
TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE PAGAMENTO MANGOPAY

27/11/2024

Para maior comodidade dos nossos leitores, este documento foi traduzido em várias línguas. Em caso de discrepância, prevalece a versão inglesa.

Apresentação

A Mangopay S.A. é uma sociedade de responsabilidade limitada com sede social em 2, Avenue Amélie, L-1125 Luxemburgo, inscrita no Registo Comercial e de Empresas do Luxemburgo com o número B173459.

A Mangopay S.A. ("Mangopay", "nós", "nosso") criou uma API para os operadores de plataformas online que lhes permite integrar uma solução de pagamento ("a Solução Mangopay") no seu sítio Web ou na sua aplicação móvel, através da qual a Mangopay processa os pagamentos entre utilizadores.

Para processar estes pagamentos, a Mangopay possui uma licença de instituição de moeda eletrónica, que lhe permite prestar serviços de pagamento em todo o Espaço Económico Europeu. Esta licença foi emitida pela *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (283 route d'Arlon L-1150 Luxemburgo, www.cssf.lu) e pode ser consultada no [sítio Web oficial da CSSF](#) e no [Registo oficial europeu \(Euclid\)](#).

Secção 1. Definições

Abaixo, encontram-se as definições da terminologia em maiúsculas utilizada nos Termos e condições gerais de utilização Mangopay.

Conta externa	significa a conta de pagamento externa ou a conta bancária externa aberta junto de um PSP de terceiros que nos tenha fornecido para que possamos pagar-lhe os fundos na sua Conta Mangopay.
Conta Mangopay	significa a conta que abrimos em seu nome para registar as Transações que processamos em seu nome.
Chargeback	significa qualquer transação processada por meio de um Método de Pagamento que, após ser contestada pelo Pagador, é parcial ou totalmente devolvida ao Pagador, iniciada pelo provedor de serviços de pagamento emissor do Método de Pagamento usado para transferir os fundos para você.
Termos e condições gerais	significa os presentes Termos e condições gerais de utilização Mangopay.

Acordo de plataforma	significa o acordo que celebrou com o Parceiro para utilizar os seus serviços e a Plataforma.
Documento de apoio	significa qualquer documento de apoio que lhe solicitemos para validar ou verificar a sua identidade.
Dados	significa os seus dados pessoais que a Mangopay recolhe e processa no âmbito da prestação dos Serviços Mangopay.
Dados de identidade	significa os dados que o utilizador deve fornecer-nos para subscrever os Serviços Mangopay.
Interface	significa a interface de utilizador que lhe é disponibilizada pelo Parceiro na sua Plataforma (sítio Web e/ou aplicação móvel).
AML/CFT	significa o combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo.
Método de pagamento	significa um Método de pagamento externo e/ou um Método de pagamento Mangopay.
Método de pagamento externo	significa os instrumentos e/ou métodos de pagamento oferecidos a um Pagador por um PSP Terceiro para realizar uma Transação na Plataforma.
Métodos de pagamento Mangopay	significa os instrumentos e/ou métodos de pagamento aceites pela Mangopay e que são oferecidos a um Pagador para realizar uma Transação na Plataforma.
Parceiro	significa a entidade que opera a Plataforma (o site e/ou aplicação móvel) que utiliza e que integrou a Solução Mangopay para processar pagamentos na respetiva Plataforma.
Pagador	significa uma pessoa que lhe efetua um pagamento na Plataforma através da Solução Mangopay.
Plataforma	significa o sítio Web ou a aplicação móvel operado pelo Parceiro que integra a Solução Mangopay, com vista a processar pagamentos através dos Métodos de Pagamento.
Procedimiento SCA	refere-se a um processo de autenticação forte do cliente que a Mangopay pode exigir que você conclua, conforme considerado necessário pela Mangopay e/ou exigido por determinadas leis e regulamentações para reduzir os riscos de fraude.
Novo usuário	refere-se a um usuário da Plataforma que utiliza os Serviços da Mangopay pela primeira vez na Plataforma.
Motivo legítimo	refere-se a (i) qualquer caso em que a Mangopay tenha motivos para acreditar, com base em motivo(s) razoável(is), que existe um risco relativo à(s) Transação(ões) que a Mangopay processa, tal como, mas não limitado

a, risco de fraude, risco de chargeback ou risco de litígio de qualquer natureza, (ii) qualquer caso em que a Mangopay tenha motivos para acreditar, com base em motivo(s) razoável(is), que não cumprirá uma ou mais das suas obrigações nos termos dos Termos Gerais, (iii) qualquer caso de incumprimento de uma ou mais das suas obrigações nos termos dos Termos Gerais, (iv) qualquer caso em que a Mangopay não consiga verificar a sua identidade, (v) qualquer caso de litígio relativo à sua Conta Mangopay ou (vi) qualquer caso em que isso seja solicitado por uma autoridade e/ou exigido por lei.

Reserva	refere-se a um montante mínimo de fundos que deve ser registrado na sua Conta Mangopay, reservado pela Mangopay e que, temporariamente, não está disponível para transferência para a sua Conta Externa. O montante da Reserva pode corresponder (i) a uma percentagem das Transações recebidas na sua Conta Mangopay numa determinada frequência ou (ii) a uma quantia fixa.
PSP ou PSP de terceiros	significa qualquer prestador de serviços de pagamento, com exceção da Mangopay.
Serviços de pagamento	significa determinados serviços de pagamento, tal como definidos na Diretiva da UE 2015/2366 (também conhecida como "DSP2"), que lhe fornecemos como parte da sua utilização da Plataforma. Estes serviços incluem a aceitação e o processamento de Transações, a fim de transferir os fundos correspondentes para o cliente, conforme descrito no Artigo 4 dos Termos e condições gerais.
Serviços Mangopay	significa todos os serviços que lhe prestamos: os Serviços de pagamento associados à sua Conta Mangopay, a possibilidade de solicitar reembolsos, bem como quaisquer outros serviços descritos nos presentes Termos e condições gerais, nos respetivos anexos ou em quaisquer termos e condições específicos, quando aplicável.
Transação	significa os fundos que um Pagador lhe transfere, que recolhemos em seu nome para lhe atribuir os fundos ou realizar um Top-up.

Secção 2. Objetivo e âmbito de aplicação os Termos e condições gerais

Os presentes Termos e condições gerais regem os Serviços Mangopay que prestamos ao utilizador. Quando nos referimos a "você" (ou "seu"), referimo-nos a qualquer pessoa que subscreva os serviços do Parceiro através da sua Plataforma e que utilize os Serviços Mangopay para receber pagamentos relacionados com as suas atividades na Plataforma. Os Serviços Mangopay só podem ser utilizados no âmbito das suas transações na Plataforma do Parceiro.

Os presentes Termos e condições gerais não se aplicam a qualquer pessoa que as tenha aceite online e que não tenha o estatuto acima descrito. Em particular, os presentes Termos e condições gerais não se aplicam às pessoas que utilizam a Plataforma exclusivamente para efetuar um

pagamento a outro utilizador utilizando um dos Métodos de pagamento propostos. Convidamos estas pessoas a consultar a nossa Política de privacidade (<https://mangopay.com/privacy-statement>) para ficarem a conhecer as especificidades dos dados que recolhemos aquando do processamento dos seus pagamentos.

