

O nosso Acordo consigo

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

O que são os nossos "canais"?

Os nossos canais (**Canais**) incluem quaisquer websites, aplicações móveis e interfaces utilizadas para oferecer os nossos serviços.

O nosso Acordo é composto pelo seguinte:

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

O nosso Acordo é celebrado entre o utilizador (a pessoa que utiliza os nossos serviços) e a empresa Zepz indicada no parágrafo 2 dos nossos Termos Jurisdicionais, na Secção 3, que estabelece as informações que o utilizador tem de conhecer por lei sobre esta empresa Zepz.

Ao registrar-se em um dos Canais da Zepz, concorda com estes Termos. O nosso Acordo com o utilizador continuará em vigor por tempo indeterminado, a menos que seja rescindido por nós ou pelo utilizador.

Ao concluir uma transação, os termos adicionais que se aplicam a essa transação, como, por exemplo, quaisquer tarifas e encargos (**Taxas**) e taxas de câmbio, farão parte deste Acordo, constituindo o seu contrato connosco para essa transação. Será informado sobre esses termos adicionais (e concordará com eles) sempre que visitar os nossos Canais e solicitar um serviço nosso.

Pode visualizar e descarregar uma cópia dos nossos Termos a qualquer momento acedendo às nossas aplicações móveis. Também pode contactar-nos para obter uma cópia dos nossos Termos. Para entrar em contacto, consulte o parágrafo 10 dos Termos Gerais.

Outros documentos que deve ler

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

Quais outros documentos deve ler:	Por que é necessário lê-los:
A nossa Política de Privacidade da WorldRemit A nossa Política de Privacidade da Sendwave	A Política de Privacidade define como tratamos quaisquer dados pessoais que recolhemos sobre si ou que nos fornece.
A nossa Política de Cookies da WorldRemit A nossa Política de Cookies da Sendwave	Estabelece informações sobre os "cookies", rastreadores ou outras tecnologias semelhantes nos nossos Canais.
Nossa Página de Perguntas Frequentes da WorldRemit Nossa Página de Perguntas Frequentes da Sendwave	Essa página fornece respostas a perguntas comuns dos clientes.

Cláusula 1.ª: Termos Gerais

1. Utilização dos nossos Canais e serviços

- 1.1. Deve ter pelo menos 18 anos de idade para utilizar os nossos Canais e serviços (a menos que a legislação da sua jurisdição exija uma idade superior).

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, negociação de criptomoedas (exceto stablecoins), jogos de azar e qualquer outra coisa que julgamos adequado incluir.

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

Deve utilizar os nossos Canais e serviços:	Não deve utilizar os nossos Canais e serviços:
• De forma segura e responsável. Por exemplo, deve assegurar-se de que só transfere dinheiro para uma pessoa conhecida e de confiança. Deve garantir que as informações fornecidas a nós estão corretas e completas. • Exclusivamente por si. Por exemplo, não deve permitir que outra pessoa se faça passar por si. • Para os fins que permitimos. Por exemplo, não deve transferir dinheiro para pagar pelas atividades descritas acima, na caixa "atividades proibidas". • No seu país de residência, onde os nossos serviços estão disponíveis. • Em conformidade com os Termos deste Acordo (incluindo quaisquer instruções razoáveis que possamos fornecer para ajudar a oferecer os nossos serviços).	• A violar quaisquer Termos do nosso Acordo. Por exemplo, caso não tenha pago as Taxas. • Para transferir dinheiro para pagar um serviço ou bens que sejam proibidos por lei. • Para atuar de forma fraudulenta ou fornecer informações falsas, incorretas ou enganosas. • Para registar-se mais de uma vez nos nossos Canais (sem a nossa autorização prévia por escrito). • Para agir de uma forma que razoavelmente acreditamos que possa prejudicar a nossa reputação ou a nossa capacidade de prestar os serviços a outros clientes. • Para ameaçar a segurança dos nossos Canais ou serviços (por exemplo, através de hacking ou

• Fazendo o necessário para cumprir os requisitos legais e regulatórios, acatar uma ordem de um órgão regulador ou de uma autoridade policial e cooperar com qualquer investigação que nós (ou qualquer autoridade policial ou órgão regulador) possamos conduzir. • Respondendo a nós quando necessário. Por exemplo, deve fornecer-nos as informações que solicitarmos (como uma cópia do seu documento de identidade, comprovativo de residência ou dados de identificação do destinatário) para prevenir fraudes e lavagem de dinheiro. • Mantendo atualizados os dados pessoais necessários para a prestação dos nossos serviços. • Cumprindo os requisitos do Canal e do serviço. Por exemplo, utilizando os nossos serviços apenas como pessoa singular e não como empresa, salvo se nos informar.	inserção de vírus nos nossos sistemas). • Para utilizar qualquer coisa que oculte as suas atividades nos nossos Canais (como um proxy anónimo). • Para copiar ou monitorizar os nossos Canais (por exemplo, através de qualquer robô, spider ou outro dispositivo automático ou processo manual) sem a nossa permissão por escrito. • Para fazer qualquer coisa que viole quaisquer direitos de propriedade intelectual que possamos ter. Por exemplo, não deve copiar nenhuma das nossas marcas registadas ou logótipos, nem alugar, licenciar ou modificar os nossos Canais. • Se declarar falência ou estiver em risco de falência. • Se tiver um comportamento inadequado (por exemplo, ameaçador ou abusivo).
--	---

1.3. Pode encontrar mais informações sobre:

- como começar a utilizar os nossos Canais [aqui](#).
- os nossos serviços (e a forma de os utilizar) nos nossos Termos Específicos de Serviço e [Páginas de Perguntas Frequentes](#).

