
TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE PAGAMENTO DA MANGOPAY

Versão em vigor a partir de 27 de junho de 2026

Apresentação

A Mangopay S.A. é uma sociedade de responsabilidade limitada com sede social em 4 rue du Fort Wallis, L-2714 Luxemburgo, e registada no Registo Comercial e de Sociedades do Luxemburgo sob o número B173459.

A Mangopay S.A. («Mangopay», «nós», «nos», «nosso») criou uma API destinada a operadores de plataformas online, permitindo-lhes integrar uma solução de pagamento («a Solução Mangopay») no seu sítio Web ou aplicação móvel, através da qual a Mangopay processa pagamentos entre utilizadores.

Para processar estes pagamentos, a Mangopay detém 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* (CSSF — autoridade de supervisão do setor financeiro no Luxemburgo, 283 route d'Arlon, L-1150 Luxemburgo, www.cssf.lu) e pode ser consultada no [site oficial da CSSF](#) e no [registo oficial europeu \(Euclid\)](#).

Secção 1. Definições

Os termos em maiúsculas utilizados nos Termos e Condições da Mangopay terão os significados a seguir definidos.

AML/CFT	refere-se à luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo.	
Estorno	refere-se a qualquer transação processada através de um Método de Pagamento que, após ser contestada pelo Pagador, seja parcial ou totalmente devolvida ao Pagador, por iniciativa do prestador de serviços de pagamento emissor do Método de Pagamento utilizado para lhe remeter fundos.	
Conta Externa	refere-se à conta de pagamento externa ou conta bancária externa aberta junto de um Prestador de Serviços de Pagamento (PSP) de terceiros que nos tenha fornecido para que possamos pagar-lhe os fundos disponíveis na sua Conta Mangopay.	
Método de	refere-se aos métodos e/ou instrumentos de pagamento oferecidos a um pagamento	Pagador por um
	PSP de terceiros para efetuar uma Transação na Plataforma. externo	
IBAN	refere-se ao Número Internacional de Conta Bancária (ao abrigo da norma ISO 13616) e permite identificar uma conta de pagamento nos sistemas de pagamento	
Dados de Identidade	refere-se aos dados que nos deve fornecer para se registar e utilizar os Serviços Mangopay.	
Interface	refere-se à interface de utilizador disponibilizada pelo Parceiro na sua Plataforma (o seu website e/ou aplicação móvel).	

CDD (Due Diligence do Cliente) refere-se aos procedimentos de identificação, verificação e due diligence contínua realizados pela Mangopay relativamente a si, em conformidade com os regulamentos AML/CFT aplicáveis e as políticas internas da Mangopay. Estes procedimentos podem incluir, sem limitação, a recolha e verificação de Dados de Identidade e Documentos de Apoio, bem como quaisquer verificações ou informações adicionais exigidas pela Mangopay para avaliar e monitorizar riscos.

Fundamento Legítimo significa (i) qualquer caso em que a Mangopay tenha motivos para acreditar, com base em fundamentos razoáveis, que existe um risco relativamente à Transação que a Mangopay está a processar, tais como, mas sem limitação, em caso de risco de fraude, risco de estorno ou risco de litígio de qualquer tipo, (ii) qualquer caso em que a Mangopay tenha motivos para acreditar, com base em fundamentos razoáveis, que o Utilizador não cumprirá as suas obrigações nos termos dos Termos e Condições, (iii) qualquer caso em que o Utilizador viole as suas obrigações nos termos dos Termos e Condições, (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 tal seja solicitado por uma autoridade e/ou exigido por lei.

Por «**Conta Mangopay**» entende-se a conta que abrimos em seu nome após a conclusão bem-sucedida dos procedimentos de verificação de identidade (CDD) para prestar os Serviços Mangopay.

Métodos de pagamento da Mangopay refere-se aos métodos e/ou instrumentos de pagamento aceites pela Mangopay e que são disponibilizados a um Pagador para efetuar uma Transação na Plataforma.

Serviços da Mangopay: 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, nos seus anexos ou em quaisquer termos e condições específicos, quando aplicável.

