TERMOS E CONDIÇÕES

DEFINIÇÕES

Acordo
significa o formulário de pedido VIABUY que preencheu relacionado com um Produto Pré-pago, os presentes Termos e Condições, a tabela de taxas e quaisquer outras tabelas ou anexos que possamos alterar de ocasionalmente

Cartão
significa qualquer sistema de pagamento registado como instrumento de pagamento, que poderá ser emitido por Nós, para o Utilizador, em conjunto com a conta do Utilizador.

CET
significa hora da Europa Central.

Dock Financial
significa Dock Financial S.A., uma sociedade anónima incorporada ao abrigo das leis do Grão-Ducado do Luxemburgo, autorizada como instituição de moeda eletrónica pela CSSF com o número de referência W 00000011 e autorizada para levar a cabo as suas atividades em todos os Estados Membros da EEE, cuja sede registada se encontra em: 110, Route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo, o Grão-Ducado do Luxemburgo e registada junto do Registo Comercial e de Sociedades do Luxemburgo com o número B215831.

Conta
significa uma conta de moeda eletrónica emitida por Nós para o Utilizador.

CSSF
significa *Commission de Surveillance du Secteur Financier*, a Comissão de Supervisão do Setor Financeiro do Luxemburgo.

Data de Validade
significa a data encontrada no cartão do Utilizador que indica o momento em que este deixará de estar ativo.

Dia Útil
significa qualquer dia que não seja um sábado, domingo ou feriado oficial no âmbito do Espaço Único de Pagamentos Europeu (SEPA).

EEE
significa Espaço Económico Europeu.

IBAN
significa um número específico atribuído à conta do Utilizador e que pode utilizar para enviar ou receber pagamentos sujeitos à secção 2.3. Em qualquer momento podemos, segundo critério exclusivo, decidir se o Produto Pré-pago é emitido com um IBAN associado e poderemos em qualquer momento alterar ou revogar a atribuição de um
IBAN para a conta do Utilizador.

Jurisdição aceite

Tem o significado dado a este termo na Cláusula 6.7.

Nós ou **Nosso(a)**
significa a Dock Financial.

Página web
significa o conjunto de páginas web e/ou aplicações móveis (APPs) relacionadas com o Produto Pré-pago do Utilizador apresentada no Art. 19 dos presentes Termos e Condições e acessível via Internet.

Pessoa
significa uma pessoa singular ou pessoa colectiva ou um organismo não constituído em sociedade (tendo ou não personalidade jurídica) e os cessionários autorizados, sucessores e representantes legais e pessoais dessa pessoa.

Produto Pré-pago
significa uma conta ou um cartão.

RGPD

significa means Regulamento (EU) 2016/679, o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados.

Serviço de Apoio ao Cliente
significa a equipa de apoio ao cliente que irá tratar e processar as questões do Utilizador relacionadas com a utilização do Produto Pré-pago do Utilizador, cujos dados de contacto estão indicados nos em Arte. 19 dos presentes Termos e Condições.

Sistema de Pagamento
significa o proprietário de um sistema de pagamento com cartões incluindo, mas não limitado à entidade Mastercard International Incorporated.

Tabela de Taxas
tem o significado dado neste termo na Cláusula 4.1 dos presentes Termos e Condições.

Termo
Tem o significado dado a este termo no Art. 8 dos presentes Termos e Condições.

3D Secure
refere-se ao método de autenticação de um titular de cartão, que atende aos requerimentos da Diretiva Europeia EU 2015/2366 de 25 de Novembro de 2015 (“PSD 2”) e à Regulação Delegada da Comissão EU 2018/389 de 27 de Novembro 2017 (o “RTS”) relacionada com a autenticação reforçada de clientes. Também conhecido como “Mastercard® Identity Check™“ ou “Mastercard® SecureCode™“, este método serve para verificar a identidade do titular do cartão no decorrer de uma transação, evitando deste modo transações não autorizadas.

Utilizador ou **Seu/Sua**
refere-se à pessoa que aceitou os presentes Termos e Condições.

1. INFORMAÇÕES SOBRE QUEM SOMOS E SOBRE ESTES TERMOS E CONDIÇÕES

1.1. Este documento estabelece os termos e condições gerais que se aplicam ao Produto Pré-pago do Utilizador e constitui um Acordo entre o Utilizador e Nós, que regula a propriedade e utilização do Produto Pré-pago do Utilizador. Antes de encomendar um Produto Pré-pago, será solicitado ao Utilizador que aceite e concorde com os presentes Termos e Condições e com a Tabela de Taxas. Ao submeter a Sua encomenda de um Produto Pré-pago, está a indicar que aceita e concorda com os presentes Termos e Condições e com a Tabela de Taxas. Após ter submetido a sua encomenda, ser-lhe-á enviada por Nós um e-mail de confirmação para o e-mail que forneceu durante o registro do pedido, que marcará o início do Acordo entre o Utilizador e Nós.

1.2. Os Cartões são emitidos por Nós ao abrigo de uma licença do respetivo Sistema de Pagamento. Nós somos regulados e autorizados pela CSSF. Os Cartões serão sempre a Nossa propriedade.

1.3. O presente Acordo, bem como todas as comunicações entre Nós e o Utilizador, estará escrito em português, salvo nos casos em que o Utilizador indique que prefere comunicar noutro idioma, por Nós disponibilizado. A correspondência relacionada com a utilização do Produto Pré-pago do Utilizador ou com os presentes Termos e Condições poderá ser-nos enviada para Dock Financial S.A., 110, Route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo.

1.4. Em alguns casos, o Produto Pré-pago do Utilizador ou a moeda electrónica no Produto Pré-pago do Utilizador poderão ser distribuídos por uma terceira entidade comercial. Embora essa terceira entidade comercial possa distribuir o Produto Pré- pago ou a moeda electrónica no Produto Pré-pago do Utilizador, este Acordo é independente e diferente de qualquer acordo que o Utilizador possa ter com uma terceira entidade comercial. Nós não assumimos qualquer tipo de responsabilidade por quaisquer transações que o Utilizador possa estabelecer com quaisquer terceiras entidades comerciais e o Utilizador indemniza-nos na totalidade por quaisquer reclamações que possam decorrer destas relações.

2. PRODUTOS PRÉ-PAGOS

2.1. O Produto Pré-pago do Utilizador é um instrumento de pagamento pré-pago que pode ser utilizado para pagar bens e serviços em retalhistas que aceitam pagamentos online ou pagamentos com sistemas de cartões, sempre e quando existam fundos suficientes na Sua Conta. Tal como acontece com qualquer instrumento de pagamento, Nós não podemos garantir que um determinado retalhista irá aceitar o Produto Pré-pago do Utilizador; em caso de dúvida, por favor informe-se junto do retalhista antes de tentar efetuar a transação.

2.2. O seu Cartão não é um cartão de crédito e não está de nenhuma forma ligado a uma conta bancária. O Utilizador deve certificar-se de que tem fundos suficientes na Sua Conta para pagar cada compra, despesa ou levantamento de dinheiro utilizando o Seu Produto Pré-pago. O Seu Cartão serve o propósito de meio de pagamento, sendo que

os fundos carregados na Sua Conta não constituem um depósito. O Utilizador não irá receber juros sobre o saldo da Sua Conta.

2.3. Em alguns casos o Produto Pré-pago poderá ser emitido junto a um IBAN virtual, permitindo ao Utilizador o acesso a funcionalidades associadas a uma conta de pagamento. Um IBAN virtual só estar ligado à Sua Conta e não significa que o Utilizador dispõe de uma conta bancária connosco. Reservamo-nos o direito exclusivo de decidir em qualquer momento se o Produto Pré-pago é emitido junto a um IBAN virtual. Reservamo-nos o direito exclusivo de alterar ou revogar a atribuição do IBAN ao Seu Produto Pré-pago em qualquer momento e esta revogação não afetará nem modificará os presentes Termos e Condições. Para mais informações, por favor, visite a página web ou entre em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente.

2.4. Ao receber o Seu Produto Pré-pago, este pode ter sido emitido num estado inativo. Neste caso, o Utilizador terá de ativa-lo seguindo as Nossas instruções de ativação do Produto Pré-pago antes da utilização. Se o Utilizador não ativar o Seu Produto Pré-pago, qualquer transação que tente efetuar poderá ser rejeitada.

3. IDENTIFICAÇÃO NECESSÁRIA PARA ADQUIRIR PRODUTOS PRÉ-PAGOS

3.1. Dado que o Produto Pré-pago do Utilizador é um produto de serviços financeiros regulamentado, Nós somos obrigados por lei a manter certas informações sobre o Utilizador. Utilizamos estas informações para administrar a Conta do Utilizador e para nos ajudar a identificar o Utilizador e a Conta do Utilizador no caso de perda ou roubo dos dados do cartão ou da Conta do Utilizador. Mantemos estas informações apenas enquanto for necessário e para os fins descritos. Consulte a secção 15 para obter mais informações.

3.2. Para obter um Produto Pré-pago, o Utilizador deve ter no mínimo 18 (dezoito) anos de idade, a menos que decidamos o contrário. Nós poderemos solicitar provas de identidade e morada do Utilizador. Nós poderemos pedir ao Utilizador a apresentação de documentos comprovativos para verificar estas informações e/ou Nós poderemos realizar verificações eletrónicas sobre o Utilizador.

3.3. Quando Nós realizarmos estas verificações, as informações pessoais do Utilizador poderão ser divulgadas a agências de referência de crédito e a agências de prevenção de fraudes. Estas agências poderão ter um registo das informações e poderá ficar um histórico no ficheiro de crédito do Utilizador, embora o histórico denote que a verificação não foi uma verificação de crédito e não foi efetuada como complemento de um pedido de crédito. Trata-se apenas de uma verificação de identidade e, desta forma, não terá efeitos negativos na avaliação de crédito do Utilizador.