1.4. É responsável por garantir que os seus dispositivos são compatíveis com os nossos Canais. Por vezes, informações ou funcionalidades importantes podem não aparecer ou funcionar corretamente em sistemas operativos mais antigos.

2. Taxas de Serviço e de câmbio

2.1. Ao utilizar os nossos serviços, concorda em pagar:

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

- 2.2. As Taxas tornam-se devidas no momento em que submete o seu pedido de transação.
- 2.3. Poderá ter que pagar outros encargos (por exemplo, impostos ou uma taxa cobrada pelo seu banco para realizar uma transferência de dinheiro) relacionados com a utilização dos nossos serviços. Estes encargos estão fora do nosso controlo e não são cobrados por nós.
- 2.4. Podemos utilizar qualquer quantia do seu dinheiro que esteja em nosso poder para liquidar o que nos deve (por exemplo, se não tiver pago as nossas Taxas).
- 2.5. Para obter mais informações sobre as nossas Taxas, consulte os nossos Termos Específicos de Serviço (na Cláusula 2.^a destes Termos) e os nossos termos adicionais (disponíveis nos nossos Canais ao utilizar os nossos serviços).

3. A nossa responsabilidade para consigo

- 3.1. **Somos** responsáveis perante si por qualquer perda e dano previsível que possamos causar. "Perda previsível" é uma perda que poderíamos e deveríamos ter previsto (por exemplo, se violarmos este Acordo).
- 3.2. **Não** somos responsáveis perante si, na medida permitida por lei, por qualquer perda ou dano se:
 - A perda ou dano for imprevisível ou inevitável (por exemplo, devido a vírus ou malware introduzidos por terceiros fora do nosso controlo).
 - Resultar da necessidade de cumprir as nossas obrigações legais.
 - Tiver-se registado como pessoa singular e utilizar os nossos serviços para qualquer fim comercial ou empresarial.
 - Recusarmos, cancelarmos, suspendermos ou adiarmos algum aspeto dos nossos serviços por qualquer motivo estabelecido neste Acordo.
 - Violar qualquer termo deste Acordo.
- 3.3. Nenhuma das exclusões deste parágrafo 3 se aplicará, e nada mais neste Acordo nos impedirá de ser responsabilizados, se:
 - Agirmos de forma fraudulenta.
 - Agirmos de forma negligente.
 - Fomos considerados culpados e a lei não nos permitir excluir ou limitar a nossa responsabilidade.
- 3.4. O valor da perda ou dos danos que pode reivindicar de nós é limitado. Para cada transação que concluir através dos nossos serviços (por exemplo, para cada transferência de dinheiro que realizar), o máximo que poderá reivindicar de nós será o valor total das nossas Taxas de Serviço para essa transação (a menos que resida nos

EUA; nesse caso, consulte os nossos Termos Jurisdicionais para mais informações). Se a lei exigir um valor maior, a nossa responsabilidade estará limitada a esse valor.

4. O seu direito a um reembolso

- 4.1. Deve contactar-nos imediatamente se tiver algum problema com os nossos serviços (por exemplo, se considerar que foi cometido algum erro por si ou por nós). Consulte os Termos Jurisdicionais para obter os nossos dados de contacto e informações sobre direitos de reembolso e/ou resolução de erros que 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 quaisquer outras quantias adicionais.
- 4.3. De acordo com a lei, existem alguns casos em que podemos não reembolsar, ou em que o valor reembolsado será inferior ao valor pago pelos nossos serviços. Alguns motivos para isso estão explicados na tabela abaixo.

Por que podemos não reembolsar:	Exemplos:
Se nos informou sobre um erro tarde demais. Consulte os Termos Jurisdicionais para conhecer os prazos aplicáveis.	Não nos enviou um pedido de reembolso dentro do prazo exigido.
Se tivermos motivos razoáveis para suspeitar de que agiu de forma fraudulenta.	Não foi honesto relativamente ao erro que alega que cometemos.
Se tivermos motivos razoáveis para suspeitar de que utilizou os nossos serviços de forma ilegal.	O destinatário da sua transferência, ou a própria transferência, está sujeita a sanções económicas.
Se tivermos o direito de adiar, suspender, recusar ou cancelar os nossos serviços nos termos do Parágrafo 5 dos Termos Gerais.	Está a utilizar os nossos serviços para atividades que não permitimos.

- 4.4. É difícil prever todas as razões pelas quais poderemos não reembolsar. Isso significa que poderemos não reembolsar parte ou a totalidade do seu dinheiro por razões não listadas acima. No entanto, faremos isso apenas por razões que considerarmos razoáveis e/ou válidas e, sempre que permitido por lei.
- 4.5. Será necessário fornecer todas as informações que solicitarmos para nos ajudar a decidir se podemos reembolsar.
- 4.6. De acordo com a lei, se lhe concedermos um reembolso e, posteriormente, concluirmos que não tinha direito a ele, podemos reverter o reembolso (ou seja, podemos fazer uma nova cobrança no seu cartão ou retirar o valor reembolsado de qualquer quantia que mantemos em conta para si).

