

O nosso Acordo consigo

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 Acordo 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, incluem como pode cancelar uma transferência de dinheiro.
Cláusula 3ª:	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 si (a pessoa que utiliza os nossos serviços) e a empresa Zepz listada no parágrafo 2 dos nossos Termos Jurisdicionais na Cláusula 3.ª, que estabelece as informações que, por lei, precisa de saber sobre essa empresa Zepz.

Ao registrar-se em um dos Canais da Zepz, concorda com estes Termos. Nosso Acordo 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 essa transação, como, por exemplo, quaisquer tarifas e encargos (**Taxas**) e taxas de câmbio, farão parte deste Acordo, constituindo o seu Acordo conosco 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 que deve ler:	Por que é necessário lê-los:
Nossa Política de Privacidade da WorldRemit A nossa Política de Privacidade Sendwave	A Política de Privacidade define como tratamos quaisquer dados pessoais que recolhemos sobre si ou que nos fornece.
Nossa Política de Cookies da WorldRemit 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 WorldRemit 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. 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 julgarmos 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 nossos Canais e serviços:	Não deve utilizar nossos Canais e serviços:
<ul style="list-style-type: none">• De forma segura e responsável. Por exemplo, deve garantir que só transfira dinheiro para uma pessoa conhecida e de confiança. Deve garantir que as informações fornecidas a nós sejam 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".• Em seu país de residência, onde nossos serviços estão disponíveis.• Seguindo os Termos deste Acordo (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 Acordo. Por exemplo, se 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

<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, 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 as exigências do Canal e do serviço. Por exemplo, utilizando os nossos serviços apenas como pessoa singular e não como empresa, salvo se nos informar. 	<p>hacking ou inserção de vírus em nossos sistemas).</p> <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, não deve copiar nenhuma das nossas marcas registradas 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 usar nossos Canais [aqui](#).
- os nossos serviços (e como os usar) nos nossos Termos Específicos de Serviço e nas nossas [Páginas de Perguntas Frequentes](#).

1.4. É responsável por garantir que os seus dispositivos são compatíveis com os 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 utilizar os nossos serviços, concorda em pagar:

- nossas Taxas de Serviço 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 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 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:
 - 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.
 - Tiver-se registado como pessoa singular e utilizar os nossos serviços para qualquer fim comercial ou empresarial.
 - Recusarmos, cancelarmos, suspendermos ou adiarmos algum aspecto dos nossos serviços por qualquer motivo estabelecido neste Acordo.
 - Violar qualquer termo deste Acordo.
- 3.3. Nenhuma das exceções deste parágrafo 3 se aplicará, e nada mais neste Acordo 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 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, nossa responsabilidade estará limitada a esse valor.

4. 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 são explicados na tabela abaixo.

Por que podemos não reembolsar:	Exemplos:
Se nos informou sobre um erro tarde demais. Consulte os Termos Jurisdicionais para saber os prazos correspondentes.	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 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 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 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. 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 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. Talvez ainda seja preciso pagar nossas Taxas de Serviço, mesmo se tivermos recusado, cancelado, suspenso ou adiado 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 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 Acordo 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 Acordo 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 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).

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 motivos para essas 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 serviço novo e opcional e adicionamos novos termos para explicá-lo.
	Reduzimos uma taxa ou encargo que paga, ou oferecemos uma taxa de câmbio mais vantajosa.
Para nos certificarmos de que estamos seguindo as mudanças na legislação, regulamentação, código do	Somos legalmente obrigados a mudar a forma como verificamos sua identidade.

setor, orientação ou uma decisão de um tribunal ou órgão regulador.	
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. 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 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 não queira aceitar uma alteração, descrevemos na tabela abaixo o que deve fazer.

Caso não queira aceitar uma alteração aos nossos Termos e <u>sejamos</u> obrigados a enviar um aviso sobre alterações, de acordo com a legislação do seu país:	Caso não queira aceitar uma alteração aos nossos Termos e <u>não sejamos</u> obrigados a enviar um aviso sobre alterações, de acordo com a 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.	Deve deixar de utilizar os nossos serviços.

Se o notificarmos sobre uma alteração e não recebermos uma resposta sua, assumiremos que está satisfeito e que aceitou a alteração.	
---	--

8. Garantindo 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 a seguir algumas maneiras de ajudar.

Como utilizar 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 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 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 acessar nossos Canais se solicitarmos (por exemplo, se suspeitarmos que algum de 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 contato conosco.