3.4. A Sua aceitação dos presentes Termos e Condições irá indicar-nos que consente com as verificações por Nós descritas nos Termos e Condições e no formulário de encomenda da VIABUY.

3.5. Todas as informações que o Utilizador nos fornece durante o processo de encomenda do Produto Pré-pago ou em qualquer momento posterior, devem ser exatas e

verdadeiras. O utilizador deve garantir que a informação que nos fornece ou que está guardada na Sua Conta é correta e atualizada e Nós não seremos responsáveis por qualquer prejuízo ocasionado como resultado do seu incumprimento. Reservamo-nos o direito de solicitar que nos confirme a precisão da Sua informação ou que nos proporcione documentos ou outras provas para poder verificar a informação fornecida pelo Utilizador.

4. TAXAS E ENCARGOS

4.1. Os encargos e as taxas encontram-se dispostos numa Tabela de Taxas (a "Tabela de Taxas"). A Tabela de Taxas está disponível na Nossa Página Web. Quando é efetuado um pedido e/ou transação relacionada com o Produto Pré-pago, considerar-se-á que o Utilizador, em todos os casos, tem conhecimento e aceitou a Nossa Tabela de Taxas. A Tabela de Taxas poderá ser por Nós modificada durante a duração do Acordo em conformidade com o Artigo 16.1. Salvo indicação em contrário, todos os encargos e taxas serão aplicáveis a partir da data que enviamos o e-mail de confirmação do pedido para o endereço de e-mail que o Utilizador nos forneceu durante o registro do pedido.

4.2. As taxas a pagar pelo Utilizador serão deduzidas do saldo da Sua Conta e pelo presente autoriza-nos a efetuar as correspondentes deduções. As taxas referentes às transações serão deduzidas no momento da execução das mesmas. Se o saldo da Sua Conta não apresentar suficientes fundos para cobrir as taxas, podemos recusar o pagamento. Quando ocasionadas, serão aplicadas taxas de estorno ou de reversão.

4.3. Se a dedução das taxas ocasionar um saldo negativo na Sua Conta, será necessário que carregue fundos suficientes na Sua Conta para cobrir o saldo negativo. A omissão do Utilizador de cobrir o saldo negativo é um incumprimento destes Termos e Condições. O reembolso do saldo negativo deverá ser efetuado de imediato sem aviso prévio, no entanto, reservamo-nos o direito de enviar-lhe lembretes para carregar fundos ou de tomar outras medidas de cobrança de dívidas, incluindo, sem carácter exclusivo, acudir a uma agência de cobrança de dívidas ou advogados para prosseguir com processo judicial. Reservamo-nos o direito de cobrar ao Utilizador os gastos que Nós tenhamos razoavelmente suportado relacionado com qualquer esforço de recuperação de dívidas ou diligências.

4.4. Após o término deste Acordo, em certas circunstâncias, poderá ser devido ao Utilizador um reembolso proporcional desses encargos e taxas que são cobradas por Nós regularmente e pagas pelo Utilizador antecipadamente. Nós procederemos ao reembolso de tais taxas aquando do término do Acordo, desde que o utilizador tenha sempre pago integralmente todas as taxas devidas a nós e a Conta do Utilizador não apresente um saldo negativo.

5. COMO UTILIZAR O PRODUTO PRÉ-PAGO

5.1. Um Produto Pré-pago apenas poderá ser utilizado pela Pessoa para quem foi emitido. Os Produtos Pré-pagos de outra forma não são transferíveis e o Utilizador não pode autorizar outras Pessoas a utilizar o Produto Pré-pago do Utilizador, por exemplo, revelando o PIN do Utilizador ou autorizando que alguém utilize o Cartão do Utilizador e dados da Conta do Utilizador para adquirir bens através da Internet. Se o seu Produto Pré-pago inclui o uso de Sistema de Pagamento com cartão de marca, antes de utilizar o mesmo, o Utilizador deverá assinar na faixa de assinatura que se encontra no verso do cartão.

5.2. O Utilizador pode dar permissão, remover e gerir autorizações de forma a permitir que terceiros ajam em seu nome. Em alguns casos o Utilizador pode fazer isto iniciando sessão na sua Conta, noutros casos pode fazê-lo diretamente através de um terceiro. O Utilizador reconhece que se der autorização a um terceiro para que este aja em seu nome, Nós poderemos revelar determinados dados da conta a esse mesmo terceiro. Se o Utilizador permitir que:

5.2.1. um prestador de serviços terceiro, com a devida licença concedida pela lei, forneça serviços de informação de conta ("Fornecedor AIS") acedendo a informações da Sua Conta em Seu nome; ou

5.2.2. uma emissora de cartões terceira confirme se um montante necessário, para propósitos de efetuação de uma transação de pagamento por cartão, se encontra disponível na Sua Conta; ou

5.2.3. um prestador de serviços terceiro, com a devida licença concedida pela lei para fornecer serviços de iniciação de pagamento ("Fornecedor PIS"), inicie o Seu pagamento em Seu nome;

então este Acordo continuará a aplicar-se ao Utilizador e ao Seu acesso a essa informação através do Fornecedor AIS ou da emissora de cartões e ao Seu pagamento iniciado pelo Fornecedor PIS.

5.3. Nós teremos o direito de presumir que uma transação foi autorizada pelo Utilizador (i) nos casos em que a banda magnética do Seu Cartão foi utilizada; ou (ii) quando o Cartão foi utilizado num terminal de "contactless" para efetuar um pagamento; ou (iii) quando o Cartão foi introduzido num dispositivo "chip & PIN"; ou (iv) quando o PIN do Cartão foi introduzido; ou (v) quando um recibo de vendas foi assinado; ou (vi) quando informações de Conta relevantes foram fornecidas ao estabelecimento comercial, permitindo assim que este processe a transação, nos casos de transações por Internet ou que não sejam efetuadas cara a cara; ou (vii) uma transferência ou transferência de cartão para cartão foi iniciada com uma sessão aberta na Conta do Utilizador. Esta autorização integra também o consentimento explícito do Utilizador de que podemos obter (através da base de dados), processar, transmitir e armazenar os Seus dados pessoais, necessários para a efetuação da transferência.

5.4. Todos os cartões são automaticamente registados com 3D Secure.

5.4.1 A autenticação 3D Secure pode ser levada a cabo através de uma aplicação ou através de um procedimento smsTAN, com o telemóvel registado pelo Utilizador. Nós reservamos o direito de oferecer procedimentos de autenticação adicionais ou de desativar qualquer procedimento já existente.

5.4.2 Caso o Utilizador pretenda proceder à sua autenticação através de smsTAN utilizando o 3D Secure, este terá de ativar o seu cartão e terá de verificar o seu número de telemóvel. Caso uma autenticação 3D Secure seja necessária no decorrer de uma transação de pagamento, o Utilizador receberá um SMS contendo um smsTAN, gerado especificamente para tal transação, para o número de telemóvel por este registado na Nossa empresa. O smsTAN será válido pelo período de cinco minutos após a sua transmissão. Se este não for utilizado durante tal período, o mesmo caducará automaticamente. O mesmo se aplicará caso o Utilizador peça um novo smsTAN. Como parte do processo de pagamento, será pedido ao Utilizador que introduza o smsTAN numa página de confirmação. O utilizador autentificar-se-á introduzindo o smsTAN que recebeu e respondendo corretamente à pergunta de segurança que lhe será apresentada, caso seja necessário.

5.4.3 Caso o Utilizador pretenda proceder à sua autenticação através da aplicação utilizando o 3D Secure, este terá de instalar a mesma no seu dispositivo móvel. Caso seja necessária uma autenticação 3D Secure no decorrer de um processo de pagamento, o Utilizador receberá uma notificação no seu dispositivo móvel. Ao abrir a aplicação, a página de confirmação com os dados de transação será apresentada. A autenticação será levada a cabo quando o Utilizador carregar no botão "confirmar", nesta página de confirmação, ativando as capacidades de autenticação biométricas do respetivo dispositivo móvel.

5.4.4 O Utilizador deverá verificar se os dados de transação apresentados no decorrer da autenticação 3D Secure correspondem aos da transação que este pretende efetuar. Caso sejam detetadas discrepâncias, o Utilizador deverá imediatamente cancelar a transação.

5.4.5 O Utilizador será responsável pela proteção do seu dispositivo móvel contra qualquer acesso não autorizado, tomando as medidas de segurança adequadas, como por exemplo, implementando um bloqueio de acesso protegido por palavra-passe. A não implementação de tais medidas poderá ser considerada negligência grave e poderá afetar a possibilidade de reivindicação de perdas.

5.4.6 Nós teremos o direito de rejeitar qualquer transação com cartão online, caso o Utilizador não leve a cabo a autenticação 3D Secure necessária. Nós reservamos o direito de classificar certas transações como sendo de baixo risco e poderemos considerar uma autenticação com 3D Secure não necessária em tais transações.

5.4.7 Nós poderemos bloquear o cartão utilizado na autenticação 3D Secure, caso tal se justifique, por razões objetivas, relacionadas com a segurança do serviço 3D Secure ou caso se suspeite que o serviço 3D Secure foi utilizado de forma fraudulenta. O Utilizador deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente para remover qualquer bloqueio aplicado ao seu cartão.

5.4.8 Nós temos o direito de contratar fornecedores de serviços terceiros para processar o serviço 3D Secure, no âmbito do presente acordo. Tais fornecedores de serviços terceiros terão acesso aos dados pessoais do Utilizador (ex.: número de telemóvel) somente no âmbito do, e para propósitos relacionados com o, presente acordo.