Sucursais da Mangopay refere-se às sucursais da Mangopay S.A. e inclui:

- Sucursal espanhola: Mangopay S.A. Sucursal en España, com sede social na Calle de Velázquez, 34, Salamanca, 28001 Madrid, Espanha;
- Sucursal francesa: Mangopay S.A., com sede social em 4 rue de la Tour des Dames, 75009 Paris, França; e
- Sucursal alemã: Mangopay S.A., com sede social em c/o WeWork, Stresemannstraße 123, 10963 Berlim - Alemanha.

Individualmente, uma «Sucursal» ou, coletivamente, as «Sucursais».

Termos Específicos

refere-se aos Termos Específicos para Transferências e Recargas, anexados aos presentes documentos, e que se aplicam apenas quando esses serviços lhe são disponibilizados através da sua utilização da Plataforma, conforme aprovado pela Mangopay.

Termos e Condições refere-se aos presentes Termos e Condições da Mangopay para a utilização dos Serviços da Mangopay.

Transferência significa uma transferência de fundos iniciada a partir da sua Conta Mangopay para outra Conta Mangopay ou recebida na sua Conta Mangopay proveniente de outra Conta Mangopay (no âmbito da utilização da Plataforma), tal como definido nos Termos Específicos relativos a Transferências e Recargas.

Acordo da Plataforma significa o acordo que celebrou com o Parceiro para utilizar os seus serviços e a Plataforma.

Documento de Apoio refere-se a qualquer documento comprovativo que lhe solicitamos para validar ou verificar a sua identidade.

Método de Pagamento Mangopay.	refere-se a um Método de Pagamento Externo e/ou a um Método de Pagamento Mangopay.
Novo Utilizador vez.	refere-se a um utilizador da Plataforma que utiliza os Serviços Mangopay pela primeira vez.
Parceiro	refere-se à entidade que opera a Plataforma (o site e/ou a aplicação móvel) que utiliza e que integrou a Solução Mangopay para processar pagamentos na sua Plataforma.
Pagador	refere-se a uma pessoa que efetua um pagamento a si na Plataforma através da Solução Mangopay.
Operação de pagamento	significa todas as operações de pagamento executadas pela Mangopay no âmbito dos Serviços que lhe são prestados, incluindo a receção de Transações, a execução de Pagamentos e, quando for o caso, a execução de Transferências.
Serviços de Pagamento	refere-se a determinados serviços de pagamento, tal como definidos na Diretiva da UE 2015/2366 (também conhecida como «PSD2»), que lhe prestamos no âmbito da sua utilização da Plataforma. Estes serviços incluem a aceitação e o processamento de Operações de Pagamento, com vista à transferência dos fundos correspondentes para si.
Pagamento	refere-se ao levantamento da totalidade ou de parte dos fundos registados na sua Conta Mangopay para a sua Conta Externa
Plataforma	refere-se ao site ou à aplicação móvel operado pelo Parceiro que integra a Solução Mangopay, com o objetivo de processar pagamentos através dos Métodos de Pagamento.
Reserva	significa um montante mínimo de fundos que poderá ser-lhe exigido manter na sua Conta Mangopay, que pode ser reservado pela Mangopay e que poderá ficar temporariamente indisponível para pagamento na sua Conta Externa. O montante da Reserva pode corresponder (i) a uma percentagem das Transações recebidas na sua Conta Mangopay com uma determinada frequência ou (ii) a um montante fixo.
Procedimento SCA	refere-se a um processo de autenticação forte do cliente que a Mangopay pode exigir que o utilizador conclua, conforme considerado necessário pela Mangopay e/ou exigido por determinadas leis e regulamentos, para reduzir os riscos de fraude.
PSP de terceiros ou PSP	significa qualquer prestador de serviços de pagamento que não seja a Mangopay.
Transação	refere-se aos fundos que um Pagador lhe transfere, os quais nós cobramos em seu nome, a fim de os atribuir a si.

Secção 2. Objetivo e âmbito dos Termos e Condições

Os presentes Termos e Condições regem os Serviços Mangopay que lhe prestamos. 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 prestados pela Mangopay só podem ser utilizados no âmbito das suas atividades na Plataforma do Parceiro. Em certos casos, as nossas

Sucursais podem estar envolvidas na prestação de Serviços a si; por exemplo, quando é atribuído um IBAN à sua conta Mangopay.

