se cadastrado como pessoa física e utilizar nossos serviços para qualquer fim comercial ou empresarial.
 - Recusarmos, cancelarmos, suspendermos ou adiarmos algum aspecto dos nossos serviços por qualquer motivo estabelecido neste Contrato.
 - Você violou qualquer termo deste Contrato.
- 3.3. Nenhuma das exceções deste parágrafo 3 se aplicará, e nada mais neste Contrato nos impedirá de sermos responsabilizados, se:
 - Agirmos de forma fraudulenta.
 - Agirmos de forma negligente.
 - Formos culpados e a lei não nos permitir excluir ou limitar nossa responsabilidade.
- 3.4. O valor da perda ou dos danos que você pode reivindicar de nós é limitado. Para cada transação que você concluir por meio de nossos serviços (por exemplo, para cada transferência de dinheiro que você realizar), o máximo que você poderá reivindicar de nós será o valor total de nossas Taxas de Serviço para tal transação (a menos que você resida nos EUA; nesse caso, consulte nossos Termos Jurisdicionais para obter mais informações). Se a lei exigir um valor maior, nossa responsabilidade estará limitada a esse valor.

4. Seu direito a um reembolso

- 4.1. Você deve entrar em contato conosco imediatamente se tiver algum problema com nossos serviços (por exemplo, se achar que algum erro foi cometido por você ou por nós). Consulte os Termos Jurisdicionais para obter nossos dados de contato e informações sobre direitos de reembolso e/ou resolução de erros que você possa ter de acordo com a legislação local.
- 4.2. De acordo com a lei, uma vez pago o reembolso, não seremos responsáveis pelo pagamento de outras quantias a você.
- 4.3. De acordo com a lei, há alguns casos em que podemos não reembolsar você, ou em que o valor reembolsado será menor do que o valor pago pelos nossos serviços. Alguns motivos para isso são explicados na tabela abaixo.

Por que podemos não reembolsar você:	Exemplos:
Se você nos informou sobre um erro tarde demais. Consulte os Termos Jurisdicionais para saber os prazos correspondentes.	Você não nos enviou uma solicitação de reembolso dentro do prazo exigido.
Se suspeitarmos de forma razoável de que você agiu de forma fraudulenta.	Você não foi honesto quanto ao erro que você alega que cometemos.
Se suspeitarmos de forma razoável de que você utilizou nossos serviços de forma ilegal.	Você, ou alguém para quem você está transferindo dinheiro, está sujeito a sanções econômicas.
Se tivermos o direito de adiar, suspender, recusar ou cancelar nossos serviços nos termos do Parágrafo 5 dos Termos Gerais.	Você utiliza nossos serviços para atividades que não permitimos.

- 4.4. Para nós, é difícil prever todas as razões pelas quais não poderemos reembolsar você. Isso significa que poderemos não reembolsar parte ou todo o seu dinheiro por razões não listadas acima. No entanto, faremos isso por razões que considerarmos razoáveis e/ou válidas, e somente quando for permitido por lei.
- 4.5. Será necessário nos fornecer todas as informações que solicitarmos para nos ajudar a decidir se podemos reembolsar você.

- 4.6. De acordo com a lei, se concedermos a você um reembolso e constatarmos posteriormente que você não tinha direito, podemos reverter o reembolso (isto é, podemos fazer nova cobrança em seu cartão ou retirar o valor reembolsado de qualquer quantia que mantemos em conta para você).

5. Nossos direitos de recusar, cancelar, suspender ou adiar nossos serviços

- 5.1. Poderemos recusar, cancelar, suspender ou adiar nossos serviços por diferentes razões. Algumas dessas razões estão descritas na tabela do parágrafo 1.2 desses Termos Gerais. Para nós, é difícil prever todas as razões pelas quais poderemos recusar, cancelar, suspender ou adiar nossos serviços. No entanto, só faremos isso por razões que considerarmos razoáveis e/ou válidas.
- 5.2. Também podemos recusar, cancelar, suspender ou adiar nossos serviços se:
- Suspeitarmos que sua conta tenha sido comprometida.
 - Suspeitarmos que sua conta tenha sido utilizada para fins fraudulentos.
 - Um tribunal ou autoridade competente solicitar.
 - Acreditarmos que você está utilizando nossos serviços em violação a este Contrato ou à lei, como, por exemplo, para lavagem de dinheiro ou financiamento de atividades terroristas.
- 5.3. Explicaremos a você a razão de qualquer recusa, cancelamento, suspensão ou adiamento de nossos serviços sempre que possível (e, se possível, as medidas que você pode tomar para corrigir qualquer problema), a menos que a lei nos impeça.
- 5.4. Talvez ainda seja preciso pagar nossas Taxas de Serviço, mesmo se tivermos recusado, cancelado, suspenso ou adiado nossos serviços.