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

9. Outros termos importantes

- 9.1. **Concorda que podemos utilizar os seus dados para lhe prestar os nossos serviços.** Isto pode incluir a utilização dos seus dados para entrar em contacto consigo ou transmitir os seus dados a terceiros, de acordo com [a nossa Política de Privacidade da WorldRemit](#) e [a nossa Política de Privacidade da Sendwave](#). Pode pedir-nos para deixar de o fazer, mas tal significará que não poderemos prestar-lhe qualquer serviço (e ainda poderemos utilizar os seus dados, se tivermos o direito legal de o fazer).
- 9.2. **Ninguém mais tem direitos sob este Acordo.** Este Acordo é entre si e nós. Nenhuma outra pessoa terá o direito de fazer valer nenhum dos seus termos.
- 9.3. **Como podemos exercer 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 nossos direitos e obrigações?** Podemos transferir alguns ou todos os nossos direitos e deveres ao abrigo deste Acordo para outra empresa no futuro. Este Acordo continuará então em vigor com essa empresa. Não poderá transferir os seus direitos ao abrigo deste Acordo 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 Acordo?** Este Acordo inclui estes Termos e a sua aceitação dos Termos quando se regista conosco.
- 9.7. **Traduções deste Acordo.** Em alguns países, este Acordo 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
- 9.8. do Acordo.
- 9.9. **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.
- 9.10. **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 nenhuma consequência ou perda, se isso acontecer.
- 10.4. Se tivermos alguma preocupação razoável sobre a segurança da sua conta conosco, 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 eletrônica (por exemplo, através de notificações e mensagens em qualquer um dos 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"?

O nosso serviço de transferência de dinheiro permite que envie 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:
 - 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 este serviço não estará disponível para si (por exemplo, se precisarmos de fazer melhorias nos nossos sistemas ou em caso de interrupção). Consulte nossos Canais para obter mais informações.

2. Como solicitar uma transferência de dinheiro

- 2.1. Ao enviar um pedido de transferência de dinheiro num dos nossos Canais, concorda que estamos a enviar dinheiro em seu nome. Consideraremos qualquer pedido de transferência de dinheiro como tendo sido recebido por nós assim que o enviar. No entanto, não poderemos confirmar a nossa aceitação do seu pedido e processá-lo até que tenha concluído todas as etapas necessárias, incluindo as que visam começar a utilizar os nossos Canais (consulte [aqui](#)), e tenhamos concluído as nossas próprias etapas para confirmar a transação e lhe tenhamos enviado 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:
	<p>Sobre Si, 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 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	<p>Sobre o Destinatário, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nome completo ● Número do telefone ● 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 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 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 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 ao fim 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 quarto 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 e, no máximo, até o final do próximo dia útil. 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 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 Acordo, 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. 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 uma diferença entre a taxa de câmbio pela qual compramos a moeda e a taxa de câmbio que fornecemos a si. Em geral, ganhamos algum dinheiro com isso.
- 3.7. Pode haver atrasos ou encargos adicionais, ou impostos de terceiros que estão fora de nosso controle.

- 3.8. O valor das nossas Taxas de transferência e das taxas de câmbio que se podem aplicar à sua transferência de dinheiro podem ser alterados em qualquer altura, sem aviso prévio.

4. Nossas responsabilidades e obrigações

- 4.1. Não somos obrigados a processar todas as transferências de dinheiro que 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 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 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 pode efetuar num período (por exemplo, diário, semanal, mensal).
- 6.2. Se existir um limite, informaremos qual é antes de 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 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. 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. Concorda que enviaremos um carregamento de telemóvel ao enviar um pedido num dos nossos Canais. Consideraremos qualquer pedido de carregamento de telemóvel como tendo sido recebido por nós assim que o enviar. No entanto, não poderemos confirmar a nossa aceitação do seu pedido e processá-lo até que tenha concluído todas as etapas necessárias para começar a utilizar os nossos Canais (consulte [aqui](#)) e tenhamos concluído as nossas próprias etapas para confirmar a transação. Receberá a confirmação da transação.
- 2.2. Para utilizar o nosso serviço de recarga de telemóvel, deverá fornecer, 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. 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. 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. **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 por prestar os serviços móveis relacionados à recarga de celular.