Os presentes Termos e Condições aplicam-se apenas a pessoas que preencham as condições acima descritas e para as quais o CDD tenha sido concluído com sucesso, em conformidade com o Artigo 3. Em particular, os presentes Termos e Condições não se aplicam a pessoas que utilizem a Plataforma exclusivamente com o objetivo de efetuar um pagamento a outro utilizador utilizando um dos Métodos de Pagamento Mangopay propostos (identificadas como Pagador). Convidamos estas pessoas a consultar a nossa Política de Privacidade (<https://mangopay.com/privacy-statement>) para conhecerem as especificidades dos dados que recolhemos durante o processamento de pagamentos.

Concorda em cumprir os Termos e Condições, bem como quaisquer termos e condições específicos relacionados, quando aplicável, em todos os momentos durante a vigência da sua relação comercial com a Mangopay.

Secção 3. Registo e utilização dos Serviços da Mangopay

3.1. Condições de elegibilidade

Os requisitos de elegibilidade para os nossos Serviços Mangopay dependem do seu estatuto. As condições específicas para cada situação são descritas abaixo.

Se for uma pessoa singular que não atua para fins profissionais. Para utilizar os Serviços da Mangopay na qualidade de pessoa singular que atua como consumidor, declara e garante que:

- Tem pelo menos 18 anos de idade;
- Tem capacidade jurídica para aceitar estes Termos e Condições e para utilizar os Serviços da Mangopay;
- Não está a agir no âmbito de uma atividade profissional (comercial, industrial, artesanal, liberal ou agrícola);
- Todas as informações que fornece no momento do registo, ou que fornece enquanto utiliza os Serviços Mangopay, são verdadeiras, precisas e atualizadas;
- Está registado junto do Parceiro como atuando para fins não profissionais;
- Está a agir em seu nome e por sua própria conta ao utilizar os Serviços da Mangopay;
- Não está a agir no âmbito de atividades proibidas por lei;
- Não está a exercer qualquer atividade proibida pela Mangopay. As atividades proibidas estão indicadas no nosso site (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Se for uma pessoa coletiva (por exemplo, uma empresa ou associação). Para utilizar os Serviços da Mangopay na qualidade de pessoa coletiva, declara e garante que:

- É representante legal da entidade jurídica registada e tem plena autoridade para a vincular legalmente aos presentes Termos e Condições;
- Todas as informações que fornece no momento do registo, ou que fornece enquanto utiliza os Serviços da Mangopay, são verdadeiras, precisas e atualizadas;
- A entidade jurídica está devidamente constituída como empresa, associação ou outra forma de organização e está registada num país suportado pela Mangopay. Os países suportados estão indicados no nosso site (<https://docs.mangopay.com/guides/users/country-restrictions>);
- A entidade jurídica está listada na Plataforma de Parceiros como atuando a título profissional ou, quando aplicável, para fins sem fins lucrativos, caso a entidade jurídica tenha uma finalidade sem fins lucrativos;
- A entidade jurídica atua em seu próprio nome ao utilizar os Serviços da Mangopay;
- A entidade jurídica não exerce atividades proibidas por lei;

- A entidade jurídica não exerce qualquer atividade proibida pela Mangopay. As atividades proibidas estão indicadas no nosso site (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Se for uma pessoa singular a agir para fins profissionais. Para utilizar os Serviços da Mangopay, declara e garante que:

- Todas as informações que fornece no momento do registo, ou que forneça enquanto utiliza os Serviços da Mangopay, são verdadeiras, precisas e atualizadas;
- Exerce regularmente a sua atividade profissional em conformidade com a regulamentação do seu país de atuação e, sempre que essa regulamentação assim o exija, está devidamente registado e/ou inscrito junto das autoridades competentes (incluindo as fiscais) e/ou nos registos relevantes num país que seja parte do Acordo sobre o Espaço Económico Europeu ou num país terceiro que imponha obrigações equivalentes em matéria de AML/CFT;
- Está listado na Plataforma do Parceiro como atuando para fins profissionais;
- Atua em seu próprio nome ao utilizar os Serviços da Mangopay;
- Não está a exercer qualquer atividade proibida pela Mangopay. As atividades proibidas estão indicadas no nosso site (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Processo de integração e condições de registo nos Serviços Mangopay

Para se registar nos Serviços Mangopay, deve seguir o procedimento de registo indicado pelo Parceiro. Salvo indicação em contrário por parte do Parceiro, os Termos e Condições são celebrados à distância através de uma interface alojada pela Mangopay (ou através da Interface do Parceiro, consoante o caso) e tal é confirmado por um procedimento de aceitação online. A este respeito, deve dispor do equipamento adequado (hardware e software), pelo qual é o único responsável.