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

- 5.1. Podemos recusar, cancelar, suspender ou adiar os nossos serviços por diferentes razões. Algumas dessas razões estão descritas na tabela do parágrafo 1.2 destes Termos Gerais. Para nós, é difícil prever todas as razões pelas quais poderemos recusar, cancelar, suspender ou adiar os nossos serviços. No entanto, só faremos isso por razões que considerarmos razoáveis e/ou válidas.
- 5.2. Também podemos recusar, cancelar, suspender ou adiar os nossos serviços se:
- Suspeitarmos que a sua conta foi comprometida.
 - Suspeitarmos que a sua conta foi utilizada para fins fraudulentos.
 - Um tribunal ou autoridade competente solicitar.
 - Acreditarmos que está a utilizar os nossos serviços em violação deste Acordo ou da lei, como, por exemplo, para lavagem de dinheiro ou financiamento de atividades terroristas.
- 5.3. Sempre que possível, explicaremos a razão para qualquer recusa, cancelamento, suspensão ou adiamento dos nossos serviços (e, se possível, as medidas que pode tomar para corrigir qualquer problema), a menos que a lei nos impeça de o fazer.
- 5.4. Pode ainda ter de pagar as nossas Taxas de Serviço, mesmo que tenhamos recusado, cancelado, suspenso ou adiado os nossos serviços.

6. Encerramento deste Acordo

- 6.1. Este Acordo tem início quando se regista connosco. Ele permanecerá em vigor até ser encerrado por si ou por nós. Consulte os nossos Termos Jurisdicionais para obter mais informações sobre a necessidade de notificação e, caso aplicável, como e quando notificar.

- 6.2. Podemos encerrar este Acordo imediatamente por várias razões. Algumas dessas razões estão descritas na tabela do parágrafo 1.2 destes Termos Gerais. Para nós, é difícil prever todas as razões pelas quais poderemos encerrar este Acordo imediatamente. No entanto, faremos isso apenas por razões que considerarmos razoáveis e/ou válidas e, sempre que permitido por lei. Por exemplo, embora possamos recusar, cancelar, suspender ou adiar os nossos serviços para si caso viole um termo deste Acordo, poderemos decidir, de forma razoável, encerrar este Acordo imediatamente caso haja uma violação grave ou recorrente do Acordo, ou em situações que comprometam a nossa capacidade de continuar a prestar-lhe serviços.
- 6.3. Também poderemos encerrar este Acordo imediatamente se, por exemplo:
- Não utilizar os nossos serviços há 3 anos (ou 2 anos, se residir no Canadá).
 - Deixar de ser razoável, do ponto de vista comercial, continuar a prestar-lhe os nossos serviços.
 - Residir nos EUA e deixar de consentir 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 de o fazer).
- 6.5. Ainda poderá ter de pagar as nossas Taxas de Serviço, mesmo que tenhamos encerrado este Acordo.
- 6.6. Caso deseje encerrar uma transação, consulte os parágrafos sobre direitos de cancelamento nos nossos Termos Específicos de Serviço e nos Termos Jurisdicionais.

7. Alterações que podemos fazer neste Acordo

- 7.1. Podemos fazer alterações neste Acordo. Alguns dos motivos para estas alterações estão explicados na tabela abaixo.

Por que podemos fazer alterações:	Exemplos:
Para fazer melhorias que o beneficiem.	Tornamos este Acordo mais claro ou mais justo para si.
	Introduzimos um novo serviço opcional e adicionamos novos termos para o descrever.

	Reduzimos uma taxa ou encargo que paga, ou oferecemos uma taxa de câmbio mais vantajosa.
Para garantir que estamos a seguir as mudanças na legislação, regulamentação, códigos do setor, orientações ou uma decisão de um tribunal ou órgão regulador.	Somos legalmente obrigados a mudar a forma como verificamos a sua identidade.
O custo da prestação dos nossos serviços mudou.	Os nossos custos aumentaram devido a uma alteração no custo de operação dos nossos serviços, como o custo dos nossos sistemas.
Decidimos, de forma razoável, que precisamos cobrar pelos nossos serviços de uma maneira diferente.	Decidimos que uma nova cobrança é mais fácil de entender ou reflete melhor a forma como os nossos clientes utilizam o serviço.
Houve mudanças na tecnologia que utilizamos, nas boas práticas do setor ou na procura dos clientes.	Deixámos de oferecer um serviço ou uma funcionalidade porque os clientes deixaram de o utilizar.

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

Caso não queira aceitar uma alteração aos nossos Termos e sejamos obrigados a enviar um aviso sobre alterações, de acordo com a

Caso não queira aceitar uma alteração aos nossos Termos e não sejamos obrigados a enviar um aviso sobre alterações, de acordo com a

legislação do seu país:	legislação do seu país:
Pode rescindir este Acordo (e deixar de utilizar os nossos serviços) sem pagar qualquer taxa. Pode fazê-lo, desde que nos informe antes da alteração ocorrer. Se o notificarmos sobre uma alteração e não recebermos uma resposta sua, assumiremos que está satisfeito e que aceitou a alteração.	Deve deixar de utilizar os nossos serviços.

8. Garantindo a sua segurança

- 8.1. Queremos mantê-lo a si e ao seu dinheiro seguros ao utilizar os nossos serviços (e temos os nossos próprios sistemas seguros para nos ajudar a fazê-lo), mas também precisará de nos ajudar. Veja na tabela abaixo algumas formas de ajudar.

Como utilizar os nossos serviços de forma segura:	Exemplos:
Não envie dinheiro para pessoas que não conhece ou em quem não confia.	Não utilize os nossos serviços para enviar dinheiro a estranhos ou a quem não conhece bem.
Mantenha em segredo os dados que utiliza para aceder aos nossos Canais.	Não guarde os seus dados num local que possa ser acedido por outras pessoas (por exemplo, num papel na sua secretária ou numa pasta online desprotegida).
Mantenha as suas informações de pagamento em segredo.	Mantenha informações, como os dados do seu cartão e conta bancária, em sigilo.
Siga todas as instruções razoáveis que lhe dermos ou que publicarmos nos nossos Canais, com o objetivo de manter o uso dos nossos serviços seguro.	Altere os dados utilizados para aceder aos nossos Canais se solicitarmos (por exemplo, se suspeitarmos que algum dos seus dados foi comprometido).