6. Encerramento deste Contrato

- 6.1. Este Contrato tem início quando você faz seu cadastro conosco. Ele continuará em vigor até que seja encerrado por você ou por nós. Consulte nossos Termos Jurisdicionais para obter mais informações sobre a necessidade de notificação e, em caso afirmativo, como e quando notificar.
- 6.2. Podemos encerrar este Contrato imediatamente por várias razões. Algumas dessas razões estão descritas na tabela do parágrafo 1.2 desses Termos Gerais. Para nós, é difícil prever todas as razões pelas quais poderemos encerrar este Contrato imediatamente. No entanto, faremos isso por razões que considerarmos razoáveis e/ou válidas, e somente quando for permitido por lei. Por exemplo, embora possamos recusar, cancelar, suspender ou adiar nossos serviços para você se você violar um termo deste Contrato, só podemos decidir, de forma razoável, encerrar este Contrato imediatamente, se você violar de forma grave ou regular o Contrato, ou agir de forma inconsistente com a nossa capacidade de continuar prestando serviços para você.
- 6.3. Também podemos encerrar este Contrato imediatamente se, por exemplo:

- Você não utiliza nossos serviços há 3 anos (ou 2 anos, se você reside no Canadá).
- Não for mais razoável, do ponto de vista comercial, continuar oferecendo nossos serviços a você.
- Você mora nos EUA e não consente mais em receber eletronicamente as divulgações relacionadas a cada transferência de dinheiro.

- 6.4. Sempre que possível, informaremos a razão do encerramento imediato dos nossos serviços (a menos que a lei nos impeça).
- 6.5. Talvez ainda seja preciso pagar nossas Taxas de Serviço, mesmo se tivermos encerrado este Contrato.
- 6.6. Caso você deseje encerrar uma transação, consulte os parágrafos sobre direitos de cancelamento em nossos Termos Específicos de Serviço e nossos Termos Jurisdicionais.

7. Alterações que podemos fazer neste Contrato

- 7.1. Podemos fazer alterações neste Contrato. Alguns motivos para essas alterações estão explicados na tabela abaixo.

Por que podemos fazer alterações:	Exemplos:
Para fazer melhorias que beneficiem você.	Tornamos este Contrato mais claro ou mais justo para você.
	Introduzimos um serviço novo e opcional e adicionamos novos termos para explicá-lo.
	Reduzimos uma tarifa ou encargo que você paga, ou oferecemos uma taxa de câmbio melhor.
Para nos certificarmos de que estamos seguindo as mudanças na legislação, regulamentação, código do setor, orientação ou uma decisão de um tribunal ou órgão regulador.	Somos legalmente obrigados a mudar a forma como verificamos sua identidade.

O custo da prestação dos nossos serviços mudou.	Nossos custos aumentam devido a uma mudança no custo de operação de nossos serviços, como o custo de nossos sistemas.
Decidimos, de forma razoável, que precisamos cobrar por nossos serviços de uma forma diferente.	Decidimos que uma nova cobrança é mais fácil de entender ou reflete melhor como nossos clientes utilizam o serviço.
Houve mudanças na tecnologia que utilizamos, nas boas práticas do setor ou na demanda dos clientes.	Deixamos de oferecer um serviço ou uma funcionalidade porque os clientes pararam de utilizar.

- 7.2. Para nós, é difícil prever todas as razões pelas quais poderemos precisar fazer uma alteração. Isso significa que poderemos fazer alterações por razões não listadas acima. No entanto, só faremos as alterações que considerarmos razoáveis e/ou válidas, e somente quando for permitido por lei.
- 7.3. Você só será notificado sobre alterações neste Contrato quando exigido pela legislação do seu país (para obter mais informações sobre isso, consulte os Termos Jurisdicionais).
- 7.4. Podemos alterar nossos termos adicionais (por exemplo, com relação às nossas Taxas de Serviço e de câmbio) a qualquer momento, de acordo com a lei.
- 7.5. Caso você não queira aceitar uma alteração, descrevemos na tabela abaixo o que você deve fazer.

Caso você não queira aceitar uma alteração em nossos Termos e <u>formos</u> obrigados a enviar um aviso sobre alterações, nos termos da legislação do seu país:	Caso você não queira aceitar uma alteração em nossos Termos e <u>não formos</u> obrigados a enviar um aviso sobre alterações, nos termos da legislação do seu país:
<p>Você pode rescindir este Contrato (e parar de utilizar nossos serviços) sem pagar nenhuma taxa. Você pode fazer isso desde que nos informe antes da alteração ocorrer.</p> <p>Se notificarmos você sobre uma alteração e não recebermos uma resposta sua, presumiremos que você está satisfeito e aceitou a alteração.</p>	<p>Você deve parar de utilizar nossos serviços.</p>

8. Garantindo sua segurança

- 8.1. Queremos manter você e seu dinheiro seguros ao utilizar nossos serviços (e temos nossos próprios sistemas seguros para nos ajudar a fazer isso), mas você também precisará nos ajudar. Veja na tabela a seguir algumas maneiras de ajudar.