5.5. Assim que Nós tivermos recebido instruções do Utilizador para prosseguir com uma transação, esta não pode ser interrompida ou revogada. Assim que Nós tivermos recebido instruções de pagamento do Utilizador, Nós efetuaremos o pagamento dentro de um período de tempo específico. Calculamos esse período de tempo a partir da data em que são recebidas as instruções e não a partir do momento em que estas foram enviadas. As instruções que não sejam recebidas num Dia Útil serão consideradas como tendo sido recebidas no Dia Útil seguinte. Nós iremos deduzir o valor da transação acrescido de quaisquer taxas e encargos aplicáveis do saldo restante da Conta do Utilizador. O retalhista ou o prestador de serviços que aceitou o Produto Pré-pago do Utilizador para pagamento irá receber o pagamento normalmente num prazo de 5 Dias Úteis.

5.6. Em circunstâncias normais, a tentativa de um pagamento que exceda o valor existente na Conta do Utilizador será rejeitada. Contudo, em determinadas circunstâncias, uma transação poderá colocar a Conta do Utilizador numa situação de saldo negativo. Nós tratamos essas situações caso a caso, mas se houver falta de liquidez no saldo, o Utilizador será totalmente responsável pelo pagamento do montante em falta. O Utilizador aceita pagar-nos o montante em falta imediatamente quando solicitado e autoriza o débito automático desse montante em falta acrescido de quaisquer taxas e custos de pagamentos suplementares efetuados subsequentemente na Conta do Utilizador. Até a Conta do Utilizador estar regularizada, Nós poderemos restringir ou suspender a utilização do Produto Pré- pago do Utilizador.

5.7. O Utilizador não está autorizado, em circunstância alguma, a utilizar o Produto Pré-pago do Utilizador para o efeito de obter um adiantamento de fundos ou qualquer outra forma de crédito junto de Nós. Em circunstâncias em que uma transação de carregamento seja autorizada para a Conta do Utilizador, mas os fundos associados a esse carregamento de Conta não forem recebidos por Nós, será requerido ao Utilizador o pagamento do montante em falta. Se o Utilizador não cumprir o Nosso pedido num período de tempo razoável, Nós poderemos accionar partes externas para recuperar do Utilizador o montante em falta ou instaurar uma acção judicial e o Utilizador será considerado responsável por quaisquer custos relativos à mesma.

5.8. Se o Utilizador utilizar o Produto Pré-pago para uma transação numa moeda que não aquela em que o cartão está denominado, a transação será convertida para a moeda em que o cartão é denominado pela rede do Sistema de Pagamento, com uma taxa estabelecida pelo respetivo Sistema de Pagamento. A taxa de câmbio varia ao longo do dia e não é definida por Nós, desta forma não somos responsáveis por nem podemos garantir que o Utilizador irá usufruir de uma taxa de câmbio vantajosa. O Utilizador pode solicitar informações sobre a taxa de câmbio utilizada depois de a transação ter sido concluída contactando o Serviço de Apoio ao Cliente.

5.9. Normalmente Nós teremos capacidade para aceitar transações 24 horas por dia, 365 dias por ano. Contudo, Nós não podemos garantir que este será o caso e, em circunstâncias especiais, por exemplo, um problema técnico grave, Nós poderemos não conseguir receber ou concluir transações.

6. RESTRIÇÕES À UTILIZAÇÃO DE PRODUTOS PRÉ-PAGOS

6.1. O Seu Cartão não está associado a uma conta de depósitos ou qualquer outro tipo relacionado com atividade bancária e portanto não pode ser usado como prova de identidade.

6.2. Em alguns sectores, comerciantes como as agências de aluguer de automóveis, hotéis e outros prestadores de serviços estimarão o montante de dinheiro que o Utilizador poderá gastar ou para o qual necessita de autorização. A estimativa poderá ser superior ao montante que o Utilizador gasta ou que é cobrado. Isto significa que alguns dos fundos na Conta do Utilizador poderão ficar retidos até um máximo de 45 dias e, consequentemente, o Utilizador não poderá gastar este montante durante este período. Nós não poderemos liberar esse montante sem autorização do comerciante ou fornecedor de serviços. O Utilizador não está autorizado a utilizar Seu Produto Pré-pago em situações em que não seja possível ao comerciante ou fornecedor obter a Nossa autorização online de que o Utilizador tem saldo suficiente para a transação. Por exemplo: transações em comboios, navios e algumas compras a bordo de aviões.

6.3. O Utilizador não pode utilizar Sua Conta para agregar pagamentos que Nós considerarmos que têm fins comerciais, a menos que autorizemos explicitamente o contrário. Em particular, se a Conta do Utilizador receber carregamentos de mais de 5 entidades de envio de dinheiro em qualquer período de 90 dias, Nós consideraremos que essa utilização não se enquadra no âmbito da utilização normal da Conta. Nessas circunstâncias, a utilização da Conta do Utilizador será restrita e reservamo-nos o direito de suspender o seu Cartão e/ou de terminar imediatamente a Nossa relação com o Utilizador.

6.4. Sem prejuízo do disposto na secção 6.3, é estritamente proibido de enviar ou receber pagamentos de ou para o Produto Pré-pago para quaisquer bens ou serviços que estão associados com ou que julgamos que possam facilitar atividades ilegais, incluindo, mas não limitadas a, lavagem de dinheiro, terrorismo financeiro, fraude ou qualquer outro crime financeiro; ou por qualquer material que incite à violência, o ódio, o racismo; ou por qualquer material que é considerado imoral ou obsceno; ou para serviços de caridade não registados, esquemas Ponzi, ou programas de investimento de alto rendimento.

6.5. Reservamo-nos o direito, a Nosso exclusivo critério, de adicionar novas categorias de operações proibidas a estes Termos e Condições com a devida notificação dos mesmos.

6.6. A utilização de um Produto Pré-pago poderá ser restringida, sem aviso prévio, se forem identificadas atividades suspeitas, fraudulentas, de alto risco ou ilegais, se Nós acreditarmos que o Utilizador não cumpriu com os presentes Termos e Condições, ou em circunstâncias especiais que proíbam a utilização normal do Produto Pré-pago.

6.7. Em conformidade com as Nossas obrigações regulamentares reservamo-nos o direito de rejeitar os pedidos de certas jurisdições. Durante o processo de encomenda do

Produto Pré-pago o Utilizador será informado quais são as jurisdições desde as quais aceitamos encomendas ("jurisdições aceites"). É a Sua responsabilidade garantir que não utiliza os Nossos serviços se reside numa jurisdição não aceite. Se tivermos conhecimento em qualquer momento que o Utilizador reside numa jurisdição não aceite, reservamo-nos o direito de suspender e/ou encerrar a Sua Conta e de terminar este Acordo.

7. GERIR O PRODUTO PRÉ-PAGO DO UTILIZADOR

O Utilizador pode verificar o saldo da Sua Conta e visualizar um extrato da atividade da Conta visitando a página web e iniciando sessão com as credenciais do Utilizador. O extrato do Utilizador irá apresentar os fundos carregados pelo Utilizador na Conta do Utilizador e todos os montantes (transações, levantamentos e taxas) cobrados. O extrato do Utilizador é atualizado regularmente e diariamente. Nós não fornecemos extratos em papel. Além disso, o Utilizador pode solicitar que lhe enviemos uma notificação de conveniência por cada transação que efetuar, por e-mail ou mensagem de texto (SMS), ativando essa funcionalidade ao iniciar uma sessão na Sua Conta. Tenha em atenção que estes serviços estão sujeitos a determinadas taxas, especificadas na Tabela de Taxas.

8. TERMO E RESCISÃO DE ACORDO

8.1. Considerar-se-á que o presente Acordo terá entrado em vigor a partir da Data em que enviarmos uma confirmação de pedido por e-mail para o endereço de e-mail que nos tiver fornecido aquando da inscrição. O presente Acordo terá a duração de 2 (dois) anos. Caso o acordo não seja rescindido, segundo o disposto nos Termos e Condições, antes do final desse respetivo período de 2 (anos), no último dia desse período de 2 (dois) anos o Acordo será automaticamente renovado por outro ano.

8.2. Independente do seu Termo, o Cartão do Utilizador caducará na data de expiração. Nessa data, o Cartão deixará de funcionar e apesar de o Utilizador não poder utilizar o Cartão caducado, este terá direito a receber outro Cartão, emitido por Nós. Além disso, Nós reservamos o direito de trocar o Cartão, por outro Cartão novo, durante o período de validade do mesmo. Como resultado disto, não lhe serão cobradas quaisquer taxas.

8.3. A menos que Nós ou o Utilizador termine o Acordo antes do fim da data de validade, estes Termos e Condições serão renovados automaticamente e serão aplicáveis durante o termo renovado.

8.4. Não obstante o supracitado, o Utilizador poderá rescindir o presente Acordo (e desta forma cancelar o Produto Pré-pago do Utilizador) mediante um aviso prévio com a duração de trinta (30) dias antes do termo do acordo, por escrito ou enviando-nos um e-mail informando-nos sobre a Sua decisão.

8.5. Se o Utilizador rescindir este Acordo 21 dias após o dia em que o e-mail de confirmação do pedido for enviado, e em conformidade com a secção 9.3 Nos solicitar a transferência do Saldo remanescente de Conta, será cobrada uma Taxa de Resgate ao Utilizador tal como está indicado na Tabela de Taxas. Nós não procederemos ao resgate de fundos no Produto Pré-pago do Utilizador se este nos enviar um pedido de resgate de saldo de Conta mais de 6 anos após a data em que tem direito de utilizar o seu Produto Pré-pago para efetuar transações de pagamento cessar, por exemplo: 6 anos após Rescisão deste Acordo.

9. PROCEDIMENTO DE RETRATAÇÃO, RESCISÃO E RESGATE

9.1. Informações relativas ao exercício do direito de retratação:

9.1.1. DIREITO DE RETRATAÇÃO: O Utilizador tem direito a 21 dias de período de reflexão dentro dos quais pode rescindir o presente Acordo sem qualquer motivo. O período de reflexão expira no fim dos 21 dias, contados a partir do dia do envio o e-mail que confirma a celebração do presente Acordo e a abertura da Sua Conta. Para exercer o seu direito de retratação, o Utilizador deve informar-nos da Sua decisão de retratação do presente Acordo através de uma declaração inequívoca (por exemplo, por e-mail para service@viabuy.com ou uma carta enviada por correio para: Dock Financial S.A., 110, Route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo, Luxemburgo). O Utilizador pode usar o modelo de retratação anexo, mas não é obrigatório. Para cumprir com o prazo de retratação, é suficiente que nos envie a Sua comunicação referente ao exercício do direito de retratação antes de expirar o período de reflexão de 21 dias.