8.2. Deve entrar em contacto connosco imediatamente se tiver preocupações em relação à segurança da sua conta. Por exemplo, se:

- Suspeitar que as suas credenciais de segurança foram comprometidas.
- Receber uma mensagem de alguém que se faz passar por nós.

Consulte o parágrafo 10 dos Termos Gerais para saber como entrar em contacto connosco.

8.3. Poderemos não ser responsáveis por qualquer dinheiro que o utilizador perca se não tiver tomado medidas razoáveis para utilizar os nossos Canais e serviços em segurança. Consulte as nossas [Páginas de Perguntas Frequentes](#) para mais informações.

9. Outros termos importantes

9.1. **O utilizador concorda que podemos utilizar as suas informações para lhe prestar os nossos serviços.**

Isto pode incluir a utilização das suas informações para entrar em contacto consigo ou transmitir as suas informações a terceiros, de acordo com a nossa [Política de Privacidade WorldRemit](#) e a nossa [Política de Privacidade Sendwave](#). Pode pedir-nos para parar de fazer isto, mas tal significará que não poderemos prestar-lhe nenhum serviço (e ainda poderemos utilizar os seus dados, se tivermos o direito legal de o fazer).

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

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

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

Se optarmos por não exercer um direito contra si de imediato, podemos fazê-lo mais tarde. Isto não significa uma renúncia a esse direito.

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

Podemos transferir alguns ou todos os nossos direitos e deveres ao abrigo deste Contrato para outra empresa no futuro. Este Contrato continuará então em vigor com essa empresa. Não poderá transferir os seus direitos ao abrigo deste Contrato para outra pessoa.

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

Por vezes, incluímos links para outros sites nos nossos Canais se considerarmos que podem ser úteis. No entanto, não temos qualquer controlo sobre esses sites e não somos responsáveis pelo conteúdo deles (nem por qualquer perda decorrente da utilização desses sites).

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

Este Acordo inclui estes Termos e a sua aceitação dos Termos quando se regista connosco.

9.7. **Traduções deste Acordo.**

Em alguns países, este Acordo será fornecido num idioma diferente do inglês, o que pode

ocasionalmente gerar inconsistências. Se tal acontecer, a versão em inglês prevalecerá sobre qualquer outra versão traduzida do Acordo.

9.8. O que significa "de acordo com a lei"?

Nada neste Acordo restringe a nossa responsabilidade ou a sua, se esta não puder ser excluída ou restringida ao abrigo da lei aplicável.

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

Cada parágrafo ou subparágrafo, ou linha de tabelas deste Acordo opera de forma independente. Se um tribunal de jurisdição competente decidir que qualquer parte deste Acordo é inválida, ilegal ou inaplicável, os demais parágrafos permanecerão em pleno vigor e efeito.

10. Informações de contato

10.1. Pode contactar-nos das formas previstas nos Termos Jurisdicionais.

10.2. Podemos contactá-lo das seguintes formas, utilizando os dados de contacto que nos fornecer, que devem estar sempre atualizados nos nossos registos:

- pelo correio,
- por e-mail,
- por telefone (chamadas ou mensagens de texto),
- eletronicamente (isto pode incluir quaisquer mensagens digitais que lhe possamos enviar através dos nossos Canais).

10.3. Deve verificar regularmente e com frequência se existem comunicações nossas através dos nossos Canais. Se não mantiver ou verificar as nossas comunicações, poderá perder informações importantes sobre os nossos serviços. De acordo com a lei, não seremos responsáveis por qualquer consequência ou perda, caso tal aconteça.

10.4. Se tivermos alguma preocupação razoável sobre a segurança da sua conta connosco, ou algum uso suspeito ou efetivo fraudulento dos nossos serviços, podemos contactá-lo por telefone, e-mail ou ambos (a menos que tal seja ilegal ou comprometa as nossas medidas de segurança razoáveis).

10.5. Deve manter uma cópia deste Acordo e de cada comunicação enviada ou disponibilizada para si.

10.6. Poderemos cobrar um custo razoável para tentar localizá-lo, se os seus dados de contacto não estiverem atualizados.

11. Comunicações eletrônicas

11.1. Podemos fornecer-lhe informações ou documentos importantes de forma eletrónica (por exemplo, através de notificações e mensagens em qualquer um dos nossos Canais). Isto pode incluir documentos como estes Termos (e quaisquer alterações ou adições aos

mesmos). Pode incluir também quaisquer comunicações de apoio ao cliente e divulgações ou avisos relacionados com os nossos serviços. Ao utilizar os nossos serviços, concorda em receber comunicações de forma eletrónica. Para mais detalhes e direitos nos termos da lei, consulte os Termos Jurisdicionais.

Cláusula 2.ª: 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"?

O nosso serviço de transferência de dinheiro permite-lhe enviar dinheiro para outras pessoas em todo o mundo. Pode encontrar mais informações sobre o âmbito do nosso serviço de transferência de dinheiro nas nossas [Páginas de Perguntas Frequentes](#).

- 1.1. Este serviço destina-se ao envio de dinheiro para pessoas:
 - que conhece pessoalmente e em quem confia – a transferência não deve ser utilizada para enviar dinheiro a desconhecidos;
 - em quem confia – por exemplo, se o serviço permite uma transferência para pagar uma fatura de serviços públicos.
- 1.2. O nosso serviço de transferência de dinheiro está geralmente disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano. Pode haver momentos em que este serviço não estará disponível para si (por exemplo, se precisarmos de fazer melhorias nos nossos sistemas ou em caso de interrupção). Consulte os nossos Canais para obter mais informações.