Como utilizar nossos serviços de forma segura:	Exemplos:
Não envie dinheiro para pessoas que você não conhece ou em quem você não confia.	Não utilize nossos serviços para enviar dinheiro para estranhos ou a quem você não conhece bem.
Mantenha em segredo os dados que você usa para acessar nossos Canais.	Não guarde seus dados em um local que possa ser acessado por outras pessoas (por exemplo, em um papel em sua mesa ou em pasta on-line desprotegida).
Mantenha suas informações de pagamento em segredo.	Mantenha informações, como dados do seu cartão e conta bancária, em sigilo.
Siga todas as instruções razoáveis dadas a você ou publicadas em nossos Canais, que visam manter seu uso dos nossos serviços seguro.	Altere os dados utilizados para acessar nossos Canais se solicitarmos (por exemplo, se suspeitarmos que algum de seus dados foi comprometido).

- 8.2. Você deve entrar em contato conosco imediatamente se estiver preocupado com a segurança de sua conta. Por exemplo, se:

- Você achar que suas credenciais de segurança foram comprometidas.
- Você receber uma mensagem de alguém que esteja se passando por nós.

Consulte o parágrafo 10 dos Termos Gerais para saber como entrar em contato conosco.

- 8.3. Pode ser que não sejamos responsáveis por qualquer quantia que você perca se você não tiver tomado medidas razoáveis para usar nossos Canais e serviços com segurança. Consulte nossas [Páginas de Perguntas Frequentes](#) para obter mais informações.

9. Outros termos importantes

9.1. **Você concorda que podemos usar seus dados para prestar nossos serviços a você.**

Isso pode incluir o uso de seus dados para entrar em contato com você ou repassar seus dados para terceiros, de acordo com nossa [Política de Privacidade da Sendwave](#). Você pode nos pedir para parar de fazer isso, mas isso significará que não poderemos prestar nenhum serviço a você (e ainda poderemos usar seus dados, se tivermos o direito legal de fazê-lo).

9.2. **Ninguém mais tem direitos sob este Contrato.**

Este Contrato é entre você e nós. Nenhuma outra pessoa terá o direito de fazer valer nenhum dos termos.

9.3. **Como podemos exercer nossos direitos?**

Se optarmos por não exercer um direito contra você imediatamente, podemos fazê-lo mais tarde. Isso não significa uma renúncia a esse direito.

9.4. **Como podemos transferir nossos direitos e obrigações?**

Podemos transferir alguns ou todos os nossos direitos e deveres nos termos deste Contrato para outra empresa no futuro. Este Contrato então continuará em vigor com eles. Você não pode transferir seus direitos nos termos deste Contrato para outra pessoa.

9.5. **Cuidado ao usar links de e para outros sites.**

Às vezes colocamos links para outros sites em nossos Canais se julgarmos que eles podem ser úteis. No entanto, não temos nenhum controle sobre esses sites e não somos responsáveis pelo conteúdo deles (nem por nenhuma perda decorrente do uso desses sites).

9.6. **O que está incluído neste Contrato?**

Este Contrato inclui estes Termos e sua aceitação dos Termos quando você se cadastra conosco.

9.7. **Traduções deste Contrato.**

Em alguns países, este Contrato será fornecido em um idioma diferente do inglês, o que às vezes pode gerar inconsistências. Caso isso ocorra, a versão em inglês prevalecerá sobre qualquer outra versão traduzida do Contrato.

9.8. **O que você quer dizer com "de acordo com a lei"?**

Nada neste Contrato restringe nossa responsabilidade ou a sua, se ela não puder ser excluída ou restrita nos termos da lei aplicável.

9.9. **E se um tribunal determinar que parte deste Contrato não pode ser aplicada?**

Cada um dos parágrafo ou subparágrafos, ou linhas de tabelas deste Contrato opera de forma independente. Se um tribunal de jurisdição competente decidir que qualquer parte deste Contrato é inválida, ilegal ou não aplicável, os demais parágrafos permanecerão em pleno vigor e efeito.