Instruímos o Parceiro a apoiá-lo durante a utilização dos Serviços Mangopay. Consequentemente, se tiver alguma questão relacionada com os presentes Termos e condições gerais, deve contactar primeiro o serviço de apoio ao cliente da Plataforma.

O utilizador aceita cumprir os Termos e condições gerais, bem como quaisquer termos e condições específicos relacionados, quando aplicável.

Secção 3. Subscrição dos Serviços Mangopay

3.1. Condições de elegibilidade

Os requisitos de elegibilidade para os nossos Serviços Mangopay dependem do seu estatuto. Abaixo, estão descritas as condições específicas de cada situação.

Se for uma pessoa singular que não atua a título profissional. Para subscrever e utilizar os Serviços Mangopay enquanto pessoa singular que atua como consumidor, você declara e garante que:

- Tem, pelo menos, 18 anos de idade;
- Possui capacidade jurídica para aceitar os presentes Termos e condições gerais e para utilizar os Serviços Mangopay;
- Não atua no âmbito de uma atividade profissional (atividade comercial, industrial, artesanal, liberal ou agrícola);
- Todas as informações que fornece aquando da inscrição, ou que fornece quando utiliza os Serviços Mangopay, são verdadeiras, exatas e atualizadas;
- Está registado junto do Parceiro como atuando para fins não profissionais;
- Está a atuar em seu nome e por conta própria quando utiliza os Serviços Mangopay;
- Não está a atuar no contexto de atividades proibidas por lei;
- Não está envolvido em nenhuma atividade proibida pela Mangopay. As atividades proibidas estão indicadas no nosso sítio Web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Se for uma entidade jurídica (por exemplo, uma empresa ou associação). Para subscrever e utilizar os Serviços Mangopay em nome de uma entidade jurídica, você declara e garante que:

- É um representante legal da entidade jurídica e possui plenos poderes para a vincular legalmente aos presentes Termos e condições gerais;
- Todas as informações que fornece aquando da subscrição, ou que fornece quando utiliza os Serviços Mangopay, são verdadeiras, exatas e atualizadas;
- A entidade jurídica está devidamente constituída sob a forma de sociedade, associação ou outra e está registada num Estado autorizado pela Mangopay. Os Estados autorizados estão indicados no nosso sítio Web (https://support.Mangopay.com/s/article/which-are-the-authorized-countries-where-you-can-process-payments?language=en_US);

- A entidade jurídica consta da Plataforma do Parceiro como atuando a título profissional ou, se aplicável, para fins não lucrativos se a entidade jurídica tiver um objetivo não lucrativo;
- A entidade jurídica atua em seu próprio nome aquando da utilização dos serviços Mangopay;
- A entidade jurídica não exerce atividades proibidas por lei;
- A entidade jurídica não exerce uma atividade proibida pela Mangopay. As atividades proibidas estão indicadas no nosso sítio Web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Se for uma pessoa singular que atua a título profissional. Para subscrever e utilizar os Serviços Mangopay, você declara e garante que:

- Todas as informações que fornece aquando da subscrição, ou que fornece quando utiliza os Serviços Mangopay, são verdadeiras, exatas e atualizadas;
- Exerce regularmente a sua atividade profissional em conformidade com a regulamentação do seu país de atividade e, sempre que esta regulamentação o exija, está devidamente registado e/ou inscrito junto das autoridades competentes (incluindo fiscais) e/ou nos registos relevantes de um Estado que faça parte do acordo sobre o Espaço Económico Europeu ou de um país terceiro que imponha obrigações equivalentes em termos de AML/CFT;
- Está inscrito na Plataforma do Parceiro como atuando a título profissional;
- Está a atuar em seu próprio nome quando utiliza os serviços Mangopay;
- Não está envolvido em nenhuma atividade proibida pela Mangopay. As atividades proibidas estão indicadas no nosso sítio Web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Condições de subscrição

Para subscrever os Serviços Mangopay, deve seguir o procedimento de registo indicado pelo Parceiro. Salvo indicação em contrário do Parceiro, os Termos e condições gerais são celebrados à distância através da Interface do parceiro, e confirmadas através de um procedimento de aceitação online. Para o efeito, deve dispor do equipamento adequado (hardware e software), pelo qual é o único responsável. A data de conclusão dos Termos e condições gerais corresponde à data em que concluiu o procedimento de aceitação na Interface do parceiro (ou, se aplicável, a data em que assinou manualmente os Termos e condições gerais, se o Parceiro lhe tiver dado essa possibilidade).

3.3. Documentos e informações obrigatórias

As regulamentações às quais estamos sujeitos exigem que identifiquemos e verifiquemos sua identidade para fornecer os Serviços Mangopay. Como parte de sua assinatura dos Serviços Mangopay, você será obrigado a nos fornecer todos os Dados de Identidade e Documentos de Suporte necessários por meio da Interface do Parceiro ou de uma interface Mangopay, conforme o caso. Essas informações devem ser corretas, completas e atualizadas.

A lista dos Dados de identificação e dos Documentos de apoio exigidos é a seguinte:

	Dados de identidade	Documentos de apoio
--	---------------------	---------------------

Entidade jurídica	Nome da empresa; endereço de e-mail da empresa; apelido, nome próprio, data de nascimento, nacionalidade e país de residência do representante legal. Para as associações: nome da associação; nome do representante legal (presidente ou copresidente, tesoureiro ou secretário).	Documento de identidade do representante legal; estatutos da entidade jurídica; certificado de inscrição no registo comercial. Para as associações: prova de registo; estatutos; um documento que confirme a capacidade do representante legal (se não estiver indicado nos estatutos).
Pessoa singular que atua a título profissional	Nome da empresa; endereço de e-mail da empresa; apelido, nome próprio, data de nascimento, nacionalidade e país de residência do representante legal.	Documento de identidade do representante legal; certificado de inscrição no registo comercial.
Pessoa singular com mais de 18 anos que atue com fins não profissionais (consumidor)	Apelido, nome próprio, data de nascimento, nacionalidade e país de residência; endereço de e-mail.	Documento de identidade

Esta lista pode ser adaptada em qualquer altura, em função das alterações da regulamentação que nos é aplicável. Além disso, podemos pedir-lhe que nos forneça Dados de identificação e Documentos de apoio atualizados no âmbito das nossas obrigações de atualização das informações relativas aos nossos utilizadores.

Se as informações fornecidas (Dados de identidade e/ou Documentos de apoio) estiverem incompletas ou incorretas, a prestação dos Serviços Mangopay pode ser limitada ou suspensa. Podemos também pedir-lhe quaisquer outros documentos de apoio que consideremos necessários para os nossos controlos AML/CFT.

3.4. Utilização limitada dos Serviços Mangopay

Caso não tenha fornecido os seus Dados de identidade e/ou Documentos de apoio, os Serviços Mangopay podem ser suspensos ou limitados a certas transações que não excedam um determinado montante, de acordo com as obrigações legais aplicáveis à Mangopay no âmbito do AML/CFT.

Por exemplo, as limitações nos Serviços Mangopay podem restringir a sua capacidade de recuperar a totalidade ou parte dos fundos registados na sua Conta Mangopay para a sua Conta Externa, de acordo com o Artigo 3.7, ou de receber pagamentos de acordo com o Artigo 3.5. Estes limites aplicar-se-ão até que nos apresente os Documentos de apoio obrigatórios e que verifiquemos a sua

identidade. Podem também aplicar-se outros limites. Será informado dos mesmos na Plataforma, quando aplicável.