A aceitação dos Termos e Condições faz parte do processo de integração na Mangopay. No entanto, estes Termos e Condições só entram em vigor após a conclusão bem-sucedida da CDD. Antes dessa conclusão, não existe qualquer relação contratual entre si e a Mangopay.

Antes da entrada em vigor dos Termos e Condições, poderá ser-lhe solicitado que forneça informações e documentos para efeitos do CDD. A Mangopay reserva-se o direito de aceitar ou rejeitar qualquer pedido de integração, a seu exclusivo critério.

Durante o procedimento de integração (ou em qualquer momento durante a utilização dos Serviços da Mangopay), poderá ser-lhe solicitado que conclua um processo de registo de autenticação forte do cliente, a fim de permitir a realização de qualquer procedimento SCA adicional. A não conclusão deste processo de registo pode resultar numa ou mais das seguintes consequências: (i) não poderá concluir o seu registo nem utilizar os Serviços da Mangopay e; (ii) a Mangopay reserva-se o direito de tomar as medidas descritas na Secção 7.

Não obstante o acima exposto, a Mangopay pode, a seu exclusivo critério, permitir o acesso a determinadas funcionalidades limitadas antes da conclusão de parte ou da totalidade do processo de CDD. Quando relevante, essas funcionalidades limitadas são disponibilizadas a título temporário e excecional e podem ser restringidas, suspensas ou retiradas a qualquer momento pela Mangopay até que o processo de CDD exigido tenha sido concluído com sucesso. A disponibilidade dessas funcionalidades limitadas não afeta o princípio de que o acesso ao âmbito completo dos Serviços da Mangopay previstos nos presentes Termos e Condições continua a estar sujeito à conclusão bem-sucedida do processo de CDD.

3.3. Informações e documentos obrigatórios

A regulamentação aplicável exige que o identifiquemos e verifiquemos a sua identidade (CDD) para lhe prestarmos os Serviços da Mangopay. No âmbito da sua relação comercial com a Mangopay, ser-lhe-á solicitado que nos forneça Dados

de Identidade e Documentos de Apoio específicos através da Interface do Parceiro ou de uma interface da Mangopay, consoante o caso. Estas informações devem estar corretas, completas e atualizadas em todos os momentos.

O fornecimento inicial de Dados de Identidade e Documentos de Apoio faz parte de um processo de integração pré-contratual, anterior à entrada em vigor dos presentes Termos e Condições.

Concorda em fornecer os Dados de Identidade e Documentos de Apoio solicitados prontamente, mediante pedido, e reconhece que a Mangopay pode solicitar essas informações a qualquer momento.

Para o registo nos Serviços da Mangopay e até que a CDD tenha sido concluída com sucesso:

- não existirá qualquer relação contratual entre si e a Mangopay; -
- os Serviços da Mangopay não serão prestados; - não será aberta
- qualquer Conta Mangopay.

A Mangopay reserva-se o direito de rejeitar qualquer pedido de adesão ou de interromper o processo de adesão caso o CDD não possa ser concluído com sucesso. A Mangopay pode também rejeitar pedidos de adesão que não sejam concluídos num prazo razoável.