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. De acordo com a lei, uma vez enviada uma recarga de celular, ela 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 são baseados nas leis locais ou nas restrições da operadora móvel. Se houver um limite, informaremos antes de concluir uma recarga de telemóvel.

Cláusula 3ª: Termos Jurisdicionais

Espaço Económico Europeu

1. A quem esta seção se aplica

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

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

Reside 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.	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.	Sendwave SA é autorizada e regulada pelo Banco Nacional da Bélgica para operar como instituição de pagamento. Número da empresa: 0733.531.321
-----------------------------	-------------	--	---

3. Alterações que podemos fazer neste Acordo

- 3.1. Só faremos alterações a este Acordo se for razoável para nós repassar o impacto dessa alteração para si. Algumas das nossas razões para fazer estas alterações encontram-se explicadas na tabela no parágrafo 7 dos Termos Gerais.
- 3.2. As alterações nas taxas e nas taxas de câmbio previstas nos nossos termos adicionais entrarão em vigor imediatamente.
- 3.3. No caso de alterações que sejam claramente a seu favor, iremos informá-lo logo que forem efetuadas. Para todas as outras alterações, damos um aviso prévio de 2 meses.

4. Encerramento deste Acordo

4.1. **Pode** encerrar este Acordo:

- imediatamente, no prazo de 14 dias após o registo num dos nossos Canais,
- em qualquer outro momento (e por qualquer motivo), mediante aviso prévio de um mês.

4.2. **Podemos** encerrar este Acordo:

- por qualquer motivo, mediante notificação prévia conforme exigido por lei (atualmente, 2 meses),
- imediatamente, por qualquer uma das razões estabelecidas nos parágrafos 6.2 e 6.3 dos Termos Gerais.

5. Cancelar uma transferência de dinheiro

- 5.1. Após realizar uma transferência de dinheiro, normalmente não é possível cancelá-la nem receber o dinheiro de volta.
- 5.2. Deve entrar em contacto connosco imediatamente se acreditar que foi cometido um erro (por si ou por nós) ao utilizar o nosso serviço de transferência de dinheiro.
- 5.3. Não somos obrigados a ajudar a cancelar a transferência, mas tentaremos ajudar se possível (ou se formos obrigados por lei). Aceita colaborar connosco neste esforço, na medida do possível.
- 5.4. Poderemos não conseguir cancelar a transferência de dinheiro, mesmo que tentemos. Se for esse o caso, não poderemos emitir um reembolso. Mesmo assim, poderemos cobrar taxas razoáveis pela tentativa de cancelamento da transferência de dinheiro.
- 5.5. Se for possível emitir um reembolso, normalmente reembolsamos o valor que pagou pela transferência bancária, menos:
 - quaisquer das nossas Taxas que já tenham sido cobradas,
 - quaisquer taxas razoáveis para rastreamento, recuperação ou cancelamento da transferência de dinheiro.
- 5.6. Se outro prestador de serviços de pagamento nos informar de que alguém transferiu dinheiro por engano, somos obrigados a ajudar na recuperação. Se o utilizador estiver de alguma forma relacionado com o erro e não for possível recuperar o dinheiro, o prestador de serviços de pagamento pode fornecer os seus dados à pessoa que enviou o dinheiro acidentalmente. Isto tem como objetivo ajudar essa pessoa a recuperar o dinheiro diretamente de si.
- 5.7. De acordo com a lei, se o solicitarmos, deverá reembolsar-nos de imediato (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. Seu direito a um reembolso

- 6.1. O parágrafo 4 dos Termos Gerais define exemplos de quando podemos (e não podemos) reembolsá-lo. Também podemos não ser capazes de emitir um reembolso se:
 - nos tiver fornecido informações incorretas (por exemplo, dados bancários incorretos para envio do pagamento),

- não tiver utilizado os nossos serviços de forma segura (por exemplo, não manteve as suas credenciais seguras. Para obter mais informações, consulte o parágrafo 8 dos Termos Gerais),
- os nossos serviços foram utilizados para enviar dinheiro para fora do Espaço Económico Europeu.

6.2. Qualquer pedido de reembolso tem de ser efetuado:

- por escrito, para os dados de contacto indicados no parágrafo 8 destes Termos Jurisdicionais,
- no prazo de 13 meses após o pagamento do serviço com que teve um problema.