Depois de ter fornecido as informações necessárias (Dados de identidade e/ou Documentos de apoio) e de termos aceite o seu registo, eliminaremos as limitações à utilização dos Serviços Mangopay acima descritas.

3.5. Receber pagamentos (Transações) e efetuar reembolsos

3.5.1. Transações efetuadas através de um Método de pagamento Mangopay

As disposições seguintes são aplicáveis no caso de o Parceiro ter integrado um ou mais Métodos de pagamento Mangopay na sua Plataforma. Os Métodos de pagamento fornecidos pela Mangopay são identificados como tal na Plataforma. Os Serviços Mangopay permitem-lhe receber pagamentos de um Pagador como parte de uma transação efetuada na Plataforma. Recolhemos estas Transações e introduzimo-las na sua conta Mangopay. Para efetuar uma Transação, os Pagadores podem escolher os Métodos de pagamento Mangopay disponíveis na Plataforma do parceiro, de acordo com os termos acordados com o Parceiro. Os Métodos de pagamento Mangopay disponíveis podem variar ocasionalmente: o Parceiro indica-o aos Pagadores e estes podem incluir, entre outros, pagamentos com cartão, receção de transferências (SEPA ou internacionais) e receção de débitos. As transações que recebemos em seu nome são registadas na sua Conta Mangopay, desde que tenhamos recebido os fundos do PSP do pagador. Se os fundos de uma Transação não forem recebidos por razões técnicas, faremos tudo o que for necessário para completar a operação na sua Conta Mangopay.

Contestar transações que recebemos para si – Dependendo do Método de pagamento Mangopay utilizado por um Pagador, o Pagador pode ter o direito de contestar uma Transação de acordo com as regras do referido Método de pagamento Mangopay, incluindo na ausência de motivos fraudulentos. Este é particularmente o caso dos Métodos de pagamento Mangopay com cartão e débito. No caso de o Pagador contestar uma Transação e sermos obrigados a devolver os fundos ao Pagador através do Método de Pagamento Mangopay utilizado para a Transação, reservamo-nos o direito de deduzir o montante correspondente da sua Conta Mangopay, incluindo por compensação. Neste caso, podemos proceder à anulação total ou parcial da Transação contestada. Quando aplicável, podemos também recuperar, por qualquer meio, o montante correspondente ao retorno dos fundos para cada Transação, no caso de não ter fundos suficientes, sem prejuízo da nossa capacidade legal de sub-rogar os seus direitos para recuperar os montantes devidos pelo Pagador por qualquer meio.

Serviços Mangopay, incluindo a receção de pagamentos noutras moedas – Após a receção de um pagamento de um Pagador no âmbito de uma Transação efetuada na Plataforma e salvo instruções em contrário do utilizador, reservamo-nos o direito de permitir que um Pagador efetue um pagamento numa moeda diferente da moeda da sua conta Mangopay. Nesse caso, será oferecido ao Pagador um serviço de conversão de moeda para que possa pagar na moeda do seu país de residência e/ou com o seu Método de pagamento. Se o Pagador optar por utilizar o serviço de conversão de moeda para a Transação, será informado das taxas para este serviço (taxas de câmbio e comissões). A Mangopay não cobrará uma taxa de conversão de moeda quando este serviço for oferecido ao Pagador. As transações que recebemos em seu nome numa moeda diferente, após a

utilização do serviço de conversão de moeda pelo Pagador, serão registadas na sua Conta Mangopay sem qualquer custo adicional para si.

Reembolsar uma transação – Se pretender reembolsar um Pagador no âmbito de uma Transação, pode solicitar o cancelamento total ou parcial de uma Transação que tenhamos recebido para si, de acordo com este artigo. O cancelamento da Transferência só será possível se os fundos correspondentes ao montante a reembolsar estiverem disponíveis na sua Conta Mangopay.

A anulação total ou parcial da Transação será efetuada através do Método de pagamento Mangopay inicialmente utilizado pelo Pagador para a referida Transação, dentro dos limites das regras de cada Método de pagamento Mangopay (nomeadamente os sistemas de cartões e as regras SEPA), o mais tardar dez (10) dias úteis após a receção do pedido de reembolso.

A anulação de uma Transação pode não ser sempre possível por várias razões (por exemplo, quando o reembolso é efetuado mais de 11 meses após a data da Transação a reembolsar para os Métodos de pagamento Mangopay, como o cartão). Neste caso, a Transação será reembolsada ao Pagador utilizando outro Método de pagamento.

Concorda que quaisquer informações de que possamos necessitar para efetuar um reembolso nos sejam enviadas diretamente pelo Parceiro.

3.5.2. Transações efetuadas através de um Método de pagamento externo

As disposições seguintes aplicam-se no caso de o Parceiro ter integrado um ou mais Métodos de pagamento externos na sua Plataforma. Os Métodos de pagamento externos são disponibilizados aos Pagadores pelo PSP terceiro selecionado pelo Parceiro, de acordo com os termos acordados entre o Parceiro e o PSP terceiro. As Transações são processadas pelo PSP terceiro e entregues à Mangopay pelo Parceiro ou pelo PSP terceiro. As Transações que recebemos em seu nome são registadas na sua Conta Mangopay, desde que tenhamos recebido os fundos dos Pagadores. Se os fundos não forem recebidos por razões técnicas, faremos tudo o que for necessário para concluir a operação.

Contestação pelo Pagador – Informamos que o Pagador tem o direito de contestar qualquer Transação junto do seu PSP, até treze (13) meses após a data em que foi debitada a conta associada ao Método de pagamento externo que utilizou para efetuar a Transação. Estas contestações são geridas exclusivamente pelo Parceiro. Deverá contactar o Parceiro diretamente para qualquer pedido relacionado com contestações.

Reembolsar uma transação – Se pretender reembolsar um Pagador, pode solicitar a anulação de uma Transação. Se o seu pedido de reembolso for iniciado mais de um dia após a data da Transação, este só poderá ser executado se os fundos que temos em seu nome forem suficientes para cobrir o seu pedido.

3.6. Pagar fundos para a sua Conta externa

(i) Registar uma Conta externa

Os fundos registados na sua Conta Mangopay vão-lhe ser pagos exclusivamente numa Conta externa aberta em seu nome junto de um PSP terceiro. Para tal, deve registar uma Conta externa. Deve fornecer as seguintes informações através da Interface da plataforma: Número IBAN, BIC (opcional), o seu apelido, nomes próprios e endereço postal exato na sua qualidade de titular de uma Conta externa. Pode adicionar ou alterar a sua Conta Externa a qualquer momento através da Interface da plataforma, desde que siga o procedimento para a definição da Conta externa que o Parceiro disponibilizou na Plataforma.

Você deve ser titular da Conta Externa que registar, salvo permissão em contrário pela Mangopay.

(ii) Remeter fundos para a sua Conta externa

Vamos efetuar pagamentos para a sua Conta externa de forma automática e periódica (exceto nos casos em que se aplica o Artigo 3.7 abaixo). A este respeito, aceita que as informações relativas à frequência dos pagamentos na sua Conta externa nos sejam comunicadas diretamente pelo Parceiro. Em certos casos, pode alterar a frequência de pagamento na Interface da plataforma, de forma pontual ou permanente.