10. Informações de contato

- 10.1. Você pode falar conosco das formas previstas nos Termos Jurisdicionais.
- 10.2. Podemos entrar em contato com você das seguintes formas, utilizando os dados de contato que você nos fornece, e que devem estar sempre atualizados em nossos registros:
 - pelo correio,
 - por e-mail,
 - por telefone (chamadas ou mensagens de texto),
 - eletronicamente (isso pode incluir quaisquer mensagens digitais que podemos enviar a você por meio de nossos Canais).
- 10.3. Você deve verificar se há comunicações nossas por meio de nossos Canais com regularidade e frequência. Se você não mantiver ou verificar nossas comunicações, você poderá perder informações importantes sobre nossos serviços. De acordo com a lei, não seremos responsáveis por nenhuma consequência ou perda, se isso acontecer.
- 10.4. Se tivermos alguma preocupação razoável sobre a segurança de sua conta conosco, ou algum uso suspeito ou real fraudulento de nossos serviços, podemos entrar em contato com você por telefone, e-mail, ou os dois (a menos que seja ilegal ou comprometa nossas medidas de segurança razoáveis).
- 10.5. Você deve manter uma cópia deste Contrato e de cada comunicação enviada ou disponibilizada para você.
- 10.6. Poderemos cobrar um custo razoável para tentar encontrar você, se seus dados de contato não estiverem atualizados.

11. Comunicações eletrônicas

- 11.1. Podemos fornecer informações ou documentos importantes a você de forma eletrônica (por exemplo, por meio de notificações e mensagens em qualquer um de nossos Canais). Isso pode incluir documentos como estes Termos (e quaisquer alterações ou adições a eles). Pode incluir também quaisquer comunicações de atendimento ao cliente e divulgações ou avisos relacionados aos nossos serviços. Ao utilizar nossos serviços, você concorda em receber comunicações de forma eletrônica. Para obter detalhes adicionais e direitos nos termos da lei, consulte os Termos Jurisdicionais.

Cláusula 2ª: Termos Específicos de Serviço

Parte A: Serviço de transferência de dinheiro

1. O que é este serviço

O que é o nosso "serviço de transferência de dinheiro"?

Nosso serviço de transferência de dinheiro permite que você envie dinheiro para outras pessoas em todo o mundo. Você pode encontrar mais informações sobre o escopo de nosso serviço de transferência de dinheiro em nossas [Páginas de Perguntas Frequentes](#).

- 1.1. Esse serviço deve ser utilizado para enviar dinheiro para pessoas que você:
 - conhece pessoalmente e confia – uma transferência não deve ser usada para enviar dinheiro para estranhos;
 - confia – se o serviço permite uma transferência para, por exemplo, pagar uma conta de serviços públicos.
- 1.2. Nosso serviço de transferência de dinheiro está geralmente disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano. Pode haver momentos em que esse serviço não estará disponível para você (por exemplo, se precisarmos fazer melhorias em nossos sistemas, ou se houver uma interrupção). Consulte nossos Canais para obter mais informações.

2. Como solicitar uma transferência de dinheiro

- 2.1. Ao enviar uma solicitação de transferência de dinheiro em um de nossos Canais, você concorda que estamos enviando dinheiro em seu nome. Consideraremos qualquer solicitação de transferência de dinheiro como tendo sido recebida por nós assim que você a enviar. No entanto, não poderemos confirmar nossa aceitação de sua solicitação e processá-la até que você tenha concluído todas as etapas necessárias, incluindo aquelas para começar a usar nossos Canais (veja [aqui](#)), e tenhamos concluído nossas próprias etapas para confirmar a transação e enviado a você a confirmação da transação.

Informações necessárias para enviar a transferência de dinheiro

- 2.2. Para usar nosso serviço de transferência de dinheiro, você precisará nos fornecer algumas informações sobre você, sobre a pessoa para quem você está transferindo o dinheiro (o **Destinatário**) e o método de envio de sua preferência. Alguns exemplos de informações que precisaremos estão descritos na tabela abaixo. Para serviços em alguns países, pode ser necessário fornecer outras informações. Informaremos se esse for o caso.

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Endereço • Motivo do envio
--	---

2.3. Talvez seja necessário fornecer outras informações para:

- Concluir a transferência de dinheiro (informaremos exatamente quais informações são necessárias em nossos Canais). Por exemplo, há diferentes maneiras de financiar (ou seja, pagar) sua transferência de dinheiro.
- Cumprir nossas obrigações legais.

2.4. Todas as informações que você nos fornecer sobre uma transferência de dinheiro devem estar corretas (por exemplo, a quantia de dinheiro que você deseja transferir e os dados da pessoa para quem você deseja enviar o dinheiro). Depois que recebemos sua solicitação de transferência de dinheiro, normalmente não é possível fazer alterações.