6.3. Se aceitarmos reembolsá-lo, faremos isso o mais rápido possível. Sujeito aos reembolsos efetuados de acordo com o parágrafo 6 destes Termos Jurisdicionais, reembolsaremos:

- o valor em dinheiro (ou equivalente, como recarregamento de créditos) que enviou ou transferiu,
- as nossas taxas que foram pagas por si.

6.4. Se considerarmos que houve alguma fraude relacionada com a sua utilização dos nossos serviços ou canais, teremos de investigar o caso antes de poder reembolsar. Após a investigação, se determinarmos que não há evidência de fraude, reembolsamos o valor pago.

7. Como apresentar uma reclamação

7.1. Se tiver alguma reclamação, informe-nos e tentaremos resolver a situação. Pode enviar-nos uma reclamação ao contactar-nos por telefone ou correio, utilizando os dados de contacto indicados no parágrafo 9 destes Termos Jurisdicionais.

7.2. Iremos investigar a reclamação o mais rápido possível. O nosso objetivo é enviar-lhe uma resposta final no prazo de 15 dias. Por vezes, o tratamento da reclamação pode demorar mais tempo. Se for esse o caso, iremos informá-lo no prazo de 15 dias e enviar-lhe uma resposta final no prazo de 35 dias úteis a contar da data em que nos enviou a reclamação.

7.3. Se apresentou uma reclamação e continua insatisfeito, pode encaminhar a reclamação para o Serviço de Provedor de Justiça para Serviços Financeiros (FOS) da Bélgica, caso resida na Bélgica. Para verificar se é elegível para recorrer ao FOS, contacte a entidade por:

- Envie um e-mail para ombudsman@ombudsfm.be.
- Telefone para +32 (0)2 545 77 70.

7.4. Se residir noutro país do Espaço Económico Europeu, encaminhe a reclamação para:

- A plataforma de Resolução de Litígios Online (ODR) em <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

7.5. Também pode 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 uma denúncia através deste site: <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/en/welcome>).

8. Que legislação se aplica a este Acordo e onde pode intentar uma ação judicial

- 8.1. A legislação belga será aplicável ao presente Acordo. Caso pretenda apresentar uma reclamação contra nós nos tribunais, pode fazê-lo nos tribunais da Bélgica.
- 8.2. As leis de outros países podem por vezes ser aplicáveis à utilização dos nossos serviços (por exemplo, as leis locais podem ser aplicáveis quando se envia um carregamento de telemóvel para outro país).

9. Informações de contato

9.1. Pode entrar em contato connosco utilizando os dados descritos na tabela abaixo.

Se estiver usando os serviços através da nossa marca WorldRemit, entre em contato conosco:		Se estiver usando os serviços através da nossa marca Sendwave, entre em contato conosco:	
On-line	Por meio de nosso aplicativo WorldRemit ou pelo chat disponível na página " fale conosco ".	On-line	Por meio de nosso aplicativo Sendwave ou pelo chat disponível na página " fale conosco ".
Por telefone	Através de todos os números disponíveis em nosso site WorldRemit .	Por telefone	Através de todos os números disponíveis em nosso site Sendwave .
Pelo correio	Rue du Commerce 31, Bruxelas, 1000, Bélgica.	Pelo correio	Rue du Commerce 31, Bruxelas, 1000, Bélgica.

- 9.2. Pode rastrear as suas transações nas aplicações móveis da nossa marca.
- 9.3. Pode aceder aos registos que indicam quais dos nossos serviços utilizou e quaisquer informações adicionais, como as nossas Taxas.

10. Idiomas

10.1. Este Acordo foi redigido em inglês. O inglês é o idioma em que nos comunicaremos consigo (salvo exigência legal em contrário). Para os clientes da WorldRemit, está disponível uma versão dos Termos em dinamarquês, neerlandês, alemão, espanhol e francês. Para os clientes da Sendwave, existem 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 si (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 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 registrar-se conosco criando uma conta nos nossos Canais. As instruções para o fazer serão fornecidas no momento do registro.

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

- Mantenha 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 o mais rápido possível a qualquer solicitação de informação que fizermos.
- Forneça quaisquer informações adicionais que possamos necessitar para prestar os 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 prestação de serviços.	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 os seus dados com terceiros da nossa confiança para tais fins. Mais detalhes sobre os dados que mantemos e como os utilizamos podem ser encontrados na nossa [Política de Privacidade da WorldRemit](#) e na nossa [Política de Privacidade da Sendwave](#).

Versão UE-EEE 01/2026
26.04.2026