Podemos bloquear um pagamento se suspeitarmos de uma utilização fraudulenta ou ilegal da Conta Mangopay, de uma violação da segurança da Conta Mangopay ou por razões AML/CFT, incluindo no caso de uma medida de congelamento de ativos tomada contra si por uma autoridade administrativa ou por qualquer outro motivo, tal como definido no Artigo 7.

Se verificar que um pagamento é efetuado com erros, pode comunicar esse erro ao serviço de apoio ao cliente da Plataforma. Se o erro nos for imputável, retificaremos a situação o mais rapidamente possível.

O pagamento de fundos para a sua Conta externa está estritamente sujeito ao cumprimento das obrigações de fornecer documentos para a verificação da sua identidade, tal como estabelecido no Artigo 3.3.

(iii) Moeda dos pagamentos de fundos

Em princípio, os fundos registados na sua Conta Mangopay serão pagos na sua Conta externa na moeda em que as Transações foram registadas na sua Conta Mangopay e na qual espera um pagamento. Recomendamos que verifique se existem taxas adicionais aplicadas pelo PSP que detém a Conta externa no caso de a moeda de pagamento de fundos indicada na sua Conta Mangopay não ser a moeda da sua Conta externa.

Salvo instruções expressas em contrário da sua parte, se constatarmos que (y) a moeda da sua Conta Mangopay não é a moeda oficial do país em que reside e/ou (z) a moeda indicada da sua Conta externa, poderemos converter o montante dos fundos a pagar na moeda da sua Conta Mangopay para a moeda do seu país para a Conta externa. Assim, irá receber os fundos diretamente na moeda do seu país de residência e/ou indicada para a sua Conta externa.

3.7. Procedimento SCA

Você reconhece que certas ações que você pode realizar usando os Serviços Mangopay estão sujeitas ao Procedimento SCA, a critério da Mangopay.

Essas verificações podem ser exigidas em diversas situações, incluindo, mas não se limitando a:

- Abrir uma Conta Mangopay (conforme descrito na seção 3.2)
- Atualizar seus Dados de Identidade
- Registrar uma Conta Externa
- Executar uma Transação
- Solicitar um saque para sua Conta Externa

O não cumprimento do Procedimento SCA pode resultar em uma ou mais das seguintes consequências: sua solicitação pode ser negada (como a execução dos Serviços Mangopay) ou os Serviços Mangopay podem ser restringidos, a critério da Mangopay.

3.8. Outros serviços

Caso a Plataforma apresente a opção de utilizar o saldo disponível na sua Conta Mangopay para transferir fundos para outro utilizador da Plataforma, aplicam-se igualmente as condições específicas relativas à reutilização de fundos, que pode consultar aqui: *Termos e condições específicos*

3.9. Mecanismo de Retenção e Reserva

As disposições a seguir têm como objetivo mitigar os riscos para a Mangopay e seus clientes (por exemplo, a Plataforma) relacionados com as Transações, especialmente em caso de chargeback, fraude ou outros riscos potenciais.

(i) Mecanismo de Retenção

Em derrogação ao artigo 3.6 (ii) dos Termos Gerais, no caso de você ser um Novo Usuário ou em caso de Motivo Legítimo, a Mangopay reserva-se o direito de adiar o momento em que faremos o pagamento dos fundos na sua Conta Externa (o "Mecanismo de Retenção").

Salvo se a lei e/ou uma autoridade exigirem, a Mangopay deixará de aplicar o Mecanismo de Retenção assim que houver motivos razoáveis para considerar que o(s) risco(s) identificado(s) pela Mangopay em relação a (i) Mangopay, (ii) o Parceiro, (iii) qualquer outro usuário da Plataforma e/ou (iv) qualquer outro usuário dos Serviços Mangopay diminuiu(ram) ou foi(ram) gerido(s) de forma que o Mecanismo de Retenção já não seja considerado necessário.

Você reconhece e aceita que a Mangopay pode compensar o valor retido na sua Conta Mangopay ao abrigo do Mecanismo de Retenção com qualquer quantia devida por si à Mangopay nos termos dos Termos Gerais.

(ii) Reserva

Em caso de Motivo Legítimo, reservamo-nos o direito de exigir uma Reserva na sua Conta Mangopay. Antes de exigir uma Reserva, consideramos vários fatores de risco, como, mas não limitados a: o histórico da sua Conta Mangopay, o valor e o número de reembolsos, disputas, contestações ou chargebacks relacionados à sua Conta Mangopay, o valor das Transações que processamos em seu nome na Plataforma, o número de Transações que processamos em seu nome na Plataforma, o seu

perfil de risco, ou os fundos que poderá dever à Mangopay.

Se exigirmos a aplicação de uma Reserva na sua Conta Mangopay, informá-lo-emos por escrito indicando as condições de implementação da Reserva.

Salvo se a lei e/ou uma autoridade o exigir, a Reserva será desbloqueada pela Mangopay assim que existirem motivos razoáveis para considerar que o(s) risco(s) identificado(s) pela Mangopay em relação a (i) Mangopay, (ii) o Parceiro, (iii) qualquer outro usuário da Plataforma e/ou (iv) qualquer outro usuário dos Serviços Mangopay tenha(m) diminuído ou tenha(m) sido gerido(s) de forma que a Reserva já não seja considerada necessária.

Reconhece e aceita que a Mangopay pode compensar o montante da Reserva com qualquer soma devida por si à Mangopay nos termos dos Termos Gerais.

O Mecanismo de Retenção e a Reserva podem acumular-se.

3.10. Taxas a pagar ao Parceiro

Autoriza a Mangopay a deduzir da sua Conta Mangopay quaisquer taxas acordadas entre si e o Parceiro no Acordo da plataforma no âmbito dos serviços prestados pelo Parceiro. A este respeito, aceita que os montantes a deduzir nos sejam comunicados pelo Parceiro. No caso de contestação relativamente ao montante das taxas acordadas entre si e o Parceiro que nós deduzimos, deverá contactar o serviço de apoio ao cliente da Plataforma.

3.11. Proteção dos fundos

Os fundos que detemos em seu nome estão protegidos em conformidade com os termos do Artigo 24-10 (5) e do Artigo 14 da Lei de 10 de novembro de 2009, publicada no Memorial A n.º 215 de 11 de novembro de 2009 do Grão-Ducado do Luxemburgo.

3.12. Bloquear a sua Conta Mangopay e os Serviços Mangopay

Podemos bloquear a sua Conta Mangopay e suspender os Serviços Mangopay por razões relacionadas com a segurança da Conta Mangopay, com base na presunção de utilização não autorizada, ilegal ou fraudulenta da Conta Mangopay e/ou dos Serviços Mangopay, no caso de infrações graves aos presentes Termos e condições gerais, mediante suspeitas de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo, na sequência de medidas de congelamento de bens tomadas contra si, ou a pedido justificado dos nossos parceiros bancários ou dos sistemas de cartões, quando estes últimos considerem que a sua utilização dos Serviços Mangopay viola as suas regras. Para quaisquer questões relacionadas com o bloqueio da sua Conta Mangopay ou com a suspensão dos Serviços Mangopay, deverá contactar primeiro o serviço de apoio ao cliente da Plataforma. Informamos que, em alguns casos, estamos proibidos por lei de lhe comunicar os motivos do bloqueio da Conta Mangopay ou da suspensão dos Serviços Mangopay.