9.1.2. MODELO DE FORMULÁRIO DE RETRATAÇÃO

- Para a Dock Financial S.A. (e-mail: service@viabuy.com; endereço postal: Dock Financial S.A., 110, Route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo, Luxemburgo)
- Através do presente comunico o meu desejo de retratação do Acordo relativo à prestação do seguinte serviço: _____
- Nome do consumidor
- Endereço do consumidor
- Assinatura do consumidor (somente se o formulário é enviado em papel)
- Data

9.1.3. EFEITOS DA RETRATAÇÃO: Em caso de retratação do presente Acordo, Nós devemos reembolsar o Utilizador de todos os pagamentos recebidos pelo Utilizador, incluindo os custos de envio (com exceção dos custos adicionais resultantes da Sua escolha de um tipo de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal oferecido por Nós), sem demora e, em qualquer caso, o mais tardar 21 dias a partir do dia em que somos informados sobre a Sua decisão de retratação do presente Acordo. Iremos realizar o reembolso utilizando os mesmos meios de pagamento que o Utilizador usou para a transação inicial, a menos que tenhamos expressamente acordado de outra forma; em qualquer caso, o Utilizador não irá incorrer em quaisquer custos como consequência do reembolso.

Tenha em atenção que não terá direito a reembolso de montante que já tenha gasto em bens e serviços.

9.2. No fim dos 21 dias contados a partir do dia em que o e-mail que confirma a celebração do presente Acordo e a abertura da Sua Conta foi enviado, não terá direito ao reembolso de qualquer taxa ou cobrança exceto àquelas que são implementadas por Nós regularmente e pagas antecipadamente, que Lhe serão reembolsadas de forma proporcional caso rescinda o Acordo. Por exemplo, isto significa que se o Utilizador tiver pago uma Taxa Anual e decidir terminar este Acordo 6 meses após a Taxa Anual ter sido paga, o Utilizador receberá um reembolso de metade da Taxa Anual. A lista destas taxas e cobranças está discriminada na Tabela de Taxas e está também

disponível no website.

9.3. O Utilizador poderá rescindir o presente Acordo a qualquer momento, mediante um aviso prévio com a duração de trinta (30) dias antes do termo, contactando o Serviço de Apoio ao Cliente ou comunicando-nos por escrito a sua decisão de rescisão. No seguimento da rescisão deste acordo, o Utilizador pode resgatar o saldo remanescente da Sua Conta mas estará sujeito a uma Taxa de Resgate, que se encontra estipulada na Tabela de Taxas. Subsequentemente, faremos uma transferência eletrónica para uma conta bancária no Espaço Económico Europeu ("EEE") nomeada pelo Utilizador para que este receba o pagamento, desde que acreditemos, de boa-fé que este não agiu de forma fraudulenta e desde que o Utilizador Nos tenha fornecido as informações e a documentação solicitadas na secção 9.4. A Taxa de Resgate não será cobrada nos casos em que no fim de um Termo, Nós enviemos ao Utilizador uma notificação de rescisão do Acordo e este nos peça para resgatar o seu Saldo de Conta no prazo de 12 meses, a partir da data de tal notificação.

9.4. Antes de ser possível resgatar quaisquer fundos existentes na conta do Utilizador, o Utilizador deve fornecer-nos:

9.4.1. O número de série do Seu cartão ou o número de identificação associado à Sua Conta e qualquer informação de verificação que possamos solicitar;
9.4.2. O Seu nome completo, endereço de e-mail e um número de telemóvel de contacto;
9.4.3. Uma cópia legível de um documento de identidade (por exemplo, passaporte ou carta de condução);
9.4.4. Uma cópia legível de um comprovativo de morada;
9.4.5. Dados da Conta bancária no Espaço Económico Europeu, incluindo IBAN e BIC, para onde o Utilizador pretende que os fundos sejam transferidos por Nós; e
9.4.6. Informações adequadas relativas à origem dos Seus fundos.

9.5. A fim de cumprirmos com as Nossas obrigações legais, poderemos solicitar ao Utilizador o fornecimento de outras informações antes do processamento do pedido de resgate do Utilizador, incluindo a disponibilização de documentação autenticada por correio postal. Nós não concluiremos o pedido de resgate do Utilizador, se acreditarmos que este forneceu informações ou documentação falsas, ou caso existam preocupações relativas à segurança da transação, ou se a Conta do Utilizador não estiver regularizada ou se não existirem fundos suficientes para cobrir o resgate e qualquer Taxa de Resgate.

9.6. Nós poderemos suspender ou cancelar o Produto Pré-pago do Utilizador ou denunciar o presente Acordo:

9.6.1. se o Utilizador não cumprir qualquer uma das obrigações contratuais dispostas no presente Acordo e os respetivos Termos e Condições; ou
9.6.2. se o Utilizador violar uma parte importante do presente Acordo ou repetidamente violar o Acordo e não resolver a situação no prazo de 7 dias, ou utilizar o Produto Pré-pago do Utilizador ou qualquer um dos serviços de forma que Nós acreditemos ser fraudulenta ou ilegal; ou
9.6.3. se o Utilizador agir de uma forma ameaçadora ou abusiva para com o Nosso pessoal, ou quaisquer dos Nossos representantes; ou
9.6.4. se o Utilizador não pagar taxas ou encargos incorridos pelo Utilizador ou não

cobrir qualquer falta de liquidez; ou

9.6.5. por razões regulamentares, incluindo, mas não estando limitado, ao caso de residir numa jurisdição não aceite; ou de qualquer decisão, instrução ou ordem que recebermos da CSSF ou de um sistema de pagamento relativo ao Produto Pré-pago; ou

9.6.6. se Nós acreditarmos ou suspeitarmos, de forma razoável, que a utilização do Produto Pré-pago do Utilizador poderá englobar um risco de danos à Nossa reputação ou pode estar ligada ao crime financeiro; ou

9.6.7. se suspeitarmos razoavelmente que ocorreu uma utilização não autorizada ou fraudulenta de qualquer dos seus Produtos Pré-pagos ou que qualquer dos seus elementos de segurança foi comprometido.

9.7. Se o Produto Pré-pago do Utilizador for suspenso ou cancelado, Nós iremos notificar o Utilizador previamente ou assim que possível posteriormente, exceto se esse aviso for contrário a qualquer lei ou regulamento aplicável, ou possa prejudicar qualquer investigação de fraude ou crime. Se as circunstâncias envolvendo a suspensão do Produto Pré-pago do Utilizador forem resolvidas de forma satisfatória para Nós, o Produto Pré-pago do Utilizador será reativado e disponibilizado para utilização ou substituído se necessário.

9.8. Se o Seu Produto Pré-pago tiver sido cancelado e/ou este Acordo for denunciado ou não renovado, o Utilizador não terá acesso à Sua Conta, mas pode retirar os fundos remanescentes entrando em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente e solicitando que os fundos sejam enviados para o Utilizador utilizando um método que seja razoavelmente aceitável para Nós. O Utilizador tem um período de seis anos a partir do início da data do cancelamento do Seu Produto Pré-pago ou rescisão deste Acordo durante o qual pode solicitar o envio dos fundos remanescentes.

10. MANTENDO OS DADOS DO SEU PRODUTO PRÉ-PAGO EM SEGURANÇA

10.1. Nós iremos assumir que todas as transações efetuadas pelo Utilizador recorrendo aos dados do Seu Produto Pré-pago são efetuadas pelo Utilizador exceto se tal for comunicado de acordo com a secção 11.1. O Utilizador é responsável por manter o Seu Produto Pré-pago e respetivos dados em segurança. Isto significa que o Utilizador tem de tomar todas as medidas necessárias para evitar a perda, roubo ou utilização indevida dos dados do Seu Produto Pré-pago. O Utilizador não deve revelar os dados do Seu Produto Pré-pago a ninguém, exceto quando necessário para concluir uma transação. O Utilizador deve estar convencido de que o retalhista ou o prestador de serviços é autêntico e que tomou todas as medidas para salvaguardar as informações do Utilizador antes de prosseguir com a transação e de fornecer o cartão físico ou os respetivos dados da Conta associada.

10.2. Assim que o Seu Cartão expirar ou se for encontrado após comunicação de perda ou roubo, o Utilizador deve destruir o cartão cortando o mesmo em dois ao longo da banda magnética e/ou chip.

10.3. O Utilizador deve manter o PIN do Produto Pré-pago sempre em segurança. Isto inclui:

10.3.1. Memorizar o PIN assim que recebido e destruir de imediato a carta ou outro documento no qual este foi fornecido.

10.3.2. Nunca escrever o PIN no cartão ou em qualquer outro objeto habitualmente conservado junto do cartão.

10.3.3. Manter o PIN sempre secreto, incluindo não utilizar o PIN se alguém estiver a

observar.

10.3.4. Não divulgar o PIN a ninguém, exceto a divulgação oral do PIN (mas não por escrito) a uma Pessoa autorizada a utilizar o Seu cartão ou a Sua Conta.

NUNCA COMUNIQUE O SEU PIN DO PRODUTO PRÉ-PAGO A NINGUÉM POR ESCRITO. Isto inclui mensagens impressas, e-mails ou meios online. O não cumprimento das situações acima descritas poderá ser tratado como negligência grave e poderá afetar a possibilidade do Utilizador de apresentar reclamações por quaisquer perdas.