A lista de Dados de Identidade e Documentos de Apoio exigidos é a seguinte (não exaustiva):

	Dados de identidade	Documentos comprovativos
Pessoa coletiva	Nome da empresa; endereço de e-mail da empresa; apelido, nome próprio, data de nascimento, nacionalidade e país de residência do(s) representante(s) legal(is). No caso de associações: nome da associação; nome do(s) representante(s) legal(is) (presidente ou copresidente, tesoureiro ou secretário).	Documento de identificação do(s) representante(s) legal(is); estatutos da entidade jurídica; certificado de inscrição no registo comercial. No caso das associações: comprovativo de registo; estatutos; documento que confirme a qualidade do(s) representante(s) legal(is) (caso não conste dos estatutos).
Pessoa singular que atua para fins profissionais	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 identificação do representante legal; certificado de inscrição no registo comercial.
Pessoa singular com mais de 18 anos que atua para fins não profissionais (consumidor)	Apelido, nome próprio, data de nascimento, nacionalidade e país de residência; endereço de e-mail.	Documento de identificação

Podemos adaptar esta lista a qualquer momento, dependendo de alterações na regulamentação que nos é aplicável, nos nossos procedimentos internos ou sempre que a Mangopay considere necessário para realizar determinadas verificações. Podemos também solicitar que nos forneça Dados de Identidade e Documentos de Apoio atualizados, no âmbito das nossas

obrigações de manter informações atualizadas sobre os nossos utilizadores, sendo que é obrigado a fornecer essas informações sempre que tal nos for solicitado.

Se as informações fornecidas (Dados de Identidade e/ou Documentos de Apoio) estiverem incompletas ou incorretas, o pedido de registo será recusado e não serão prestados quaisquer Serviços da Mangopay. Podemos também solicitar-lhe quaisquer outros documentos adicionais que consideremos necessários para os nossos controlos AML/CFT, e o utilizador é obrigado a fornecer essas informações sempre que tal lhe for solicitado.

3.4. Condições de acesso aos Serviços da Mangopay

Os Serviços da Mangopay só estão disponíveis após a conclusão bem-sucedida do CDD. Até que o CDD tenha sido concluído com sucesso, a Mangopay não prestará quaisquer Serviços da Mangopay e qualquer tentativa de Transação, incluindo qualquer pagamento efetuado a seu favor, será recusada ou não processada pela Mangopay.

3.5. Receber pagamentos (transações) e efetuar reembolsos

3.5.1. Transações efetuadas através de um Método de Pagamento da Mangopay

As disposições seguintes aplicam-se caso o Parceiro tenha integrado um ou mais Métodos de Pagamento da Mangopay na sua Plataforma. Os Métodos de Pagamento fornecidos pela Mangopay são identificados como tal

na Plataforma. Os Serviços Mangopay permitem-lhe receber Transações de um Pagador no âmbito das suas atividades realizadas na Plataforma. Recolhemos essas Transações e registamo-las na sua Conta Mangopay. Para efetuar uma Transação, os Pagadores podem escolher os Métodos de Pagamento Mangopay disponíveis na Plataforma do Parceiro, nos termos que acordámos com o Parceiro. Os métodos de pagamento da Mangopay disponíveis para os pagadores podem variar periodicamente; a disponibilidade dos métodos de pagamento da Mangopay será indicada pelo parceiro. Estes podem incluir pagamentos com cartão, receção de transferências (SEPA ou internacionais) e receção de débitos diretos.

As transações só podem ser recebidas e registadas numa conta Mangopay após a conclusão bem-sucedida do CDD. Caso o CDD ainda não tenha sido concluído com sucesso, qualquer tentativa de transação será recusada ou não será processada. A Mangopay não processa, recebe nem retém quaisquer fundos em seu nome antes da conclusão bem-sucedida do CDD. Assim que o CDD for concluído com sucesso, as ordens de transações que recebermos em seu nome são registadas na sua conta Mangopay, desde que tenhamos recebido todas as instruções necessárias e os fundos correspondentes do PSP do pagador.

Contestação de transações que recebemos em seu nome — Dependendo do método de pagamento Mangopay utilizado por um pagador, este pode ter o direito de contestar uma transação de acordo com as regras do referido método de pagamento Mangopay, mesmo na ausência de motivos fraudulentos («Transação contestada»). Este é particularmente o caso dos métodos de pagamento por cartão e débito direto. Caso o Pagador conteste uma transação e sejamos obrigados a devolver os fundos ao Pagador através do método de pagamento Mangopay utilizado para a transação, o que se considera constituir um estorno, continua a ser financeiramente responsável perante a Mangopay pelo montante total desses estornos ou reembolsos. Por conseguinte, reservamo-nos o direito de deduzir o montante correspondente da sua Conta Mangopay, nomeadamente através da compensação desse montante. Neste caso, poderemos proceder ao estorno total ou parcial da Transação contestada. Quando aplicável, poderemos também recuperar, por qualquer meio, incluindo o Mecanismo de Retenção referido na secção 3.8, o montante correspondente à devolução dos fundos relativos a cada Transação, caso não disponha de fundos suficientes na sua Conta Mangopay, sem prejuízo da nossa capacidade legal de sub-rogarmo-nos nos seus direitos, a fim de recuperar os montantes devidos pelo Pagador por qualquer outro meio.