Para além de respeitar as medidas restritivas e as sanções previstas pela legislação da União Europeia, a Mangopay é obrigada, enquanto subsidiária de uma empresa sediada nos Estados Unidos da América, a respeitar as sanções económicas e outras medidas restritivas aplicadas, nomeadamente, pelo Serviço de Controlo de Bens Estrangeiros (Office of Foreign Assets Control -

OFAC) do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos Isto significa que seremos obrigados a restringir imediatamente uma Transação, a suspender e/ou deixar de lhe fornecer a totalidade ou parte dos Serviços Mangopay e/ou rescindir imediatamente estes Termos e condições gerais se detetarmos que é uma pessoa designada nas medidas/sanções do OFAC e/ou que as Transações na sua Conta Mangopay envolvem, de uma forma mais geral, (i) pessoas, (ii) países ou (iii) produtos/serviços específicos originários de determinados países/áreas geográficas abrangidos pelo OFAC, para além das restrições comerciais impostas pelas leis e regulamentos relacionados.

Desbloquearemos a sua Conta Mangopay e os Serviços Mangopay assim que os motivos que justificam o bloqueio deixem de existir.

3.13. Segurança

Fazemos todos os esforços para garantir a confidencialidade e a segurança da sua Conta Mangopay. Podemos suspender temporariamente a utilização da Conta Mangopay e/ou dos Serviços Mangopay por razões técnicas, de segurança ou de manutenção, sem que estas operações se traduzam em qualquer forma de indemnização. Limitaremos este tipo de interrupções ao estritamente necessário.

Deve implementar todas as medidas razoáveis para controlar e garantir a segurança dos dispositivos que utiliza para aceder à Plataforma e aos Serviços Mangopay. Caso se trate de uma entidade jurídica, deve também garantir que apenas as pessoas autorizadas por si utilizam os Serviços Mangopay. Será totalmente responsável pela utilização dos Serviços Mangopay e pelo acesso à Conta Mangopay por qualquer pessoa autorizada por si. A nossa responsabilidade não pode ser invocada a este respeito, exceto em caso de negligência comprovada da nossa parte.

3.14. Combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo

Estamos sujeitos aos regulamentos aplicáveis no que respeita ao combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo (AML/CFT). Para a prestação dos Serviços de pagamento, os regulamentos exigem que o identifiquemos e verifiquemos a sua identidade, bem como a do seu beneficiário efetivo, caso seja uma entidade jurídica. Em alguns casos, também podemos precisar de obter informações sobre uma transação (como a sua finalidade, origem ou destino) ou sobre a utilização da sua Conta Mangopay. Assim, se considerarmos que as informações de que dispomos não são suficientes, ou se essas informações revelarem quaisquer preocupações em relação ao branqueamento de capitais ou ao financiamento do terrorismo, podemos, a qualquer momento, suspender a utilização da sua Conta Mangopay e a prestação dos Serviços Mangopay, sem prejuízo do nosso direito de solicitar a rescisão dos Termos e condições gerais que nos vinculam, se acreditarmos que, ao continuar a fornecer-lhe os Serviços Mangopay, não poderemos cumprir as nossas obrigações AML/CFT.

Informamos que os Serviços Mangopay que lhe prestamos podem estar sujeitos ao exercício do direito de comunicação pelas autoridades competentes, tais como a unidade nacional de informação financeira. Não pode ser instaurado qualquer processo ou ação de responsabilidade civil ou imposta qualquer sanção profissional contra a Mangopay, os seus diretores ou os seus agentes que tenham comunicado de boa fé a atividade suspeita à respetiva autoridade nacional.

Secção 4. Alteração, duração e termo do contrato

4.1. Alteração dos Termos e condições gerais

Podemos alterar os Termos e condições gerais em qualquer altura. Será notificado de quaisquer alterações através da Plataforma ou pela Mangopay. Se forem necessárias alterações aos Termos e condições gerais devido a disposições legislativas ou regulamentares, estas serão imediatamente aplicáveis. Nos outros casos, será informado sobre quaisquer alterações pelo menos dois (2) meses antes da sua entrada em vigor e terá a possibilidade de recusar as alterações, notificando-nos da sua recusa, e de rescindir os presentes Termos e condições gerais contactando o serviço de apoio ao cliente da Plataforma ou a Mangopay. A sua recusa, incluindo a rescisão dos Termos e condições gerais, deve ser notificada por escrito antes da entrada em vigor das alterações propostas. Caso não nos comunicar a sua recusa, consideraremos que aceita as alterações propostas. A nova versão dos Termos e condições gerais será então aplicável a partir da sua entrada em vigor. Reconhece que a sua utilização continuada dos Serviços Mangopay após a data de aplicação das atualizações constitui a aceitação das alterações.

4.2. Duração e cessação

Os Termos e condições gerais são celebradas por tempo indeterminado e são aplicáveis a partir da sua aceitação.

Pode rescindir os presentes Termos e condições gerais em qualquer altura. Podemos também rescindir os Termos e condições gerais a qualquer momento, mediante um aviso prévio de dois (2) meses. Independentemente de a rescisão ser da sua iniciativa ou da iniciativa da Mangopay, a outra parte deve ser notificada por qualquer meio, incluindo através de e-mail. Se pretender rescindir através de e-mail, a rescisão por sua iniciativa pode ser enviada para o serviço de apoio ao cliente da Plataforma ou para a Mangopay: eu-account-closure@mangopay.com. Aceita que o seu pedido de rescisão nos seja enviado pelo Parceiro, quando aplicável. Se estiver em curso uma investigação no momento do pedido de rescisão da sua Conta Mangopay, podemos bloquear a sua Conta Mangopay, conforme indicado no Artigo 4.6.

Podemos igualmente rescindir os presentes Termos e condições gerais mediante uma simples notificação (incluindo através de e-mail) sem aviso prévio em todos os casos previstos no Artigo 7, bem como nos seguintes casos: violações graves dos presentes Termos e condições gerais; incumprimento das condições de elegibilidade previstas no Artigo 3.1; recusa de fornecer os documentos obrigatórios previstos no Artigo 3.3; utilização fraudulenta ou ilícita dos Serviços Mangopay; suspeita de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo; mediante pedidos justificados dos nossos parceiros bancários ou das redes de cartões, quando estes considerem que a sua utilização dos Serviços Mangopay é contrária às suas regras, ou caso você ou uma das suas Transações estejam sujeitos a medidas restritivas ou a sanções económicas.

Os Termos e condições gerais também serão automaticamente rescindidos nos seguintes casos:

- Se a sua Conta Mangopay estiver inativa, tal como definido abaixo;
- Caso o seu Contrato de plataforma termine (por sua iniciativa ou por iniciativa do Parceiro).

Informamos que a rescisão dos Termos e condições gerais (e, por conseguinte, o encerramento da sua Conta Mangopay) só é efetiva quando a Conta Mangopay apresentar um saldo a zero.