11. CARTÕES PERDIDOS, ROUBADOS OU DANIFICADOS

11.1. Se o Utilizador perder o Seu Cartão ou se este for roubado ou danificado ou se o Utilizador acreditar que a Sua Conta foi comprometida, solicitamos a comunicação imediata da situação seguindo as instruções pertinentes na Nossa página web ou ligando para os Serviços de Bloqueio de Cartão através do número indicado na Tabela de Taxas. Será solicitado ao Utilizador que forneça o número do Seu Cartão ou Conta e outras informações para verificar que o Utilizador é o titular do Cartão ou da Conta. Após a conclusão satisfatória do processo de verificação, Nós iremos então bloquear qualquer Cartão perdido ou roubado ou Conta comprometida para evitar a utilização não autorizada e iremos cancelar qualquer Cartão danificado para evitar futuras utilizações. O Utilizador deve ter em atenção que o número de telefone indicado é fornecido APENAS para bloquear Cartões perdidos ou roubados ou Contas comprometidas e não está disponível para questões gerais.

11.2. Salvo indicação em contrário na legislação, Nós declinamos qualquer responsabilidade por qualquer dano ou perda direta ou indireta que o Utilizador possa sofrer como resultado da utilização total ou parcial ou incapacidade de utilizar o Produto Pré-pago do Utilizador ou da utilização do Produto Pré-pago do Utilizador por terceiros. Caso Nós acreditemos que o Utilizador agiu de forma fraudulenta ou que não manteve, intencionalmente ou por negligência grave, o Seu Produto Pré- pago ou respetivos dados sempre em segurança, Nós responsabilizaremos o Utilizador por todas as transações e quaisquer taxas associadas.

11.3. O Utilizador não será responsável por quaisquer transações não autorizadas no seu Produto Pré-pago caso (i) Nós acreditemos que este tomou as devidas precauções e não agiu de forma fraudulenta ou de forma negligente e desde que Nos notifique, assim que for possível, que o Cartão se extraviou ou foi perdido ou roubado ou se o Utilizador considerar que a Sua Conta foi comprometida, (ii) o Utilizador não se tenha apercebido da perda, roubo, extravio ou qualquer outra utilização indevida do Produto Pré-pago antes da efetuação da transação não autorizada, ou (iii) o Cartão tenha sido perdido por um funcionário ou representante Nosso ou de outra agência terceira à qual tenhamos delegado quaisquer atividades.

11.4. Após comunicação por parte do Utilizador da perda, roubo ou risco de utilização indevida e desde que Nós possamos identificar o Cartão do Utilizador ou a Conta do Utilizador e satisfazer determinadas verificações de segurança, Nós poderemos emitir um Produto Pré-pago e/ou PIN de substituição ao Utilizador. A nova emissão de um Cartão perdido ou roubado poderá estar sujeita à aplicação de determinadas taxas que em qualquer evento cobrem, apenas e diretamente, as despesas relacionadas com a substituição, consulte a Tabela de Taxas para obter mais detalhes. Estas taxas não

serão aplicadas caso sejamos legalmente responsáveis pelas circunstâncias que levaram à reemissão ou substituição do Produto Pré-pago. O período de reflexão descrito na secção 9.1 não se aplica à substituição de Produtos Pré-pagos.

12. COMPRAS A RETALHISTAS E LITÍGIOS DE TRANSAÇÕES

12.1. Nós não nos responsabilizamos pela qualidade, segurança, legalidade ou qualquer outro aspeto de quaisquer bens ou serviços comprados pelo Utilizador com o Seu Produto Pré-pago. Quaisquer litígios decorrentes dessas compras devem ser direcionados diretamente ao comerciante que forneceu os bens ou serviços correspondentes. Assim que o Utilizador tiver utilizado o Seu Produto Pré-pago para realizar uma compra, o Utilizador não pode interromper essa Transação. Nós não somos responsáveis por qualquer comerciante que falhar em honrar o pagamento através do Cartão ou da Conta do Utilizador.

12.2. Se o Utilizador acreditar que não autorizou uma determinada transação, o Utilizador deve comunicar esta situação de imediato contactando o Serviço de Apoio ao Cliente. Nós poderemos requerer ao Utilizador o fornecimento de detalhes da Sua reclamação por escrito.

12.3. Se o Utilizador não realizar essa comunicação o mais rápido possível e dentro do prazo de 13 meses após a data de débito ou após a Transação não autorizada ter sido realizada, o Utilizador poderá não ter direito a qualquer reembolso. Este período de 13 meses apenas terá início se Nós tivermos notificado o Utilizador relativamente ao débito através dos meios que foram acordados para extratos de transação, tal como delineado na secção 7, dentro do período de um mês do respetivo débito ou à data da notificação.

12.4. Sujeito à secção 12.3 e desde que o Utilizador tenha cumprido na totalidade com o presente Acordo e não tenha agido de forma fraudulenta ou sem o devido cuidado, o Utilizador poderá não ser responsável por quaisquer transações não autorizadas incorridas com o Seu Produto Pré-pago se este Nos tiver informado e solicitado o cancelamento do Seu Produto Pré-pago, imediatamente após ter conhecimento da utilização não autorizada do Seu Produto Pré-pago. A Nosso pedido, o Utilizador deve fornecer elementos factuais e informações relativas a essas circunstâncias. Nós iremos proceder ao reembolso do montante de uma transação até ao fim do dia útil seguinte ao dia em que recebemos a notificação ou em que tomámos conhecimento de que a transação não foi autorizada. Caso tenhamos informado qualquer autoridade competente de que temos razões legítimas para suspeitar que o Utilizador agiu de forma fraudulenta, apenas levaremos a cabo a supracitada obrigação, se estivermos razoavelmente confiantes de que não existiu qualquer fraude. Se as conclusões das Nossas investigações razoáveis revelarem que a transação litigiosa não se tratou de uma transação não autorizada ou que o Utilizador não cumpriu o presente Acordo, incluindo não seguindo quaisquer das indicações da secção 10, Nós não iremos proceder ao reembolso da transação litigiosa e iremos deduzir da Conta do Utilizador quaisquer transações que já tenham sido reembolsadas, respetivamente, e cobraremos uma taxa de verificação de segurança, como indicado na Tabela de Taxas. A presente Secção 12.4 aplica-se também a casos nos quais a transação foi iniciada por um Fornecedor PIS.

12.5. Em determinadas circunstâncias, uma transação será iniciada mas não totalmente

concluída. Quando isto acontecer, tal poderá resultar em que o valor da transação seja deduzido do saldo da Conta do Utilizador e, consequentemente, não disponível para utilização – Nós intitulamos esta situação de "autorização pendente" ou "bloqueio". Nestes casos, o Utilizador terá de contactar o serviço de apoio ao cliente e apresentar provas relevantes que demonstrem que a transação foi cancelada ou revertida.

12.6. Quando um retalhista fizer um reembolso por qualquer motivo (por exemplo, se o Utilizador devolver os bens como defeituosos) pode demorar vários dias até que o aviso de reembolso e o próprio dinheiro cheguem até Nós. Desta forma, solicitamos que o Utilizador aguarde entre 5 a 10 dias a partir da data de realização do reembolso para que este seja aplicado na Sua Conta. Todos os reembolsos de bens ou serviços comprados com o Produto Pré-pago do Utilizador apenas poderão ser devolvidos como um crédito na Conta do Utilizador. O Utilizador não tem direito a receber reembolsos em numerário. Só serão possíveis reembolsos para o Produto Pré-pago das transações efetuadas anteriormente com o mesmo Produto Pré-pago.

12.7. Em determinadas circunstâncias, Nós poderemos recusar concluir uma transação autorizada pelo Utilizador. Estas circunstâncias incluem:

12.7.1. se Nós tivermos preocupações relativas à segurança do Produto Pré-pago do Utilizador ou se Nós suspeitarmos que o Produto Pré-pago do Utilizador está a ser utilizado de forma fraudulenta ou suspeita;
12.7.2. se não existirem fundos suficientes para cobrir a transação e as referentes taxas no momento em que recebermos o aviso da transação;
12.7.3. se existir uma falta de liquidez no saldo da Conta do Utilizador;
12.7.4. se Nós tivermos fundamentos razoáveis para acreditar que o Utilizador está a agir em violação do presente Acordo;
12.7.5. erros, falhas (mecânicas ou outras) ou recusas por parte de comerciantes, processadores de pagamento ou processamento de transações dos Sistemas de Pagamento.

13. ERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE E PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES

13.1. O serviço de apoio ao cliente está disponível entre as 08h00 às 17h00 CET (hora da Europa Central), durante os dias úteis. Durante este horário, Nós iremos empreender esforços para resolver todas as questões de imediato, contudo o Utilizador deve ter em atenção que determinadas questões apenas podem ser resolvidas durante o horário de funcionamento normal. As questões recebidas no fecho das operações de um determinado dia serão tratadas como tendo chegado no Dia Útil seguinte. O Utilizador pode encontrar os dados do Serviço de Apoio ao Cliente na Tabela de Taxas.

13.2. Caso o Utilizador não esteja satisfeito com qualquer elemento do serviço recebido, todas as reclamações devem primeiro ser enviadas ao Serviço de Apoio ao Cliente utilizando os dados de contacto na Tabela de Taxas. Para poder distinguir a sua reclamação de uma consulta habitual, deve indicar claramente que deseja apresentar uma queixa. Nós faremos todos os esforços para responder ou solucionar a sua questão dentro dos prazos definidos, tal como estipulado pelo CSSF de acordo com o nosso procedimento de apresentação de queixas. O Utilizador pode solicitar, a qualquer altura, uma cópia do nosso procedimento de apresentação de queixas entrando em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente.

13.3. Caso o Utilizador não esteja satisfeito depois de ter apresentado as suas reclamações de acordo com o procedimento de reclamações, este poderá apresentar a sua reclamação, à CSSF através do endereço Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique II, 110 Route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo. Dados de contacto adicionais em: https://www.cssf.lu/en/.