Prazos de transferência de dinheiro

2.5. O tempo que uma transferência de dinheiro pode levar depende do país de destino que você escolher:

Tipo de transferência de dinheiro	Quando uma transferência de dinheiro estará disponível para o Destinatário
Transferências em euros (EUR) ou libras (GBP) para uma conta no Reino Unido ou no EEE (Espaço Econômico Europeu).	Em geral, logo após a confirmação da transação e, no máximo, até o final do próximo dia útil.
Todas as outras transferências internacionais que não sejam em libras e sejam em uma moeda diferente do euro do EEE, como o zloty polonês, para uma conta no Reino Unido ou no EEE.	Em geral, logo após a confirmação da transação e, no máximo, até o final do próximo dia útil.
Transferências para contas fora do EEE. Transferências em uma moeda de um país de fora do EEE.	Em geral, logo após a confirmação da transação. Na maioria dos casos, até o final do próximo dia útil seguinte em que você solicitou a transferência de dinheiro e nós confirmamos a transação. Para mais informações, consulte os parágrafos abaixo.

2.6. O tempo que uma transferência leva também depende de outros fatores, incluindo o método de pagamento que você usa e o método de entrega escolhido. Uma transferência pode levar mais tempo se, por exemplo:

- O país de destino for uma rota menos usada.
- O método de envio escolhido estiver disponível somente durante o horário comercial local.
- A transferência de dinheiro for recusada ou adiada (consulte o parágrafo 5 dos Termos Gerais).
- Não foi possível processar a transferência de dinheiro rapidamente por circunstâncias fora de nosso controle (consulte o parágrafo 1.2 acima e o parágrafo 3 dos Termos Gerais).

2.7. Nossos prazos para transferência de dinheiro fornecidos na tabela acima representam o serviço que prestamos para uma transação média. Eles não garantem o prazo do serviço que prestaremos para uma transação individual. Para obter mais informações sobre prazos, consulte nossas [Páginas de Perguntas Frequentes](#).

3. Taxas de Serviço e de câmbio

Quais são as nossas "taxas de câmbio"?

Quando nos referimos a uma taxa de câmbio neste Contrato, isso significa o preço da moeda de um país em comparação com a de outro país no momento correspondente para o par de moedas correspondente (por exemplo, GBP para EUR) que oferecemos para uma transação específica.

Determinamos essa taxa de câmbio observando as taxas de câmbio do banco central e do mercado. Essa abordagem nos permite levar em conta diversos fatores que podem influenciar o valor.

3.1. Às vezes precisaremos converter a moeda do dinheiro que você transferir. Isso pode acontecer quando você estiver enviando dinheiro para uma pessoa em um país diferente.

3.2. Antes de concluir uma transferência de dinheiro, mostraremos a você em nossos Canais:

- O valor total que você pagará pela transferência de dinheiro (incluindo o valor que você quer transferir, mais as nossas Taxas de Serviço) entre outros itens exigidos por lei.
- Qualquer taxa de câmbio aplicável (taxas de câmbio podem variar dependendo do tempo que você levar para concluir uma transferência de dinheiro; nesse caso, será fornecida a taxa de câmbio mais recente aplicável).

- 3.3. Há uma diferença entre a taxa de câmbio pela qual compramos a moeda e a taxa de câmbio que fornecemos a você. Em geral, ganhamos algum dinheiro com isso.
- 3.4. Pode haver atrasos ou encargos adicionais, ou impostos de terceiros que estão fora de nosso controle.
- 3.5. Nossas Taxas de Serviço e de câmbio podem mudar a qualquer momento sem aviso prévio.

4. Nossas responsabilidades e obrigações

- 4.1. Não somos obrigados a processar todas as transferências de dinheiro que você solicitar. Podemos nos recusar a prestar nosso serviço a qualquer pessoa. Sempre que possível, informaremos quando e por que não processamos uma solicitação de transferência (se a lei nos permitir). Não seremos responsáveis por nenhuma perda ou dano, se optarmos por não processar uma transferência de dinheiro. Para evitar dúvidas, nada na frase anterior restringe nenhum direito de recurso que você possa ter, nos termos da lei.

5. Cancelamentos e reembolsos

- 5.1. Você deve entrar em contato conosco imediatamente se acreditar que um erro foi cometido (por você ou por nós) ao utilizar nosso serviço de transferência de dinheiro. Em algumas jurisdições, como nos EUA, você pode ter direito a um cancelamento e a recursos para resolução de erros. Consulte nossos Termos Jurisdicionais para saber mais sobre como, quando e se uma transferência de dinheiro pode ser cancelada.

6. Limites de uma transferência de dinheiro

- 6.1. Podemos impor limites sobre o número e o valor das transferências de dinheiro que você pode fazer em um período (por exemplo, diário, semanal, mensal).
- 6.2. Se houver um limite, nós o informaremos a você antes de você solicitar uma transferência de dinheiro.

Parte B: Serviço de recarga de créditos para celular

1. O que é este serviço

O que é a “recarga de celular”?