4.3. Inatividade

Sua Conta Mangopay será considerada inativa se você não realizar nenhuma operação de pagamento (como transferências ou saques) na sua Conta por um período de dois (2) anos e não entrar em contato conosco dentro desse prazo. Quando o saldo da sua Conta Mangopay inativa for positivo, receberá uma notificação de inatividade. Se a sua conta Mangopay tiver um saldo positivo e não demonstrar a sua vontade de continuar a utilizar os Serviços Mangopay, terá de recuperar os fundos numa Conta externa detida por si para permitir o encerramento da sua Conta Mangopay ou, sempre que possível, os fundos registados serão automaticamente depositados na sua Conta externa. No caso de não ser possível efetuar o pagamento dos fundos, continuaremos a administrar diligentemente os seus ativos, reservando-nos o direito de deduzir uma taxa de gestão administrativa de trinta (30) euros por ano.

Estas despesas de gestão administrativa serão limitadas ao saldo positivo disponível na Conta Mangopay. Quando o saldo da sua conta Mangopay chegar a zero, a conta será automaticamente encerrada e os presentes Termos e condições gerais serão permanentemente rescindidos. Enquanto não se apresentar para recuperar as somas registadas na sua Conta Mangopay, esta será bloqueada e mantida com o único objetivo de transferir as somas devidas para a Conta externa que indicou, sem prejuízo das taxas de gestão administrativa cobradas pela Mangopay.

Em caso de morte, o saldo só pode ser reembolsado aos seus beneficiários. A Conta Mangopay deixará de permitir a realização de operações de pagamento.

4.4. Consequências do fim do contrato entre a Mangopay e o Parceiro

Informamos que, se o contrato que celebrámos com o Parceiro para a integração da Solução Mangopay terminar, rescindiremos os Termos e condições gerais, sujeito ao período de aviso prévio indicado no Artigo 4.2.

Se aplicável, se o saldo da sua Conta Mangopay for zero, esta será automaticamente rescindida no final do período de pré-aviso e os Termos e condições gerais serão considerados rescindidos.

Se o saldo da sua Conta Mangopay for positivo, terá de recuperar os fundos numa Conta externa de que é titular para que a sua Conta Mangopay possa ser encerrada. Se não recuperar os seus fundos, continuaremos a administrar os seus bens de forma diligente, de acordo com as disposições abaixo.

Se o Parceiro não usar mais os Serviços Mangopay, sua Conta Mangopay será considerada inativa se você não realizar nenhuma operação de pagamento (como transferências ou saques) na sua Conta por um período de um (1) ano e não entrar em contato conosco dentro desse prazo. Receberá uma notificação de inatividade através de e-mail da Plataforma ou da Mangopay, convidando-o a contactar a Mangopay em conformidade com o procedimento que será indicado na notificação de inatividade. Se não conseguir transferir os fundos da sua Conta Mangopay para a sua Conta externa, os seus fundos serão retidos pela Mangopay, em troca do qual será deduzida uma taxa de gestão administrativa de trinta (30) euros por ano.

Estas despesas de gestão administrativa serão limitadas ao saldo positivo disponível na Conta Mangopay. Quando o saldo da sua Conta Mangopay atingir zero, a Conta será automaticamente encerrada e os presentes Termos e condições gerais serão permanentemente rescindidos.

Enquanto não se apresentar para recuperar os fundos registados na sua Conta Mangopay, esta será mantida com o único objetivo de transferir as somas devidas para a Conta externa que indicou, sem

prejuízo das taxas de gestão administrativa cobradas pela Mangopay.

Em caso de morte, o saldo só pode ser reembolsado aos seus beneficiários em conformidade com o Artigo 4.5. A Conta Mangopay deixará de permitir a realização de operações de pagamento.

4.5. Morte (pessoa singular)

Em caso de morte, deixaremos de fornecer os Serviços Mangopay. Também restringiremos os pagamentos à Conta externa até recebermos instruções dos beneficiários ou do notário responsável pela herança. Os seus fundos só podem ser transferidos para os seus beneficiários quando forem fornecidos os documentos que nos permitam verificar a sua legitimidade e identidade.

4.6. Consequências da rescisão

Em caso de aviso de rescisão dos Termos e Condições Gerais, deixará de poder utilizar todos os Serviços Mangopay e a sua Conta Mangopay ficará limitada às operações necessárias para transferir os fundos registados na sua Conta Mangopay para a sua Conta Externa. Os fundos que detemos na sua Conta Mangopay serão transferidos para a sua conta externa, sob reserva do cumprimento dos requisitos de identificação estabelecidos no artigo 4.3. A sua Conta Mangopay será encerrada permanentemente e os Termos e Condições Gerais serão rescindidos quando a conta Mangopay tiver um saldo zero.

Secção 5. Taxas

Não recebemos qualquer taxa pela utilização dos Serviços Mangopay, exceto em caso de inatividade da sua Conta Mangopay, tal como previsto no artigo 4.3.

Secção 6. Limitação da responsabilidade

A nossa responsabilidade limita-se à prestação dos Serviços Mangopay. Não intervimos nas relações jurídicas ou comerciais, nem nos litígios entre o utilizador e o Parceiro, entre o utilizador e um Pagador ou entre o utilizador e qualquer outro utilizador da Plataforma. Não exercemos qualquer controlo sobre a conformidade ou as características dos produtos e serviços para os quais processamos um pagamento. Somos alheios ao contrato entre o utilizador e um Pagador ou entre o utilizador e o Parceiro. Consequentemente, não podemos ser responsabilizados pelo não cumprimento ou cumprimento incorreto das obrigações daí resultantes, nem pela culpa, falta ou negligência de qualquer Pagador ou Parceiro para com o utilizador. O Parceiro é o único responsável pela segurança da sua Plataforma, devendo o utilizador contactar este último relativamente a qualquer litígio relacionado com a utilização da sua Plataforma. Nós somos os únicos responsáveis pela segurança da Solução Mangopay.

Em nenhuma circunstância seremos responsabilizados (i) em caso de bloqueio da Conta Mangopay ou de suspensão dos Serviços Mangopay nos casos previstos nas presentes condições gerais, (ii) em caso de indisponibilidade da plataforma ou do seu interface, (iii) em caso de acesso não autorizado ao seu Interface ou de violação da segurança da Plataforma, (iv) em caso de interrupção ou perturbação do nosso software e dos sistemas informáticos utilizados para fornecer a Solução

Mangopay e (v) em caso de incumprimento ou de cumprimento incorreto das obrigações decorrentes do seu contrato com um Pagador ou com a Plataforma. Em todos os casos, a nossa responsabilidade está limitada à indemnização por danos diretos relacionados com o incumprimento de qualquer uma das nossas obrigações ao abrigo dos presentes Termos e Condições Gerais, exceto nos casos em que essa limitação seja proibida pela legislação aplicável.

Secção 7. Os seus compromissos

Durante todo o período de utilização dos Serviços Mangopay, o utilizador concorda em cumprir as seguintes condições:

- A sua utilização dos Serviços Mangopay não é contrária (i) à ordem pública, (ii) à moral, ou (iii) às leis e regulamentos aplicáveis e (iv) não infringe os direitos de terceiros;
- A sua utilização dos Serviços Mangopay destina-se exclusivamente à realização de Transações ao abrigo do Acordo da Plataforma;
- Você concorda em não utilizar os Serviços Mangopay para atividades que sejam proibidas. A lista das atividades proibidas está disponível no nosso site (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>);
- O utilizador concorda em não se fazer passar por outra pessoa ou entidade, falsificar ou ocultar a sua identidade ou idade, ou criar uma identidade falsa.
- Você concorda em permanecer financeiramente responsável perante a Mangopay pelo valor total de todos os estornos, reembolsos e multas que decorram do uso que você fizer dos Serviços de Pagamento Mangopay.