13.4. A Comissão Europeia estabeleceu um sistema europeu de resolução de litígios em linha (plataforma ODR) para facilitar a resolução dos litígios entre comerciantes e consumidores. Consulte a página http://ec.europa.eu/odr que também pode ser encontrada no site e que o vai dirigir para a plataforma ODR.

14. RESPONSABILIDADE E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

14.1. Na extensão máxima permitida pela legislação aplicável, Nós não seremos responsáveis:

14.1.1. por qualquer lapso ou falha relativa à utilização do Produto Pré-pago que seja o resultado de circunstâncias anormais e imprevisíveis para além do Nosso controlo que teriam sido inevitáveis apesar de todos os Nossos esforços em contrário incluindo, mas não limitado à, um lapso ou falha dos sistemas de processamento de dados;

14.1.2. pelos bens ou serviços comprados com o Produto Pré-pago do Utilizador;

14.1.3. por qualquer perda de lucros, perda de negócio ou quaisquer perdas indiretas, consequentes, especiais ou punitivas;

14.1.4. por quaisquer atos ou omissões em consequência da Nossa conformidade com qualquer lei nacional ou europeia; ou

14.1.5. por quaisquer taxas cobradas por terceiros como outros bancos, instituições financeiras ou entidades comerciais terceiras pela utilização dos respetivos recursos ou serviços.

Em qualquer caso, a Nossa responsabilidade será limitada ao saldo da Conta do Utilizador no momento de ocorrência do evento.

14.2. Para além das condições indicadas na secção 14.1, a Nossa responsabilidade será limitada tal como se segue:

14.2.1. Quando o Produto Pré-pago do Utilizador não funcionar corretamente devido a falha Nossa, a Nossa responsabilidade deverá estar limitada à substituição do Produto Pré-pago ou, mediante nossa opção, ao reembolso ao Utilizador dos fundos disponíveis na Conta do Utilizador;

14.2.2. Quando forem deduzidos incorretamente montantes de fundos disponíveis da Conta do Utilizador devido a falha Nossa, a Nossa responsabilidade será limitada ao pagamento ao Utilizador de um montante equivalente ao montante incorretamente deduzido.

14.2.3. Em todas as outras circunstâncias de incumprimento da Nossa parte, a Nossa responsabilidade será limitada ao reembolso do montante dos fundos disponíveis na Conta do Utilizador.

14.2.4. Nada no presente Acordo deverá excluir ou limitar a Nossa responsabilidade por morte ou lesões pessoais.

14.3. Se o Utilizador tiver utilizado o Seu Produto Pré-pago de forma fraudulenta, ou permitido que o Seu Produto Pré-pago fosse utilizado de forma fraudulenta, de uma forma que não cumpra os presentes Termos e Condições, para usos ilegais, ou se o

Utilizador tiver permitido que o Seu Produto Pré-pago ou respetivos dados fossem comprometidos devido à Sua negligência, o Utilizador deverá ser responsabilizado pela utilização e utilização indevida do Produto Pré-pago. Nós iremos adotar todas as medidas razoáveis e necessárias para recuperar qualquer perda do Utilizador e não deverá existir um limite máximo à responsabilidade do Utilizador exceto quando as leis e regulamentos relevantes impuserem esse limite. Isto significa que o Utilizador deve cuidar do Seu Produto Pré-pago e respetivos dados e agir responsavelmente, caso contrário o Utilizador será responsabilizado.

14.4. Desde que o Utilizador tenha tomado todo o cuidado necessário, e sempre sujeito às secções 11.3 e 12.4, o Utilizador não será responsável por qualquer transação não autorizada associada com a perda ou roubo do Cartão ou com uma Conta comprometida.

14.5. Reclamações por motivos de não execução, execução incorreta ou execução tardia de transações autorizadas:

14.5.1. Caso uma transação autorizada não seja executada ou não seja executada corretamente, o Utilizador pode solicitar que procedamos imediatamente a um reembolso do montante completo da transação, desde que esta não tenha sido efetuada ou não tenha sido efetuada corretamente. Se o montante tiver sido deduzido da Conta do Utilizador, este será reposto por Nós no Seu Saldo e o mesmo refletirá o montante que tinha anteriormente, antes da dedução relativa à transação não executada ou executada incorretamente. Se a Sua transação tiver sido iniciada por um prestador de serviços de iniciação de pagamentos, estaremos também sujeitos às obrigações supracitadas

14.5.2. Adicionalmente à secção 14.5.1., o Utilizador pode solicitar um reembolso de quaisquer taxas e juros, desde que estes tenham sido cobrados ou debitados à Conta do Utilizador aquando da não execução ou execução incorreta da transação.

14.5.3. Caso uma transação autorizada seja executada tardiamente, o Utilizador pode pedir que solicitemos ao prestador de serviços de pagamentos do beneficiário para creditar o montante de pagamento à conta de pagamentos do beneficiário, como se a transferência de créditos tivesse sido efetuada devidamente. Esta obrigação também se aplicará se a transação do Utilizador for iniciada através de um prestador de serviços de iniciação de pagamentos.

14.5.4. A Nossa responsabilidade, de acordo com as secções 14.5.1 a 14.5.3, não se aplicará nos casos seguintes:

(i) Quando nos for possível demonstrar ao Utilizador que o montante de pagamento foi enviado ao prestador de serviços de pagamentos do beneficiário a tempo e na sua totalidade.

(ii) A transação foi executada em conformidade com um número de identificação único de beneficiário incorreto fornecido pelo Utilizador. Em tais casos, o Utilizador poderá solicitar-nos que façamos esforços razoáveis para recuperar o montante da transação. Se o montante de transação não puder ser recuperado, O Utilizador poderá, mediante um pedido por escrito, solicitar-nos que lhe forneçamos informações que tenhamos disponíveis, que permitam solicitar ao beneficiário da transação, um reembolso.

14.5.5. Os direitos de que o Utilizador dispõe ao abrigo das secções 14.5.1 a 14.5.3 relativos a transações não executadas ou incorretamente executadas não se

aplicarão caso Este não nos notifique das mesmas no prazo de 13 (treze) meses, após o dia em que a transação foi efetuada. Este período de 13 (treze) meses apenas terá início se Nós tivermos notificado o Utilizador relativamente ao débito através dos meios acordados para extratos de transação, tal como se encontra delineado na secção 7, dentro do período de um mês após o respetivo débito ou à data de notificação. Isto também se aplicará se a transação do Utilizador tiver sido iniciada através do prestador de serviços de iniciação de pagamentos.

14.5.6. O Utilizador não poderá fazer reclamações se as circunstâncias que dão origem à reclamação:

(i) Tiverem como base um evento excecional ou imprevisível no qual não tenhamos qualquer influência e cujas consequências poderiam ter sido evitadas caso as devidas precauções tivessem sido tomadas.

(ii) Tiverem sido indiciadas por Nós como resultado de uma obrigação de cariz legal.

14.6. Caso o Utilizador permita que um Fornecedor AIS ou Fornecedor PIS aja em seu nome, o Utilizador será responsável, perante Nós, pelas ações que autorizar a tais fornecedores em Seu nome, ao abrigo dos Seus direitos legais obrigatórios e das secções 14.4 e 14.5. O concedimento de permissões a qualquer terceiro, seja de que forma for, não libertará o Utilizador das responsabilidades que tem relativas a este Acordo. O Utilizador reconhece e concorda que não Nos responsabilizará por, e que Nos exonerará de, qualquer obrigação que surja devido às ações ou inações deste terceiro, relacionadas com as autorizações concedidas pelo Utilizador.

14.7. O Fundo de Garantia de Depósitos do Luxemburgo ("Fonds de garantie des dépôts Luxembourg" – FGDL) não se aplica ao Produto Pré-pago do Utilizador. Contudo, enquanto emissor responsável de moeda eletrónica, Nós encaramos a segurança do dinheiro do Utilizador de forma muito séria. Os fundos do Utilizador são mantidos numa conta de cliente segura, especificamente para o efeito de proceder ao resgate de transações através do Produto Pré-pago do Utilizador. No improvável evento de qualquer insolvência, os fundos chegados à conta do Nosso cliente estarão protegidos contra as reclamações dos credores. Nós teremos todo o prazer em discutir quaisquer questões ou preocupações que o Utilizador possa ter; contacte o Serviço de Apoio ao Cliente para obter mais informações.

14.8. É a Sua responsabilidade assegurar que quaisquer fundos transferidos para Nós para o Seu benefício seja efetuado de acordo com as Nossas instruções, nomeadamente, deve assegurar-se que as informações corretas de identificação estão incluídas na transferência de fundos para permitir-Nos atribuir esses fundos à Sua Conta. Nós não assumimos qualquer responsabilidade decorrente de ou em conexão com quaisquer acordos que o Utilizador possa ter celebrado com uma instituição financeira terceira relativamente à transferência de fundos para a Sua Conta. Nomeadamente, Nós não assumimos qualquer responsabilidade por erros cometidos por tais instituições financeiras terceiras e só seremos responsáveis pelos fundos recebidos por Nós e creditados na Sua Conta para a compra de moeda eletrónica, de acordo com as Nossas instruções.

15. AS SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

15.1. Nós recolhemos determinadas informações sobre o comprador e sobre os Utilizadores

do Produto Pré-pago com vista a operar o nosso programa pré-pago. A Dock Financial é um Controlador de Dados dos dados pessoais do Utilizador e irá gerir e proteger os seus dados pessoais de acordo o RGPD e a sua Política de Privacidade, à qual o Utilizador pode aceder através do website.