Os créditos para celular são valores adicionados a uma conta de telefone celular. Podem ser usados para fazer chamadas, enviar mensagens de texto ou imagens e usar dados. Nosso serviço de recarga de créditos para celular permite que você compre créditos e os envie para recarregar o celular de outra pessoa.

- 1.1. Esse serviço deve ser usado para enviar recarga de celular para pessoas que você conhece pessoalmente. Ele não deve ser usado para enviar recargas para estranhos.
- 1.2. Nosso serviço de recarga de celular está geralmente disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano. Pode haver momentos em que esse serviço não estará disponível para você (por exemplo, se precisarmos fazer melhorias em nossos sistemas ou se houver uma interrupção).
- 1.3. Esse serviço só pode ser usado com operadoras de celular específicas listadas nos nossos Canais. Tais operadoras podem mudar de tempos em tempos.

2. Como funciona

- 2.1. Você concorda que enviaremos uma recarga de celular ao enviar uma solicitação em nossos Canais. Consideraremos qualquer solicitação de recarga de celular como tendo sido recebida por nós assim que você a enviar. No entanto, não poderemos confirmar nossa aceitação de sua solicitação e processá-la até que você tenha concluído todas as etapas necessárias para começar a usar nossos Canais (veja [aqui](#)) e tenhamos concluído nossas próprias etapas para confirmar a transação. Você receberá a confirmação da transação.
- 2.2. Para usar nosso serviço de recarga de celular, você precisará nos informar, por exemplo:
 - O número do celular para o qual a recarga será enviada.
 - A quantidade de saldo que deseja enviar.
- 2.3. Às vezes, precisaremos de mais informações suas para prestar o nosso serviço de recarga de créditos para celular. Se for o caso, informarmos os dados necessários em nossos Canais.

3. Impostos e encargos

- 3.1. Em alguns países, há dedução de impostos das recargas de celular. O valor do imposto devido pode:
- estar incluído no valor total a ser pago pela recarga. Nesse caso, você verá o valor da recarga que deseja enviar já ajustado com as Taxas de Serviço e, em alguns casos, impostos e/ou taxas de câmbio aplicáveis.
 - ser deduzido dos créditos para celular recebidos pela pessoa para quem você está enviando a recarga. Neste caso, os créditos enviados para o celular serão inferiores ao valor que você enviou inicialmente.
- 3.2. Nossas Taxas de Serviço podem mudar a qualquer momento sem aviso prévio. Antes de concluir uma recarga de celular, nossos Canais mostrarão o valor que você pagará pela recarga, entre outros itens exigidos por lei.

4. Prazo de entrega

- 4.1. Em geral, a recarga de celular é enviada minutos após você fazer um pagamento bem-sucedido em nosso Canal e confirmar a aceitação do seu pedido. Os prazos representam o serviço que oferecemos para uma transação média. Eles não garantem o prazo para realização do serviço em uma transação individual.
- 4.2. Às vezes, pode haver algum atraso, por exemplo, devido a congestionamentos na rede móvel local ou problemas técnicos. Acesse nossos Canais ou fale conosco em caso de dúvidas sobre atrasos mais longos.

5. Nossas responsabilidades

- 5.1. **Somos** responsáveis por enviar a recarga de celular de acordo com as suas instruções.
- 5.2. **Você** é responsável por nos dar os dados corretos para enviar a recarga de celular (por exemplo, o número do celular e o valor da recarga).
- 5.3. As **operadoras móveis** são responsáveis por prestar os serviços móveis relacionados à recarga de celular.

6. Cancelamentos e reembolsos

- 6.1. Depois de aceitarmos sua solicitação para enviar a recarga de celular, você não poderá cancelá-la, a menos que seja exigido por lei.

6.2. De acordo com a lei, uma vez enviada uma recarga de celular, ela não poderá ser:

- reembolsada para você;
- removida do celular da pessoa para quem você enviou.

7. Limites de uma transação

7.1. Podemos impor limites sobre o número e o valor das recargas de celular que você pode fazer em um período (por exemplo, diário, semanal, mensal).

7.2. Esses limites são baseados nas leis locais ou nas restrições da operadora móvel. Se houver um limite, nós o informaremos quando você estiver prestes a concluir uma recarga de celular.

Cláusula 3ª: Termos Jurisdicionais

Estados Unidos

1. A quem esta seção se aplica

- 1.1. Esta seção se aplica a você se você reside habitualmente nos EUA ou em uma instalação militar dos EUA, ou financia nossos serviços com uma conta bancária dos EUA ou cartão de crédito/débito emitido por um banco dos EUA.