Caso uma Transação contestada possa ser refutada mediante a apresentação de provas de apoio, deverá cooperar plenamente e fornecer ao Parceiro e/ou à Mangopay, conforme solicitado, todas as informações e documentos necessários

considerados indispensáveis para a resolução do litígio. Essas informações devem ser apresentadas dentro do prazo especificado no pedido.

Registo de transações na sua conta Mangopay em várias moedas — Podemos registar as transações que recebemos em seu nome na moeda utilizada pelo pagador, dependendo do âmbito geográfico do parceiro e das moedas que disponibilizamos para o efeito. Por conseguinte, poderá ter várias contas Mangopay em diversas moedas; cada conta Mangopay será denominada numa única moeda.

Reembolso de uma transação - Se desejar reembolsar um pagador relativamente a uma transação, pode solicitar o cancelamento total ou parcial de uma transação que tenhamos recebido em seu nome, em conformidade com o presente artigo. O cancelamento da transação só será possível se os fundos correspondentes ao montante a estiverem reembolsados estiverem disponíveis na sua conta Mangopay .

O cancelamento total ou parcial da Transação será efetuado utilizando o Método de Pagamento Mangopay inicialmente utilizado pelo Pagador para a respetiva Transação, dentro dos limites das regras de cada Método de Pagamento Mangopay (nomeadamente os esquemas de cartões e as regras SEPA), no prazo máximo de dez (10) dias úteis após a receção do pedido de reembolso.

O cancelamento de uma Transação pode nem sempre ser possível por várias razões (por exemplo, quando o reembolso ocorre mais de 11 meses após a data da Transação a ser reembolsada no caso de Métodos de Pagamento Mangopay como cartões). Neste caso, a Transação será reembolsada ao Pagador utilizando outro Método de Pagamento.

Concorda que qualquer informação de que possamos necessitar para efetuar um reembolso nos será enviada diretamente pelo Parceiro.

3.5.2. Transações realizadas através de um Método de Pagamento Externo

As disposições seguintes aplicam-se caso o Parceiro tenha integrado um ou mais Métodos de Pagamento Externos na sua Plataforma. Os Métodos de Pagamento Externos são disponibilizados aos Pagadores pelo PSP de Terceiros selecionado pelo Parceiro, de acordo com os termos acordados entre o Parceiro e o PSP de Terceiros. As transações são processadas pelo PSP de Terceiros e liquidadas com a Mangopay pelo Parceiro ou diretamente pelo PSP de Terceiros. As transações que recebemos em seu nome são registadas na sua conta Mangopay, desde que tenhamos recebido todas as instruções necessárias e os fundos correspondentes. Em qualquer caso, as ordens de transação só serão aceites e as transações processadas após a conclusão bem-sucedida do CDD. Caso o CDD não tenha sido concluído, essas transações não serão processadas ou serão recusadas.

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 a conta associada ao Método de Pagamento Externo que utilizou para efetuar a Transação foi debitada. Estas contestações são geridas exclusivamente pelo Parceiro. Convidamo-lo a contactá-lo diretamente para qualquer pedido relacionado com contestações.

Reembolso de uma transação - Se desejar reembolsar um pagador, pode solicitar o cancelamento de uma transação. Se o seu pedido de reembolso for iniciado mais de um dia após a data de receção da transação, só poderá ser executado se os fundos que detemos em seu nome forem suficientes para cobrir o seu pedido.