2. Como solicitar uma transferência de dinheiro

- 2.1. Ao submeter um pedido de transferência de dinheiro num dos nossos Canais, está a concordar que enviemos dinheiro em seu nome. Consideraremos qualquer pedido de transferência de dinheiro como tendo sido recebido por nós assim que o submeter. No entanto, poderemos não confirmar a nossa aceitação do seu pedido e processá-lo até que tenha concluído todos os passos necessários, incluindo os passos necessários para começar a utilizar os nossos Canais ([aceda aqui](#)), e tivermos concluído os nossos próprios passos para confirmar a transação e lhe tivermos fornecido a confirmação da transação.

Informações necessárias para enviar a transferência de dinheiro

- 2.2. Para utilizar o nosso serviço de transferência de dinheiro, precisará de nos fornecer algumas informações sobre si, sobre a pessoa para quem está a transferir o dinheiro (o **Destinatário**) e sobre o método de envio da sua preferência. Alguns exemplos das informações de que iremos precisar estão descritos na tabela abaixo. Para serviços em alguns países, poderá ser necessário fornecer outras informações. Informá-lo-emos caso isso se aplique.

Método de envio	Informações que precisará fornecer:
	Sobre Si, por exemplo: • Nome completo • Data de nascimento • Local de nascimento • Endereço • Número da conta ou outro número de referência (se aplicável)
Transferência bancária	Sobre o Destinatário, por exemplo: • Nome completo • Nome do banco • Nome e código da agência • Número da conta e código de agência • 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	Sobre o Destinatário, por exemplo: • Nome completo • Número do telefone • Endereço • Motivo do envio

2.3. Poderá ser necessário fornecer outras informações para:

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

2.4. Todas as informações que nos fornecer sobre uma transferência de dinheiro devem estar corretas (por exemplo, o montante de dinheiro que deseja transferir e os dados da pessoa para quem deseja enviar o dinheiro). Depois de recebermos a sua solicitação de transferência de dinheiro, geralmente 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 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 Económico Europeu).	Normalmente, pouco depois de confirmarmos a transação e, o mais tardar, no final do dia útil seguinte.
Todas as outras transferências internacionais que não sejam em libras e sejam numa moeda diferente do euro do EEE, como o zloty polaco, para uma conta no Reino Unido ou no EEE.	Normalmente, pouco depois de confirmarmos a transação e, o mais tardar, no final do quarto dia útil.
Transferências para contas fora do EEE. Transferências numa moeda de um país de fora do EEE.	Geralmente, logo após confirmarmos a transação e, na maioria dos casos, até ao fim do dia útil seguinte. 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 usa e o método de entrega escolhido. Uma transferência pode levar mais tempo se, por exemplo:

- O país de destino for uma rota menos comum.
- O método de envio escolhido estiver disponível apenas durante o horário comercial local.
- A transferência de dinheiro for recusada ou adiada (consulte o parágrafo 5 dos Termos Gerais).

- Não for possível processar a transferência de dinheiro rapidamente por circunstâncias fora do nosso controlo (consulte o parágrafo 1.2 acima e o parágrafo 3 dos Termos Gerais).
- 2.7. Os nossos prazos de transferência de dinheiro indicados na tabela acima são representativos do serviço que prestamos para uma transação média. Não garantem o tempo do serviço que prestaremos para uma transação individual. Para mais informações sobre os horários, consulte as 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 no presente Acordo, significa o preço da moeda de um país em comparação com outra no momento relevante para o par de moedas relevante (por exemplo, GBP para EUR) que oferecemos para uma transação específica.

Determinamos esta taxa de câmbio com base nas taxas de câmbio do banco central e do mercado. Esta abordagem permite-nos ter em conta diversos factores que podem influenciar o valor.

- 3.1. Por vezes, será necessário converter a moeda do montante que deseja transferir, como quando está a enviar dinheiro para uma pessoa num país diferente.
- 3.2. Antes de concluir uma transferência de dinheiro, mostraremos nos nossos Canais:
- O valor total a pagar pela transferência de dinheiro (incluindo o montante que pretende transferir, mais as nossas Taxas de Serviço), entre outros itens exigidos por lei.
 - Qualquer taxa de câmbio aplicável (as taxas de câmbio podem variar dependendo do tempo que demorar a concluir uma transferência de dinheiro; neste caso, será fornecida a taxa de câmbio mais recente aplicável).
- 3.3. As nossas taxas podem incluir taxas ou encargos que dependem do valor que pretende transferir (por exemplo, quando o valor é inferior a um determinado número).
- 3.4. As taxas que lhe cobramos também podem depender da forma como paga pela transação (método de pagamento), das moedas envolvidas na transferência de dinheiro, da localização da pessoa a quem pretende enviar o dinheiro e da forma como a pessoa recebe o dinheiro (método de recebimento).
- 3.5. Outros fatores que podem afetar as nossas taxas incluem os custos que incorremos para processar a transferência de dinheiro.
- 3.6. Há também uma diferença entre a taxa de câmbio pela qual compramos a moeda e a taxa de câmbio que lhe fornecemos. Em geral, ganhamos algum dinheiro com isto.

- 3.7. Podem ocorrer atrasos, encargos adicionais ou impostos de terceiros que estão fora do nosso controlo.
- 3.8. O valor das nossas taxas e das taxas de câmbio que se podem aplicar à sua transferência de dinheiro podem ser alterados em qualquer altura, sem aviso prévio.

4. As nossas responsabilidades e obrigações

- 4.1. Não somos obrigados a processar todas as transferências de dinheiro que solicitar. Podemos recusar a prestação dos nossos serviços a qualquer pessoa. Sempre que possível, informaremos quando e por que motivo não processamos uma solicitação de transferência (se a lei o permitir). Não seremos responsáveis por nenhuma perda ou dano, caso optemos por não processar uma transferência de dinheiro. Para evitar dúvidas, nada na frase anterior limita qualquer direito de recurso que possa ter ao abrigo da lei.