Em caso de violação destes compromissos, podemos tomar uma série de medidas para proteger a Mangopay, a qualquer momento e a nosso exclusivo critério. Em particular, podemos, sem aviso prévio, tomar as seguintes medidas:

- Rescindir os presentes Termos e Condições Gerais;
- Restringir a sua Conta Mangopay e/ou suspender os Serviços Mangopay;
- Bloquear a sua Conta Mangopay;
- Recusar-se a fornecer-lhe os Serviços Mangopay no futuro, incluindo noutras plataformas,
- Suspender o seu dinheiro na medida do razoavelmente necessário e durante o tempo que for razoavelmente necessário;
- Recusar, a qualquer momento, qualquer transação; neste caso, notificá-lo-emos da recusa e dos motivos, dentro dos limites impostos por lei.

Temos o direito de intentar qualquer ação judicial privada para compensar qualquer dano sofrido por nós em resultado da violação das suas obrigações ao abrigo dos presentes Termos e Condições Gerais. Se observar uma violação das obrigações acima mencionadas, pode informar-nos dessas ações contactando-nos através do endereço: compliance@Mangopay.com.

Secção 8. Proteção dos seus dados pessoais

No âmbito da prestação dos Serviços Mangopay, recolhemos e processamos os seus dados pessoais ("Dados Pessoais"). Em conformidade com o Regulamento Europeu (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("RGPD"), apenas são tratados os dados pessoais

estritamente necessários para o cumprimento das finalidades especificadas. Para mais informações sobre o processamento dos seus Dados Pessoais pela Mangopay, consulte a nossa política de privacidade em: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Para quaisquer questões ou pedidos relacionados com o tratamento dos seus dados pessoais, pode contactar-nos a qualquer momento através do endereço dpo.mangopay@mangopay.com.

Ao assinar os presentes Termos e Condições Gerais, o utilizador: (i) declara ter lido a nossa política de privacidade disponível no sítio Web comercial da Mangopay no seguinte endereço: <https://mangopay.com/privacy-statement>(ii) concorda em consultar periodicamente a nossa política de privacidade, uma vez que está ciente de que esta pode ser adaptada de acordo com as alterações das nossas atividades de tratamento de dados pessoais ou dos regulamentos aplicáveis, prevalecendo a última versão publicada no site comercial Mangopay; (iii) no caso de atuar como representante legal de uma entidade jurídica ou associação, e de nos fornecer dados pessoais relativos a terceiros, compromete-se a comunicar a nossa política de privacidade (<https://mangopay.com/privacy-statement>) a esse(s) terceiro(s).

Secção 9. Disposições gerais

9.1. Sigilo profissional

Estamos sujeitos a rigorosas obrigações de sigilo profissional. No entanto, o segredo profissional pode ser levantado por força de uma disposição legislativa, regulamentar ou prudencial, nomeadamente a pedido das autoridades de controlo.

O utilizador aceita que o sigilo profissional seja levantado em benefício dos prestadores de serviços aos quais subcontratamos funções operacionais. Os prestadores de serviços a quem partilharemos dados abrangidos pelo sigilo profissional prestam-nos serviços relacionados com a prevenção da fraude, a luta contra o branqueamento de capitais e o combate ao financiamento do terrorismo, bem como o alojamento e a segurança da nossa infraestrutura técnica. Os dados em causa são os seus dados de identidade, bem como os dados relativos às transações efetuadas através da utilização dos Serviços Mangopay. Também podemos partilhar determinados dados técnicos relacionados com o dispositivo que utiliza (computador, telefone, etc.), os seus e-IDs, o seu endereço IP e informações sobre a sua interação com a Plataforma do nosso Parceiro para fins de prevenção de fraudes. Os nossos fornecedores de serviços estão geralmente localizados na União Europeia, particularmente no Luxemburgo, Polónia, França, Irlanda e Alemanha. Algumas destas entidades estão também localizadas fora da União Europeia e do Espaço Económico Europeu ("EEE"), entre outras nos Estados Unidos, Inglaterra e Canadá. A fim de assegurar o bom desempenho dos Serviços Mangopay, o utilizador consente que os seus dados sejam partilhados com entidades do Grupo a que pertence Mangopay, quando essas entidades estão envolvidas na prestação dos Serviços Mangopay. Por último, aceita que o sigilo profissional seja levantado no âmbito de pedidos legítimos de autoridades com poderes para nos obrigar a partilhar determinadas informações.

Tem também o direito de nos dispensar do sigilo profissional, informando-nos expressamente dos terceiros autorizados a receber as suas informações confidenciais, bem como das categorias de dados a divulgar.

9.2. Propriedade intelectual

Conservamos todos os títulos e direitos de propriedade intelectual associados aos Serviços Mangopay que lhe fornecemos. Nenhum destes direitos é transferido para o utilizador ao abrigo do presente documento.

O utilizador compromete-se a não infringir os títulos e direitos detidos pela Mangopay, incluindo a marca registada e o logótipo "Mangopay". O utilizador também se compromete a não remover ou modificar qualquer indicação da marca registada "Mangopay" ou qualquer outra propriedade intelectual ou direito de propriedade que apareça em qualquer artigo fornecido ou disponibilizado pela Mangopay.

9.3. Força maior

Não podemos ser responsabilizados ou considerados em situação de incumprimento dos presentes Termos e Condições Gerais, em caso de não prestação dos Serviços Mangopay, quando a causa estiver relacionada com um evento de força maior, tal como definido pela legislação aplicável.

9.4. Independência das disposições contratuais

Se uma das disposições das presentes condições gerais for considerada nula e sem efeito, será considerada como não escrita e não invalidará nenhuma das outras disposições. Se uma ou mais disposições das presentes Condições Gerais se tornarem obsoletas ou forem declaradas como tal nos termos de uma lei, de um regulamento ou na sequência de uma decisão final proferida por um tribunal competente, as outras disposições manterão a sua força vinculativa e o seu âmbito de aplicação.

9.5. Não transmissibilidade

O utilizador não pode transferir ou ceder a terceiros os seus direitos e obrigações ao abrigo dos presentes Termos e Condições Gerais.

9.6. Acordo sobre as provas

O utilizador reconhece que todas as informações relativas à sua utilização dos Serviços Mangopay e mantidas no nosso sistema informático de forma inalterável, fiável e segura serão consideradas autênticas até prova em contrário.

9.7. Não renúncia

O facto de o utilizador ou nós não recorrermos a qualquer disposição das presentes condições gerais num determinado momento não constitui uma renúncia a um direito e não impede o exercício desse direito ou de qualquer outro direito numa data posterior.

9.8. Queixas e mediação

Para qualquer pedido relacionado com a utilização dos Serviços Mangopay, convidamo-lo a contactar em primeiro lugar o serviço de apoio ao cliente da Plataforma. Para reclamações

relacionadas com os Serviços Mangopay ou com a sua Conta Mangopay, pode contactar o nosso Departamento de Reclamações através do seguinte endereço de e-mail: complaint@mangopay.com.

Receberá uma resposta o mais rapidamente possível e, o mais tardar, quinze (15) dias úteis após a receção da reclamação pela Mangopay. No entanto, por razões alheias ao seu controlo, a Mangopay pode não conseguir responder dentro deste período de quinze (15) dias.