3.6. Depósito de fundos na sua conta externa

(i) Registo de uma conta externa

Os fundos registados na sua Conta Mangopay serão transferidos para a Conta Externa que registou. A este respeito, deve ser o titular da Conta Externa que registar, salvo se a Mangopay autorizar o contrário. 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 da Conta Externa. Pode adicionar ou alterar a sua Conta Externa a qualquer momento através da Interface da Plataforma, desde que siga o procedimento de registo da Conta Externa e tenha concluído o Procedimento SCA, quando aplicável.

(ii) Depósito de fundos na sua Conta Externa

Efeturemos pagamentos para a sua Conta Externa de forma automática e periódica (exceto nos casos em que se aplique o Artigo 3.7 abaixo). A este respeito, concorda que as informações relativas à frequência dos pagamentos para a sua Conta Externa nos serão comunicadas diretamente pelo Parceiro. Em alguns casos, poderá alterar a frequência de pagamento na Interface da Plataforma, de forma pontual ou permanente.

Podemos bloquear um pagamento se suspeitarmos de utilização fraudulenta ou ilegal da Conta Mangopay, de violação da segurança da Conta Mangopay, se os requisitos de CDD não forem cumpridos ou deixarem de ser satisfeitos, ou por motivos de AML/CFT, incluindo no caso de uma medida de congelamento de ativos imposta contra si por uma autoridade administrativa ou por qualquer outro motivo previsto no Artigo 7.

Se verificar que um pagamento foi efetuado com erros, pode notificar o serviço de apoio ao cliente da Plataforma sobre esse erro. Se o erro for da nossa responsabilidade, corrigiremos a situação o mais rapidamente possível.

A execução de qualquer transação, incluindo o pagamento na sua Conta Externa, está sujeita ao cumprimento contínuo das obrigações de CDD e AML/CFT da Mangopay.

(iii) Moeda dos pagamentos transferidos para a sua Conta Externa

Os fundos registados na sua conta Mangopay serão, em princípio, transferidos para a sua conta externa na moeda em que as transações foram registadas na sua conta Mangopay e na qual espera receber o pagamento. Recomendamos que verifique se o PSP titular da conta externa poderá aplicar quaisquer comissões adicionais, caso a moeda do pagamento dos fundos indicada na sua conta Mangopay não seja a moeda da sua conta externa.

3.7. Procedimento SCA

O utilizador reconhece que determinadas ações que possa realizar utilizando os Serviços Mangopay estão sujeitas ao Procedimento SCA, a critério da Mangopay.

Estas verificações podem ser necessárias em várias situações, incluindo, entre outras:

- Acesso à sua conta Mangopay
- Atualização dos seus Dados de Identidade (incluindo os utilizados para o Procedimento SCA)
- Registo ou alteração de uma conta externa
- Execução de uma operação de pagamento

A não conclusão do Procedimento SCA pode resultar numa ou mais das seguintes consequências: o seu pedido pode ser recusado (por exemplo, a execução dos Serviços Mangopay) ou os Serviços Mangopay podem ser restringidos, a critério da Mangopay.

3.8. Verificação do beneficiário

Reconhece que determinadas ações que realiza utilizando os Serviços Mangopay — tais como o registo da sua conta externa ou o depósito de fundos na sua conta externa — podem, quando necessário, estar sujeitas ao processo de verificação do beneficiário ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 2024/886 relativo às transferências bancárias instantâneas em euros. Esta regra é particularmente importante para as Contas Mangopay que tenham um IBAN associado.

Antes de autorizar a referida ação, será informado pelo Parceiro se o identificador da conta de pagamento (IBAN) e o nome do beneficiário que forneceu correspondem ou não aos dados correspondentes mantidos pelo prestador de serviços de pagamento do beneficiário.

Se o IBAN e o nome do beneficiário não corresponderem ou se a verificação não for possível, será informado de que a autorização da ação poderá levar à transferência dos fundos para uma conta externa

que não seja do beneficiário por si indicado. Se prosseguir com esta ação, não poderemos recuperar os seus fundos caso estes sejam enviados para o beneficiário errado.

3.9. Outros serviços

3.9.1. Recargas e transferências

Caso tenha na Plataforma a opção de utilizar o saldo disponível na sua Conta Mangopay para transferir fundos para outro utilizador da Plataforma ou para recarregar a sua própria Conta Mangopay através de uma Recarga, aplicam-se também os termos específicos relativos às Transferências e à Recarga, para além destes Termos e Condições Gerais. Pode consultar os [Termos Específicos](#) abaixo.