2. Com que empresa este Contrato é celebrado e como ele é regulamentado?

Para as marcas WorldRemit e Sendwave e você vive nos:	Este Contrato será celebrado com (ou seus sucessores e cessionários):	Sede da pessoa jurídica:	Informações Regulatórias sobre a entidade:
Estado Unidos	WorldRemit Corp.	100 Hano St Suite #9 Boston, MA 02134 EUA	A WorldRemit Corp é uma empresa dos EUA autorizada a realizar transferências de dinheiro (NMLS N° 1179663) e registrada como uma empresa de serviços financeiros junto à Financial Crimes Enforcement Network (FinCEN). Consulte aqui para obter uma lista completa de nossas licenças estaduais.

3. Processo de consentimento do consumidor por assinatura eletrônica

- 3.1. Ao concordar com os Termos, você também precisará consentir em receber divulgações de forma eletrônica. O processo pode ser visualizado [aqui](#).

4. Nossa responsabilidade para com você

- 4.1. De acordo com a lei, para cada transação que você concluir por meio de nossos serviços (por exemplo, para cada transferência de dinheiro que você realizar),

normalmente o máximo que você poderá reivindicar de nós será limitado às nossas Taxas de Serviço ou, no caso de um erro de nossa parte, o valor total necessário para corrigir o erro. No entanto, nada neste Contrato restringe os recursos monetários a que você tem direito de acordo com a 15 U.S.C. § 1693m(a) ou outra lei aplicável.

5. Alterações que podemos fazer neste Contrato

- 5.1. As alterações nas Taxas de Serviço informadas em nossos Termos Específicos de Serviço serão feitas de acordo com essas disposições.
- 5.2. Para todas as outras alterações, podemos realizar mudanças sem aviso prévio (a menos que seja obrigatório por lei). Alguns motivos para essas alterações estão explicados na tabela do parágrafo 7 dos Termos Gerais. Essas alterações entrarão em vigor na data em que forem feitas (mas não alterarão o Contrato sob o qual você usou nossos serviços anteriormente). Seu uso contínuo de nossos serviços será considerado como uma aceitação de nossos novos Termos.

6. Encerramento deste Contrato

- 6.1. Você pode encerrar este Contrato por qualquer razão a qualquer momento entrando em contato conosco on-line, por telefone, e-mail ou correio usando os dados de contato definidos no parágrafo 9 destes Termos Jurisdicionais.
- 6.2. Podemos encerrar este Contrato a nosso critério exclusivo:
 - por qualquer razão, mediante notificação por escrito com um dia de antecedência, enviada por correio ou e-mail;
 - imediatamente, por qualquer uma das razões estabelecidas nos parágrafos 6.2 e 6.3 dos Termos Gerais.

7. Cancelamento de transferências de dinheiro e reembolsos

- 7.1. Entre em contato conosco o mais rápido possível se quiser cancelar uma transferência de dinheiro. Você pode ter direito ao reembolso, nos termos da lei. Você pode solicitar um reembolso entrando em contato conosco por telefone ou e-mail usando os dados de contato definidos no parágrafo 9 destes Termos Jurisdicionais.
- 7.2. Você pode cancelar uma transferência internacional de mais de 15 USD e obter um reembolso integral até 30 minutos após o pagamento, a menos que os fundos já tenham sido retirados ou depositados.
- 7.3. De acordo com a lei, se você solicitar o cancelamento de uma transferência de dinheiro após 30 minutos do pagamento, podemos concordar em cancelar a transação e realizar um reembolso da seguinte forma:
 - Se o dinheiro transferido ainda não tiver sido depositado ou disponibilizado ao destinatário quando recebermos sua solicitação de cancelamento,

reembolsaremos o valor que você pagou pela transferência de dinheiro, menos as Taxas de Serviço que já tenham sido cobradas.

- Se o dinheiro transferido já tiver sido depositado ou disponibilizado, tentaremos recuperar o pagamento, mas talvez não seja possível.
- Se o dinheiro transferido já tiver sido depositado ou disponibilizado ao destinatário quando recebermos sua solicitação de cancelamento, talvez não seja possível cancelar a transferência e reembolsá-lo.

7.4. De acordo com a lei, se pedirmos, você deve nos reembolsar imediatamente (ou a um terceiro que escolhermos) o dinheiro que transferimos para você se, por exemplo:

- Tivermos feito uma transferência de dinheiro por engano.
- Tivermos motivo razoável para acreditar que você ou outra pessoa usou o nosso serviço de transferência de dinheiro de uma forma que não permitimos.
- Tivermos motivo razoável para acreditar que a transferência de dinheiro está relacionada a atividades ilegais, fraudulentas ou proibidas (consulte o parágrafo 5 dos Termos Gerais) realizadas por você ou por outra pessoa.
- Por meio do uso do serviço de transferência de dinheiro, você tiver violado este Contrato de qualquer outra forma.

7.5. De acordo com a lei, se pudermos cancelar sua solicitação de transferência de dinheiro, reembolsaremos você em até 3 dias úteis após o recebimento de sua solicitação de cancelamento.