5. Cancelamentos e reembolsos

- 5.1. Deve contactar-nos imediatamente se acreditar que houve um erro (seja seu ou nosso) ao utilizar o nosso serviço de transferência de dinheiro. Em algumas jurisdições, como nos EUA, poderá ter direito a um cancelamento e a recursos para resolução de erros. Consulte os nossos Termos Jurisdicionais para mais informações 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 pode efetuar num período (por exemplo, diário, semanal ou 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 telemóvel

1. O que é este serviço

O que é a "recarga de telemóvel"?

Os créditos para telemóvel são valores adicionados a uma conta de telefone móvel. Podem ser usados para fazer chamadas, enviar mensagens de texto ou imagens e utilizar dados. O nosso serviço de recarga de créditos para telemóvel permite-lhe comprar créditos e enviá-los para recarregar o telemóvel de outra pessoa.

- 1.1. Este serviço deve ser utilizado para enviar recargas de telemóvel para pessoas que conhece pessoalmente. Não deve ser usado para enviar recargas para estranhos.
- 1.2. O nosso serviço de recarga de telemóvel está, em geral, disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano. Pode haver momentos em que este serviço não estará disponível para si (por exemplo, se precisarmos de efetuar melhorias nos nossos sistemas ou se ocorrer uma interrupção).
- 1.3. Este serviço só pode ser utilizado com operadoras de telemóvel específicas listadas nos nossos Canais, que podem mudar periodicamente.

2. Como funciona

- 2.1. O utilizador aceita que enviemos uma recarga de saldo para si ao enviar um pedido nos nossos Canais. Consideraremos qualquer pedido de recarga de saldo como tendo sido recebido por nós assim que o utilizador o enviar. No entanto, podemos não confirmar a nossa aceitação do seu pedido e processá-lo até que tenha concluído todos os passos necessários para começar a utilizar os nossos Canais (aceda [aqui](#)) e tivermos concluído os nossos próprios passos para confirmar a transação e lhe tivermos fornecido a confirmação da transação.
- 2.2. Para utilizar o nosso serviço de recarga de telemóvel, deverá fornecer, por exemplo:
 - O número de telemóvel para o qual a recarga será enviada.
 - O montante de saldo que deseja enviar.
- 2.3. Por vezes, poderemos precisar de mais informações para prestar o nosso serviço de recarga de créditos para telemóvel. Se for o caso, informaremos sobre os dados necessários nos nossos Canais.

3. Impostos e encargos

- 3.1. Em alguns países, pode haver dedução de impostos das recargas de telemóvel. O valor do imposto devido pode:
- Estar incluído no valor total a pagar pela recarga. Neste caso, 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 telemóvel recebidos pela pessoa a quem está a enviar a recarga. Neste caso, os créditos enviados para o telemóvel serão inferiores ao valor que enviou inicialmente.
- 3.2. As nossas Taxas podem mudar a qualquer momento sem aviso prévio. Antes de concluir uma recarga de telemóvel, os nossos Canais mostrarão o valor que pagará pela recarga, entre outros itens exigidos por lei.

4. Prazo de entrega

- 4.1. Em geral, a recarga de telemóvel é enviada minutos após fazer um pagamento bem-sucedido no nosso Canal e confirmar a aceitação do seu pedido. Os prazos representam o serviço que oferecemos para uma transação média e não garantem o tempo de realização do serviço numa transação individual.
- 4.2. Por vezes, pode haver algum atraso, por exemplo, devido a congestionamentos na rede móvel local ou a problemas técnicos. Aceda aos nossos Canais ou contacte-nos em caso de dúvidas sobre atrasos mais longos.

5. As nossas responsabilidades

- 5.1. **Somos** responsáveis por enviar a recarga de telemóvel de acordo com as suas instruções.
- 5.2. **O utilizador** é responsável por fornecer-nos os dados corretos para o envio da recarga de telemóvel (por exemplo, o número do telemóvel e o valor da recarga).
- 5.3. **As operadoras móveis** são responsáveis pela prestação dos serviços móveis relacionados com a recarga de telemóvel.

6. Cancelamentos e reembolsos

- 6.1. Após aceitarmos a sua solicitação para enviar a recarga de telemóvel, não poderá cancelá-la, salvo se a lei o exigir.
- 6.2. Uma vez enviada a recarga de telemóvel, esta não poderá ser:
 - reembolsada para si;
 - removida do telemóvel da pessoa a quem a enviou.

7. Limites de uma transação

- 7.1. Podemos impor limites ao número e valor das recargas de telemóvel que pode efetuar num período (por exemplo, diário, semanal, mensal).
- 7.2. Esses limites baseiam-se nas leis locais ou nas restrições da operadora móvel. Se houver um limite, informaremos antes de concluir uma recarga de telemóvel.

Cláusula 3.ª: Termos Jurisdicionais

Espaço Económico Europeu

1. A quem se aplica esta secção

1.1. Esta secção aplica-se a si se vive normalmente na Áustria, Alemanha, Bélgica, Bulgária, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Estónia, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Letónia, Listenstaine, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Baixos, Polónia, Portugal, República de Chipre, República Checa, Roménia e Suécia.