15.2. Nós poderemos transferir os dados do Utilizador para fora do Espaço Económico Europeu (EEE) aos Nossos parceiros comerciais quando for necessário fornecer os Nossos serviços ao Utilizador, tais como serviço de apoio ao cliente, administração da conta, reconciliação financeira ou, quando for necessária uma transferência como resultado do Seu pedido, como, por exemplo, o processamento de qualquer transação internacional. Os Nossos parceiros comerciais fora do EEE incluem, mas não estão limitados a The Rocket Science Group LLC e outras entidades ("parceiros") com as quais Nós nos relacionamos ou entramos em acordos periodicamente para a prestação dos Nossos serviços. Quando transferimos dados para parceiros localizados fora do EEE, tomaremos as medidas necessárias para garantir que seus dados recebem uma proteção substancialmente similar àquela que recebem os dados processados dentro do EEE. Por favor, esteja ciente de que nem todos os países têm leis de proteção de dados equivalentes às do EEE. Sua aceitação do presente Acordo Nos indica que o Utilizador concorda com a transferência de dados fora do EEE, de acordo com os termos desta secção.

15.3. O Utilizador tem o direito de aceder aos dados pessoais que Nós mantemos sobre o Utilizador. Contudo Nós iremos solicitar ao Utilizador o pagamento de uma taxa para cobrir os Nossos custos de administração tal como indicado na Tabela de Taxas. Nós poderemos solicitar ao Utilizador o fornecimento determinadas informações para que (a) Nós possamos ter a certeza de que a pessoa que realizou o pedido é o indivíduo a quem os dados pessoais dizem respeito; e (b) Nós possamos encontrar os dados pessoais abrangidos pelo pedido. Este procedimento tem o fim de evitar que dados relativos a um indivíduo sejam enviados a outro indivíduo acidentalmente ou como resultado de engano. Para mais informações, contacte o Nosso Serviço de Apoio ao Cliente.

15.4. Estamos empenhados em processar os dados pessoais do Utilizador de acordo com os requisitos legais relativos à recolha, armazenamento e utilização de dados pessoais ao abrigo dos termos do RGPD. Nós não iremos transmitir informações por Nós mantidas sobre o Utilizador a qualquer terceiro exceto nas seguintes ocasiões:

15.4.1. Nós formos legalmente obrigados à divulgação; ou

15.4.2. Nós tivermos um dever público de divulgação; ou

15.4.3. Os Nossos interesses comerciais legítimos assim o exijam e tal divulgação não prejudique os Seus direitos, liberdades ou interesses legítimos; ou

15.4.4. A divulgação for efetuada com o Seu consentimento; ou\

15.4.5. Sejam divulgadas conforme indicado nesta secção 15 e/ou na Nossa política de privacidade.

15.5. Nós poderemos utilizar os serviços de terceiros para prestar serviços em Nosso nome que incluam o processamento de informações sobre o Utilizador.

15.6. Os Seus dados pessoais (incluindo dados pessoais privados) poderão ser partilhados com outras instituições financeiras, agências de notação de crédito, organizações comerciais, organizações antifraude, agências de cobrança e órgãos responsáveis pela aplicação da lei para propósitos de verificação da Sua identidade e de adequação a um

Produto Pré-pago, cobrança de dívidas ou outros atrasos que possa dever a Nós, identificação e prevenção de fraude e branqueamento de capitais, prevenção de financiamento de terrorismo e outros crimes. Um relatório de tais pedidos será conservado.

15.7. Nós poderemos partilhar informações sobre o Utilizador tanto no EEE como no estrangeiro, desde que os seus dados tenham semelhante proteção à de processamento de dados do EEE.

15.8. Nós poderemos contactar o Utilizador para aconselhamento relativo a outros produtos ou serviços prestados por Nós. Se o Utilizador não pretende ser contactado por Nós sobre esses produtos e serviços, solicitamos que nos comunique contactando o nosso Serviço de Apoio ao Cliente.

15.9. Se Nós suspeitarmos que foram fornecidas informações imprecisas, Nós poderemos registar e comunicar a suspeita em conjunto com quaisquer outras informações relevantes às autoridades relevantes.

15.10. Se forem fornecidas informações imprecisas e for identificada uma fraude, os detalhes serão transmitidos à agências de prevenção de fraude e às autoridades relevantes com vista a evitar a fraude, o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo.

15.11. A Dock Financial está limitada por uma obrigação profissional de sigilo. Nós não podemos revelar dados pessoais, bancários e financeiros relacionados com a relação comercial com o Cliente (os "Dados") a terceiros, exeto quando a revelação de dados for feita de acordo com, ou exigida, pela lei em vigor, mediante instrução, ou com o consentimento do Cliente.

15.12. Com o intuito de lhe proporcionarmos um serviço optimizado, com altos padrões de qualidade, e com o intuito de cumprir os regulamentos e de beneficiar de recursos técnicos de especialistas qualificados, poderemos subcontratar serviços de terceiros para levar a cabo todas ou certas partes de tarefas ou atividades no Grão-Ducado do Luxemburgo ou no estrangeiro, incluindo nos Estados Membros da EEE e no Reino Unido, ou em qualquer outra entidade da Dock Financial (os seus diretores, administradores, representantes, funcionários, consultores, incluindo consultores legais e revisores oficiais) por todo o mundo ("Fornecedor de Serviço").

A Dock Financial poderá subcontratar algumas ou todas as seguintes tarefas e atividades (no seu conjunto a "subcontratação"):

− Operacional, manutenção e tarefas de apoio relacionadas com infraestruturas e aplicações de TI;

− Plataformas de mensagem e pagamento (incluindo encriptação manual de dados, processamento, monitorização e armazenamento/arquivação de mensagens de pagamento)

- filtragem e verificação de mensagens para assegurar que as transações executadas pela Dock Financial cumprem todos os aspetos das leis e regulamentos internacionais em vigor;

- Centralização e processamento de todos os documentos;

- Identificação do cliente e atividades de gestão de dados (ex.: recolha de documentos, tomada de decisões, deliberação de fatores de risco, classificação fiscal e obrigações relacionadas com a apresentação de relatórios;

− Os procedimentos para registar, monitorizar e arquivar instruções e pedidos em transações financeiras e bancárias (incluindo por telefone);
− O processamento de atividades de serviços de pagamento e instrumentos financeiros em assuntos comerciais ou de litígio, desde origem à tomada de decisões;
− A execução de quaisquer transações de pagamento e a gestão de fluxos monetários, controlos e verificação de certas transações e registos de pagamento.

Ao subcontratar serviços, a Dock Financial certifica-se de que cumpre as obrigações legislativas locais.

Os fornecedores de serviços contratados pela Dock Financial poderão tratar-se de entidades reguladas ou não reguladas, que estão sujeitas por lei a manter o sigilo profissional ou contratualmente obrigadas a cumprir regras rigorosas de confidencialidade.

15.13. O Cliente vem por este meio consentir e autorizar expressamente que a Dock Financial poderá colaborar com Fornecedores de Serviços relacionados com as atividades subcontratadas supracitadas e com a transferência e revelação dos dados necessários aos Fornecedores de Serviços, de acordo com os regulamentos aos quais a Dock Financial está sujeita.

15.14. O Cliente também consente e autoriza expressamente a Dock Financial a divulgar e disponibilizar tais dados a qualquer tribunal, entidade ou corpo administrativo, incluindo, sem limitação, a quaisquer autoridades fiscais (no Luxemburgo ou internacionais), quaisquer administradores de insolvência, qualquer autoridade reguladora na qual uma entidade do grupo Dock Financial opere ("Beneficiários"), caso necessite de o fazer segundo as regras de qualquer lei internacional, ou no seguimento de qualquer diretiva, diretriz, código ou nota de prática.

15.15. No seguimento da autorização supracitada e no decorrer da duração do Acordo, o Cliente liberta-nos de qualquer sigilo profissional aplicável e renuncia a quaisquer direitos daí advindos.

15.16. O Cliente consente e concorda que os Fornecedores de Serviços poderão não estar sujeitos às regras do Grão-Ducado do Luxemburgo no que diz respeito ao sigilo profissional e que as regras de sigilo profissional às quais estes estão sujeitos poderão ser menos rigorosas do que aquelas no Grã-Ducado do Luxemburgo. Em certas circunstâncias e apesar dos seus compromissos de confidencialidade, tais Fornecedores de Serviços poderão ser obrigados a fornecer os dados a terceiros ou a autoridades. Nós tomaremos as medidas técnicas e organizacionais apropriadas, tendo em conta o tipo de categorias de dados e o risco relacionado com o seu processamento, para assegurar um nível apropriado de proteção de dados.

16 ALTERAÇÕES AOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES E ALTERAÇÃO DO PARCEIRO CONTRATUAL

16.1. A versão atualizada dos presentes Termos e Condições estará sempre disponível na Página Web. Os presentes Termos e Condições, Tabela de Taxas e qualquer Acordo, tabela ou anexo (caso existam) ou condições específicas às quais o Produto Pré-pago

poderá estar sujeito, incluindo qualquer tabela ou anexo, poderão ser alterados ou retificados ("Alterações") a qualquer altura, à nossa completa discrição. Ao abrigo da Secção 16.2, quaisquer Alterações devem ser notificadas ao Utilizador por e-mail dois meses antes da entrada em vigor das Alterações ("Data de Entrada em Vigor"), a menos que a lei exija ou permita que Nós notifiquemos o utilizador de tais Alterações num período de tempo mais curto. O Utilizador pode aceitar ou rejeitar quaisquer Alterações antes de as mesmas entrarem em vigor. Salvo nos casos em que, antes da Data de Entrada em Vigor, Nós indiquemos expressamente ao Utilizador (incluindo qualquer Alteração relativa a partes contratantes) que as Alterações não serão levadas a cabo, estas entrarão em vigor dois (2) meses depois de terem sido comunicadas ao Utilizador. Caso uma Alteração seja por Nós notificada, o Utilizador pode imediatamente rescindir o presente Acordo, sem incorrer em custos de cancelamento. Caso o Utilizador não tenha apresentado qualquer objeção antes das Alterações terem entrado em vigor, Nós partiremos do princípio que o Utilizador aceitou tais Alterações.