8. Como fazer uma pergunta, uma reclamação ou relatar um erro

8.1. Se você tiver uma pergunta ou reclamação, achar que houve um erro em uma transação ou precisar de alguma documentação, avise-nos e tentaremos resolver o problema. Você pode entrar em contato conosco on-line, por telefone, e-mail ou correio usando os dados de contato definidos no parágrafo 9 destes Termos Jurisdicionais.

8.2. *Termos especiais para transferências internacionais de dinheiro.* Se você acredita que ocorreu um erro em sua transferência internacional de dinheiro, você deve entrar em contato conosco em até 180 dias a partir da data em que prometemos que os fundos seriam disponibilizados ao destinatário. Ao fazer isso, informe-nos:

- seu nome e endereço;
- número do telefone;
- o erro ou problema com a transferência e por que você acredita que se trata de um erro ou problema;
- o nome e o número de telefone ou endereço da pessoa que está recebendo os fundos e, se você souber;
- o valor, em dólares, da transferência;

- o código de confirmação ou o número da transação.

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.

9. Qual legislação se aplica e este Contrato e onde você pode ajuizar uma ação?

- 9.1. A interpretação e a execução deste Contrato são regidas pela legislação do Estado de Delaware. Isso não leva em conta nenhum conflito de princípios legais que aplicariam a legislação de qualquer outra jurisdição. As partes concordam que qualquer controvérsia relacionada a este Contrato só poderá ser levada aos tribunais estaduais ou federais dentro do Estado de Delaware.
- 9.2. As leis federais e as leis de outros países podem às vezes ser aplicadas ao uso de nossos serviços (por exemplo, leis locais podem ser aplicadas quando você envia uma recarga de créditos para celular para outro país).

10. Informações de contato

- 10.1. Você pode entrar em contato conosco usando os dados descritos na tabela abaixo.

Se estiver usando os serviços através da nossa marca Sendwave, entre em contato conosco:	
On-line	Por meio de nosso aplicativo Sendwave ou pelo chat disponível na página "fale conosco" .
Por telefone	+1 701 515 4585
Por e-mail	help@sendwave.com
Pelo correio	100 Hano St Suite #9 Boston, MA 02134 EUA

11. Idiomas que usaremos

- 11.1. Este Contrato foi redigido em inglês. O inglês é o idioma em que nos comunicaremos com você (salvo exigência legal em contrário). Há versões dos Termos disponíveis nos idiomas espanhol, português, italiano e francês.

Anexo 1 – Uso de nossos Canais

Como começar

Antes de começarmos a prestar nossos serviços, precisaremos verificar sua identidade. Para fazer isso, precisaremos de:

- Dados pessoais sobre você (tais como nome completo, endereço, data de nascimento, número de telefone e endereço de e-mail).
- Documentos que nos ajudem a confirmar sua identidade (como passaporte ou carteira de motorista).

Também podemos precisar verificar as razões pelas quais você está usando nossos serviços. Você deve nos fornecer todas as informações que solicitarmos em relação a isso.

Antes de começarmos a prestar nossos serviços, você precisará se cadastrar conosco criando uma conta em nossos Canais. As informações sobre como fazer isso serão fornecidas quando você se cadastrar.

Ao se cadastrar em nossos Canais e/ou utilizar nossos serviços, é importante que você:

- Mantenha seus dados pessoais atualizados. Se algum de seus dados mudar (por exemplo, se você mudar de endereço — especialmente se mudar para outro país — ou mudar o número de telefone), você deverá nos informar o mais rápido possível.
- Responda o mais rápido possível a qualquer solicitação de informação que fizermos.
- Forneça quaisquer outras informações sobre você que possamos precisar para prestar nossos serviços.
- Certifique-se de que todas as informações ou documentos fornecidos sejam reais e precisos.

Como usaremos seus dados

Precisamos coletar e usar seus dados por diferentes razões. Algumas delas estão explicadas na tabela abaixo.

Por que coletamos seus dados:	Exemplos:
Para criar e gerenciar sua conta.	Precisaremos de seus dados pessoais (como seu nome, data e local de nascimento) para configurar sua conta.
Para permitir a nossa prestação de serviços para você.	Precisaremos dos dados de sua conta bancária e do cartão de débito ou de crédito para processar uma solicitação de pagamento.
Para cumprir nossas obrigações legais e regulatórias.	Precisaremos dos dados de sua identidade, como uma cópia do seu documento de identidade e comprovante de residência para evitar fraudes e lavagem de dinheiro.

Também podemos compartilhar seus dados com terceiros de nossa confiança para tais fins. Mais detalhes sobre os dados que mantemos e como os utilizamos podem ser encontrados em nossa [Política de Privacidade da Sendwave](#).