2. Com que empresa é celebrado este Acordo e de que forma é regulamentado?

Vive no Espaço Económico Europeu e utiliza:	Este Acordo será celebrado com (ou com os seus sucessores e cessionários):	Sede da pessoa jurídica:	Informações Regulatórias sobre a entidade:
A marca WorldRemit	WorldRemit Belgium SA	Rue du Commerce 31, Bruxelas, 1000, Bélgica.	A WorldRemit Belgium SA é autorizada e regulada pelo Banco Nacional da Bélgica como instituição de pagamento. Número da empresa: 0718.634.495
A marca Sendwave	Sendwave SA	Rue du Commerce 31, Bruxelas, 1000, Bélgica.	A Sendwave SA está autorizada e regulada pelo Banco Nacional da Bélgica para operar como instituição de pagamento. Número da empresa: 0733.531.321

3. Alterações que podemos efetuar ao presente Acordo

- 3.1. Apenas iremos efetuar alterações ao presente Acordo se for razoável transmitir o impacto dessa alteração para si. Alguns motivos para essas alterações estão explicados na tabela do parágrafo 7 dos Termos Gerais.
- 3.2. As alterações às Taxas e cotações de câmbio facultadas nos nossos termos adicionais entrarão em vigor imediatamente.
- 3.3. Para alterações que sejam claramente a seu favor, iremos informar assim que as efetuarmos. Para todas as outras alterações, iremos avisar com 2 meses de antecedência.

4. Término do presente Acordo

- 4.1. **O utilizador** pode terminar o presente Acordo:
 - imediatamente, no prazo de 14 dias após o registo num dos nossos Canais.
 - em qualquer outro momento (e por qualquer motivo), avisando-nos com um mês de antecedência.
- 4.2. **Podemos** terminar o presente Acordo:
 - por qualquer motivo, mediante aviso exigido por lei (atualmente 2 meses).
 - imediatamente por qualquer uma das razões estabelecidas nos parágrafos 6.2 e 6.3 dos Termos Gerais.

5. Cancelamento de uma transferência de dinheiro

- 5.1. Depois de efetuar uma transferência de dinheiro, normalmente, não poderá cancelá-la e receber o seu dinheiro de volta.
- 5.2. Deve contactar-nos imediatamente se considerar que foi cometido um erro (por si ou por nós) ao utilizar o nosso serviço de transferência de dinheiro.
- 5.3. Não temos de ajudar a cancelar a transferência, mas tentaremos ajudar se pudermos (ou se formos obrigados por lei). Concorde em ajudar-nos neste esforço na medida do possível.
- 5.4. É possível que não consigamos cancelar a sua transferência de dinheiro, mesmo que tentemos. Se for esse o caso, não poderemos efetuar um reembolso. Poderemos ainda cobrar taxas razoáveis pela tentativa de cancelar a transferência de dinheiro.
- 5.5. Se pudermos efetuar um reembolso, normalmente, reembolsaremos o valor que pagou pela transferência de dinheiro, menos:
 - qualquer uma das nossas Taxas que já tenha sido cobrada.

- quaisquer taxas razoáveis para rastrear, revogar ou cancelar a transferência de dinheiro.
- 5.6. Se outro prestador de serviços de pagamento nos informar que alguém transferiu dinheiro por engano, somos obrigados a ajudar a recuperar o dinheiro. Se estiver de alguma forma ligada ao erro e não conseguirmos recuperar esse dinheiro, o fornecedor de serviços de pagamento poderá facultar os seus dados à pessoa que enviou acidentalmente esse dinheiro. Isto destina-se a ajudar a pessoa a recuperar esse dinheiro diretamente de si.
- 5.7. Se lhe pedirmos e de acordo com a lei, tem de nos reembolsar imediatamente (ou a um terceiro que escolhermos) o dinheiro que lhe transferimos se, por exemplo:
- Tivermos feito uma transferência de dinheiro por engano.
 - Tivermos um motivo razoável para acreditar que utilizou o nosso serviço de transferência de dinheiro de forma não permitida.
 - Tivermos um motivo razoável para suspeitar que a transferência de dinheiro está associada a atividades ilegais, fraudulentas ou proibidas (ver parágrafo 5 dos Termos Gerais).
 - Ao utilizar o serviço de transferência de dinheiro, violou este Acordo de alguma outra forma.

6. O seu direito a um reembolso

- 6.1. O parágrafo 4 dos Termos Gerais estabelece exemplos de quando podemos (ou não) efetuar um reembolso. Poderemos também não conseguir efetuar um reembolso se:
- nos tiver facultado informações erradas (por exemplo, dados bancários errados para enviar dinheiro).
 - não tiver utilizado os nossos serviços em segurança (por exemplo, não manteve as suas credenciais de segurança protegidas. Para mais informações, consulte o parágrafo 8 dos Termos Gerais).
 - os nossos serviços tiverem sido utilizados para enviar dinheiro para fora do Espaço Económico Europeu.
- 6.2. Qualquer solicitação de reembolso terá de ser efetuada:
- por escrito, para os dados de contacto indicados no parágrafo 8 dos presentes Termos Jurisdicionais.
 - no prazo de 13 meses após ter pago o serviço com o qual teve problemas.
- 6.3. Se concordarmos em efetuar um reembolso, iremos proceder ao mesmo o mais rapidamente possível. Sujeito a reembolsos efetuados de acordo com o parágrafo 6 dos presentes Termos Jurisdicionais, iremos efetuar um reembolso:
- do valor do dinheiro (ou seu equivalente, como recarga de saldo) que enviou ou transferiu.

- das nossas Taxas que pagou.
- 6.4. Se considerarmos que houve alguma fraude em relação à utilização dos nossos serviços ou Canais, teremos de investigar a situação antes de podermos efetuar o reembolso. Assim que o fizermos e determinarmos que não há provas de fraude, iremos proceder ao reembolso.