16.2. Reservamo-nos o direito de implementar atualizações periódicas para melhorar a prestação dos Nossos serviços. Nós iremos empreender todos os esforços para avisar com a maior antecedência possível relativamente a quaisquer alterações, sempre que razoavelmente exequível.

16.3. As alterações aos limites de gastos ou de carregamento do Produto Pré-pago do Utilizador que sejam necessárias para podermos cumprir os Nossos requisitos legais não são consideradas alterações aos presentes Termos e Condições e, por conseguinte, não exigem aviso prévio. O Utilizador poderá sempre verificar os respetivos limites de gastos iniciando sessão na Sua respetiva Conta.

16.4. Os direitos e obrigações que temos ao abrigo do presente Acordo poderão ser transferidos por Nós para uma ou mais entidades de terceiros (por meio de uma cessão ou novação de contrato). O Utilizador tem o direito de rescindir este Acordo sem qualquer notificação, caso tal cessão ou novação seja levada a cabo.

17 LEI E TRIBUNAIS

17.1 O presente Acordo é regido pelas leis do Grão-Ducado do Luxemburgo, mas o Utilizador terá direito de levantar uma ação judicial contra Nós nos tribunais da jurisdição na qual tem domicílio. Se, por qualquer razão, o Utilizador não tiver o direito de resolver questões legais nos tribunais de uma jurisdição fora do Grão-Ducado do Luxemburgo, o Utilizador estará a concordar, ao celebrar o presente Acordo, a submeter-se à jurisdição não-exclusiva dos tribunais do Grão-Ducado do Luxemburgo, para resolver qualquer questão legal que surja como consequência do presente Acordo.

17.2 Sem prejuízo da secção 17, o Utilizador concorda que Nós continuaremos a ter permissão para solicitar medidas cautelares (ou um tipo equivalente de reparação legal urgente) em qualquer jurisdição.

17.3 Nenhuma Pessoa que não seja o Utilizador e Nós terá quaisquer direitos sob o presente Acordo.

18 CARREGAR A CONTA DO UTILIZADOR

18.1 A Conta do Utilizador poderá ser carregada unicamente através de canais aprovados por Nós. O tipo e a natureza destes canais de carregamento dependerão da relação comercial que mantemos com os Nossos parceiros comerciais.

18.2 O tempo necessário para que o saldo da Sua Conta seja atualizado quando carrega a Sua Conta depende do método utilizado e do tempo que demora até os fundos serem enviados para Nós. Mais informações sobre os métodos de carregamento e quaisquer taxas aplicáveis podem ser consultadas na Tabela de Taxas. Se o Utilizador tiver quaisquer questões relacionadas com as formas de carregamento da Sua Conta, poderá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente.

18.3 O Utilizador será sempre responsabilizado por garantir que o montante de quaisquer fundos autorizados para carregamento na Sua Conta seja transferido dessa forma. Em particular, se o Utilizador usar a Sua Conta e esta entrar em saldo negativo, o Utilizador será responsabilizado por transferir fundos suficientes para repor a Conta a zeros ou com saldo positivo.

18.4 Nós poderemos implementar limites de carregamento relativos à Conta do Utilizador por motivos legais ou regulamentares ou para conformidade com as Nossas políticas de gestão de risco e segurança. Se Nós impusermos esses limites de carregamento, o Utilizador será avisado dos mesmos através da página web ou através de uma comunicação por parte do Serviço de Apoio ao Cliente

18.5 Sem prejuízo das disposições desta secção 18 ou quaisquer prazos de execução máximos previstos no presente Acordo, Nós poderemos recusar carregar a Conta do Utilizador em conformidade com os Nossos controlos internos de combate ao branqueamento de capitais ou caso tenhamos preocupações relativas à origem dos fundos ou, dependendo do tipo de Conta e limite de carregamento associado, ou caso não tenham sido cumpridos quaisquer requisitos de identificação dispostos na secção 3. Poderemos solicitar ao Utilizador informações relativas à origem dos fundos a qualquer altura. Poderemos, a Nosso exclusivo critério, recusar qualquer ordem, pedido ou pagamento associado que o Utilizador efetue para a aquisição de dinheiro eletrónico sem dar qualquer explicação e sem incorrer em qualquer responsabilidade por qualquer dano ou perda sofrido pelo Utilizador ou qualquer outra parte.

19 DADOS DE CONTACTO DO SERVIÇO APOIO AO CLIENTE

Página Web	www.viabuy.com
Endereço de e-mail de Apoio ao Cliente	service@viabuy.com
Número de telefone para serviços de bloqueio de cartão	0080048437776

Tabela de Taxas

Esta Tabela de Taxas é aplicável aos Termos e Condições do produto Pré-pago VIABUY.

TAXAS

Taxas do produto pré-pago

Taxa única de abertura da conta[1]	69,90 EUR
Taxa anual do cartão	19,90 EUR
Taxa mensal de manutenção de conta cobrada a partir do 13.º mês, aquando do início do Acordo (a mesma não será cobrada caso a sua Conta tenha sido utilizada para transações, nos 12 meses anteriores)	9,95 EUR

Taxas de utilização e transação:

Transação de compra	GRÁTIS
Operações em moeda estrangeira	2,75%
Levantamentos em caixas multibanco (ATM)[2]	5,00 EUR
Transferência direta para outra conta VIABUY	GRÁTIS
Transferência doméstica SEPA de saída	GRÁTIS
Transação ou levantamento sem sucesso em ponto de venda, devido a insuficiência de fundos, consulta de saldo em caixas multibanco	0,50 EUR
Transferência bancária para fora da zona SEPA ou em moeda estrangeira	9,90 EUR
Taxa de SMS por mensagens de texto enviadas a seu pedido (lembranças de PIN ou confirmações de autorização de pagamento por SMS, em vez de por e-mail)	0,19 EUR

Taxas de carregamento[3]:

Transferência nacional ou SEPA	0,9 %
MyBank, transferência directa proveniente de outra conta VIABUY	GRÁTIS
Carregamento em numerário no banco[2]	0,9 %
Transferência bancária internacional efectuada fora da zona SEPA ou numa moeda estrangeira, giropay, eps, iDEAL, SOFORT Banking, Trustly, Bancontact, Multibanco	1,75%
Cartão de débito, crédito ou pré-pago	1,75%
TrustPay	2,75%
paysafecard	8,75%

Outras taxas

Taxa de resgate	5,00 EUR
Reembolso4	25,00 EUR
Estorno, verificação de segurança	25,00 EUR
Cartão de substituição, atribuição manual de transferências bancárias recebidas devido a referências inexistentes ou incorretas	10,00 EUR
Taxa administrativa por hora para pedidos especializados ou intervenção manual efetuados fora do âmbito de aplicação dos termos do Acordo	120,00 EUR

[1] Aplicável a partir da data em que enviamos um e-mail de confirmação para o endereço de e-mail fornecido pelo Utilizador aquando da sua inscrição e não reembolsável a menos que esteja em conformidade com a secção 9.1 do presente Acordo. A abertura de uma Conta inclui um Cartão Personalizado com Sistema de Pagamento. O Utilizador deve carregar a sua Conta com o mínimo de 89,80 euros no prazo de 21 dias.

[2] Encargos adicionais relativos a Operações Bancárias ou em ATM (Multibanco) poderão ser debitados no saldo da sua conta ou deduzidos do montante de desembolso.

[3] Poderão estar disponíveis ocasionalmente métodos de carregamento adicionais, tais como transferências bancárias internacionais desde fora da zona SEPA, giropay, eps, iDEAL, SofortBanking e outros, segundo os acordos que Nós celebrámos com os Nossos parceiros comerciais. Estes métodos de carregamento estão indicados no sítio Web e disponíveis para utilização, sujeitos a quaisquer taxas aplicáveis que serão deduzidas da conta do Utilizador. Os seguintes prazos de execução máximos relativos aos serviços de pagamento seguidamente indicados aplicam-se permanentemente em conformidade com os termos do presente Acordo e da aceitação, pelo Utilizador, do presente Acordo, em especial, entre outros motivos, no que se refere ao cumprimento da obrigação de identificação por parte do Utilizador ou da obrigação de fornecer-nos, a nosso critério, informações adequadas sobre a origem dos fundos do Utilizador ou quaisquer limites de carregamento internos que implementemos enquanto parte das Nossas obrigações de combate ao branqueamento de capitais. Se recebermos uma ordem de pagamento num dia não útil ou após as 16:00 CET (hora da Europa Central) de um Dia Útil, a ordem de pagamento será considerada como tendo sido recebida por Nós no seguinte Dia Útil.

Prazo máximo de execução	Serviço de pagamento
Ao recebermos a ordem de pagamento do Utilizador ou ao recebermos a notificação do banco ou instituição financeira do Utilizador relativa à ordem de pagamento do Utilizador, conforme aplicável	giropay, eps, iDEAL, SOFORT Banking, paysafecard, cartão de crédito, cartão de débito, cartão pré-pago, transferências entre cartões VIABUY; levantamentos em ATM (Multibanco)
Fim do dia útil após Nós recebermos a ordem de pagamento do Utilizador	Transferência SEPA de saída
Fim do segundo dia útil que se segue ao momento no qual os fundos relacionados com a ordem de pagamento do Utilizador foram recebidos por Nós a partir do banco ou da instituição financeira do Utilizador	Receção de transferência SEPA, Débito Direto ou depósito em numerário no banco, TrustPay, Trustly, Bancontact, Multibanco, MyBank

[4] Quando Nós recebemos um pagamento para a compra de moeda eletrónica e para o carregamento da conta, mas o Utilizador não cumpre com as condições exigidas para que o montante seja creditado na Sua conta ou se de algum modo não dar cumprimento às Nossas instruções razoáveis e Nós formos obrigados a devolver o pagamento, reservamo-nos o direito de cobrar uma taxa de reembolso que será deduzida do monante do pagamento antes de efetuar o reembolso.