Neste caso, enviar-lhe-emos uma resposta especificando as razões para este prazo suplementar e a data em que enviaremos a resposta final. Em qualquer caso, receberá uma resposta final no prazo máximo de trinta e cinco (35) dias úteis após a receção da queixa.

Informamos que a *Comissão de Vigilância do Sector Financeiro* (CSSF) tem competência para resolver, extrajudicialmente, os litígios relativos à aplicação das presentes Condições Gerais. Para mais informações sobre a CSSF e as condições desse recurso, pode consultar o sítio Web da CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Chamamos a atenção para o facto de a CSSF não poder ser acionada se o pedido for manifestamente infundado ou abusivo, se o litígio já tiver sido examinado anteriormente ou estiver em vias de ser examinado por outro provedor ou por um tribunal, se o pedido ao provedor for apresentado mais de um ano após a queixa escrita que nos foi apresentada, ou se o litígio não se enquadrar no domínio de competência do provedor. Se for um consumidor, pode também apresentar o seu litígio na plataforma de resolução de litígios em linha da Comissão Europeia em <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. O recurso à mediação é um mecanismo alternativo que não constitui uma condição prévia para a instauração de uma acção judicial.

9.9. Idioma

Exceto no caso de normas de ordem pública (que apenas se aplicam na estrita medida do seu objetivo), os presentes Termos e Condições Gerais são celebrados apenas em inglês e o utilizador aceita que comuniquemos consigo em inglês. Qualquer tradução das presentes Condições Gerais de Venda é fornecida apenas para sua conveniência e não se destina a modificar os termos das presentes Condições Gerais de Venda.

9.10. Direito aplicável e jurisdição

As presentes condições gerais estão sujeitas à legislação luxemburguesa, exceto nos casos em que as leis de ordem pública (como o direito local do consumo) se destinam a ser aplicadas à relação que nos vincula.

Em caso de litígio entre nós, o utilizador aceita a jurisdição exclusiva dos tribunais luxemburgueses. No entanto, se for um consumidor, pode recorrer ao tribunal do seu local de residência ou ao tribunal do local da sede social da Mangopay, em conformidade com o Regulamento n.º 1215/2012 de 12 de dezembro de 2012.

Termos e condições específicos para os Serviços Mangopay em caso de reutilização de fundos registados numa Conta Mangopay ou Top-up

27/11/2024

Para maior comodidade dos nossos leitores, este documento foi traduzido em várias línguas. Em caso de discrepância, prevalece a versão inglesa.

Seção 1 – Reutilização de Fundos disponíveis em uma Conta Mangopay

Esta seção se aplica quando você tem a opção (i) de usar os fundos disponíveis em sua Conta Mangopay para transferir fundos para a Conta Mangopay de outro usuário da Plataforma e (ii) de receber em sua Conta Mangopay transferências de fundos iniciadas a partir da Conta Mangopay de outro usuário da Plataforma. Esta funcionalidade está disponível apenas se o Parceiro especificou que esta opção está disponível para você.

Se o Pagador for também um utilizador da Plataforma com uma Conta Mangopay, este dispõe da opção de lhe pagar utilizando os fundos disponíveis na respetiva Conta Mangopay. Esta transação é designada por "**Transferência**" ao abrigo destes Termos e condições específicos.

1. Transferir fundos da sua Conta Mangopay para outra Conta Mangopay

Pode utilizar os fundos registados na sua Conta Mangopay para efetuar um pagamento na Conta Mangopay de outro utilizador da Plataforma. Neste caso, tem de iniciar sessão na Interface da Plataforma seguindo o procedimento de autenticação especificado. Antes de iniciar o pagamento, o utilizador deve certificar-se de que o saldo disponível na sua Conta Mangopay é suficiente para cobrir o montante da Transferência.

Para efetuar o pagamento para a Conta Mangopay de outro utilizador da Plataforma, deve indicar o montante, o beneficiário e qualquer outra informação solicitada pelo Parceiro. A sua instrução de pagamento é irrevogável a partir do momento em que tenha confirmado o seu pagamento na Interface da Plataforma, e será considerada como imediata na ausência de qualquer indicação em contrário. Executaremos a sua instrução o mais rapidamente possível e registaremos os fundos na Conta Mangopay do utilizador que seja beneficiário da Transferência de fundos. Podemos recusar a realização da transação caso a instrução esteja incompleta ou errada. Podemos bloquear uma Transferência da sua Conta Mangopay para outra Conta Mangopay se suspeitarmos de uma utilização fraudulenta ou ilegal da sua Conta Mangopay, de uma violação de segurança da sua Conta Mangopay ou por questões AML/CFT, incluindo medidas de congelamento de ativos, sanções ou restrições impostas contra si por uma autoridade administrativa ou em relação ao contexto da Transferência.

Contestar uma Transferência iniciada a partir da sua Conta Mangopay – Caso pretenda contestar um pagamento efetuado para a Conta Mangopay de outro utilizador da Plataforma que não tenha

autorizado ou que tenha sido efetuado incorretamente, deverá primeiramente contactar o serviço de apoio ao cliente do Parceiro o mais rapidamente possível ou contactar o serviço de apoio ao cliente da Mangopay.

Se utilizar os Serviços Mangopay para fins não profissionais, dispõe de um período de treze (13) meses após o débito da sua Conta Mangopay para contestar a transação de Transferência. Se utiliza os serviços Mangopay como profissional, o seu período de contestação é de oito (8) semanas a partir do débito da sua Conta Mangopay. Se concluirmos que o pagamento não autorizado constituiu fraude, iremos devolver-lhe o montante da transação. No entanto, quaisquer perdas relacionadas com pagamentos não autorizados continuarão a ser da sua responsabilidade se resultarem de atividades fraudulentas levadas a cabo por si, ou em caso de negligência da sua parte relativamente à segurança e ao acesso à sua Conta Mangopay.

2. Receber uma Transferência na sua Conta Mangopay

Através de uma Transferência, pode receber fundos na sua Conta Mangopay por parte de outros utilizadores da Plataforma que tenham uma Conta Mangopay. Os fundos recebidos de uma Transferência serão registados na sua Conta Mangopay.

3. Reembolsar uma Transferência recebida

Se pretender reembolsar uma Transferência relacionada com uma Transação, pode solicitar o cancelamento total ou parcial de uma Transferência recebida na sua Conta, de acordo com este artigo. O cancelamento de uma Transferência só será possível se os fundos correspondentes ao montante a reembolsar estiverem disponíveis na sua Conta Mangopay.

Seção 2 – Financiamento de sua Conta Mangopay (Doçovamento)

Esta seção se aplica quando você tem a opção de realizar um Doçovamento de sua Conta Mangopay.

Dependendo da integração da Plataforma do Parceiro, você pode ter a possibilidade de realizar um Doçovamento de sua Conta Mangopay. Um Doçovamento significa os fundos que você transfere para sua Conta Mangopay usando um Método de Pagamento Mangopay ou um Método de Pagamento Externo. Você pode então usar os fundos para realizar uma Transferência para outra Conta Mangopay de um usuário da Plataforma.

O Artigo 3.7 “Procedimento SCA” pode ser aplicável a você, pois certas ações que você realizar usando os Serviços Mangopay estão sujeitas ao Procedimento SCA, a critério da Mangopay (como executar uma Transferência).