7. Como apresentar uma reclamação

- 7.1. Se tiver uma reclamação, informe-nos e tentaremos resolvê-la. Pode enviar-nos uma reclamação contactando-nos por telefone, e-mail ou correio através dos dados de contacto definidos no parágrafo 9 dos presentes Termos Jurisdicionais.
- 7.2. Iremos investigar a sua reclamação o mais rapidamente possível. O nosso objetivo é enviar-lhe uma resposta final no prazo de 15 dias. Por vezes, o processamento da sua reclamação pode demorar mais tempo. Iremos informar se este for o caso no prazo de 15 dias e enviar-lhe-emos uma resposta final no prazo de 35 dias úteis após nos ter enviado a sua reclamação.
- 7.3. Se tiver apresentado uma reclamação e ainda assim não estiver contente, poderá encaminhar a sua reclamação para o Serviço de Mediação Belga para Serviços Financeiros (FOS), se residir na Bélgica. Para ver se é elegível para recorrer ao FOS, contacte-os por:
- E-mail através do ombudsman@ombudsfin.be.
 - Telefone através do +32 (0)2 545 77 70.
- 7.4. Se residir noutro país do Espaço Económico Europeu, pode enviar a sua reclamação para:
- A plataforma Resolução de Litígios em Linha (RLL) em <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 7.5. Pode também apresentar uma reclamação junto da FPS Economy, SMEs, Self-Employed and Energy ("FOD Economie"/"SPF Economie"), City Atrium C, Rue du Progrès/Vooruitgangstraat, 50 - 1210 Bruxelas, ao enviar um relatório neste site: <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/en/welcome>).

8. Que lei se aplica ao presente Acordo e onde pode instaurar processos judiciais

- 8.1. A lei belga será aplicável ao presente Acordo. Se quiser apresentar uma reclamação contra nós nos tribunais, poderá fazê-lo recorrendo aos tribunais da Bélgica.
- 8.2. As leis de outros países podem, por vezes, ser aplicadas à utilização dos nossos serviços (por exemplo, podem aplicar-se leis locais quando envia uma recarga de saldo para outro país).

9. Informações de contacto

9.1. Pode contactar-nos utilizando os dados indicados na tabela seguinte.

Se estiver a utilizar os serviços através da nossa marca WorldRemit, contacte-nos:		Se estiver a utilizar os serviços através da nossa marca Sendwave, contacte-nos:	
On-line	Através da nossa aplicação WorldRemit ou do chat disponível na página " fale conosco ".	On-line	Através da nossa aplicação Sendwave ou do chat disponível na página " fale conosco ".
Por telefone	Através de todos os números disponíveis no nosso site WorldRemit .	Por telefone	Através de todos os números de telefone disponíveis no nosso site Sendwave .
Por e-mail	transactionhelp@worldremit.com	Por e-mail	help@sendwave.com
Pelo correio	Rue du Commerce 31, Bruxelas, 1000, Bélgica.	Pelo correio	Rue du Commerce 31, Bruxelas, 1000, Belgium.

9.2. Poderá rastrear as suas transações nas nossas aplicações para dispositivos móveis da marca.

9.3. Poderá aceder a registos que mostram quais dos nossos serviços utilizou e quaisquer informações adicionais, como as nossas Taxas.

10. Idiomas

10.1. O presente Acordo foi redigido em inglês. O inglês é idioma em que comunicamos com o utilizador (exceto quando exigido por lei). Para os clientes da WorldRemit, está disponível uma versão dos Termos em dinamarquês, neerlandês, alemão, italiano, espanhol e francês. Para os clientes Sendwave, está disponível uma versão dos Termos em francês, italiano, espanhol e português.

Anexo 1 – Uso dos nossos Canais

Como começar

Antes de iniciarmos a prestação dos nossos serviços, precisamos de verificar a sua identidade. Para tal, necessitamos de:

- Dados pessoais sobre si (como nome completo, endereço, data de nascimento, número de telefone e endereço de e-mail).
- Documentos para confirmar a sua identidade (por exemplo, passaporte ou carta de condução).

Também poderemos necessitar de verificar as razões pelas quais utiliza os nossos serviços. Deve fornecer-nos todas as informações solicitadas.

Para utilizar os nossos serviços, deve registar-se connosco criando uma conta nos nossos Canais. As instruções para o fazer serão fornecidas no momento do registo.

Ao registar-se nos nossos Canais e/ou utilizar os nossos serviços, é importante que:

- Mantenha os seus dados pessoais atualizados. Se algum dado mudar (por exemplo, se mudar de endereço, especialmente para outro país, ou alterar o número de telefone), deve informar-nos o mais rapidamente possível.
- Responda prontamente a qualquer solicitação de informações.
- Forneça quaisquer informações adicionais que possamos necessitar para prestar os nossos serviços.
- Certifique-se de que todas as informações ou documentos fornecidos são verdadeiros e exatos.

Como utilizaremos os seus dados

Precisamos de recolher e utilizar os seus dados por diversas razões. Algumas delas estão explicadas na tabela abaixo.

Por que recolhemos os seus dados:	Exemplos:
Para criar e gerir a sua conta.	Necessitaremos dos seus dados pessoais (como o nome, data e local de nascimento) para configurar a sua conta.
Para permitir a prestação de serviços.	Necessitaremos dos dados da sua conta bancária e do seu cartão de débito ou crédito para processar uma solicitação de pagamento.
Para cumprir obrigações legais e regulatórias.	Necessitaremos dos seus dados de identidade, como uma cópia do documento de identificação e comprovativo de residência, para evitar fraudes e lavagem de dinheiro.

Também podemos partilhar as suas informações com terceiros da nossa confiança para tais fins. Pode encontrar mais detalhes sobre as informações que mantemos e como as utilizamos na nossa [Política de Privacidade da WorldRemit](#) e na nossa [Política de Privacidade da Sendwave](#).