Os serviços descritos no presente Artigo 3.9.1 e nos Termos Específicos só estão disponíveis após a conclusão bem-sucedida do CDD e a abertura de uma conta Mangopay.

3.10. Mecanismo de retenção e reserva

As disposições que se seguem têm como objetivo mitigar os riscos para a Mangopay e os seus clientes (ou seja, a Plataforma) relacionados com as Transações, em particular em caso de estornos, fraude ou outros riscos potenciais.

(i) Mecanismo de retenção

Em derrogação ao artigo 3.6 (ii) dos Termos e Condições, caso seja um Novo Utilizador ou na existência de Motivo Legítimo, reservamo-nos o direito de adiar o momento em que depositaremos os fundos na sua Conta Externa (o «Mecanismo de Retenção»).

Salvo quando exigido por lei e/ou por uma autoridade, deixaremos de aplicar o Mecanismo de Retenção assim que existam motivos razoáveis para considerar que o(s) risco(s) por nós identificado(s) (i) para nós, (ii) para o Parceiro, (iii) para qualquer outro utilizador da Plataforma e/ou (iv) para qualquer outro utilizador dos Serviços Mangopay tenham diminuído ou tenham sido geridos de tal forma que o Mecanismo de Retenção já não seja considerado necessário.

O utilizador reconhece e concorda que podemos compensar o montante retido na sua Conta Mangopay ao abrigo do Mecanismo de Retenção com quaisquer montantes que nos sejam devidos por si nos termos dos Termos e Condições, incluindo, entre outros, estornos.

(ii) Reserva

Reservamo-nos o direito de aplicar uma Reserva na sua Conta Mangopay em caso de Motivo Legítimo. Antes de exigir uma Reserva, consideramos vários fatores de risco, tais como, entre outros: o histórico da sua Conta Mangopay, o montante e o número de reembolsos, disputas ou estornos associados à sua Conta Mangopay, o montante 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 e os fundos que possa dever à Mangopay.

Se aplicarmos uma reserva à sua conta Mangopay, enviar-lhe-emos uma notificação por escrito especificando os termos da reserva.

Salvo nos casos em que tal seja exigido por lei e/ou por uma autoridade, a Reserva é libertada por nós assim que existam motivos razoáveis para considerar que o(s) risco(s) por nós identificado(s) (i) para nós, (ii) para o Parceiro, (iii) para qualquer outro utilizador da Plataforma e/ou (iv) para qualquer outro utilizador dos Serviços Mangopay tenham diminuído ou tenham sido geridos de tal forma que a Reserva já não seja considerada necessária.

O utilizador reconhece e concorda que podemos compensar o montante da Reserva com quaisquer montantes que o utilizador deva à Mangopay nos termos dos Termos e Condições.

O Mecanismo de Retenção e a Reserva podem ser cumulativos.

3.11. Taxas a pagar ao Parceiro

Autoriza-nos a deduzir da sua Conta Mangopay quaisquer comissões acordadas entre si e o Parceiro no Contrato da Plataforma, relacionadas com os serviços prestados pelo Parceiro. A este respeito, concorda que os montantes a deduzir nos serão comunicados pelo Parceiro. Em caso de litígio relativo ao montante das comissões acordadas entre si e o Parceiro e que tenhamos deduzido, convidamo-lo a contactar o serviço de apoio ao cliente da Plataforma.

3.12. Proteção dos fundos

Os fundos que detemos em seu nome estão protegidos de acordo com os termos do artigo 24.º-10, n.º 5, e do artigo 14.º 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.

3.13. Bloqueio da sua conta Mangopay e dos serviços Mangopay

Podemos bloquear a sua conta Mangopay e suspender os serviços Mangopay por motivos relacionados com a segurança da conta Mangopay, na presunção de utilização não autorizada, ilegal ou fraudulenta da conta Mangopay e/ou dos serviços Mangopay, em caso de violações graves dos presentes Termos e Condições, suspeitas de branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, medidas de congelamento de ativos tomadas contra si, caso os requisitos de CDD não sejam cumpridos ou deixem de ser satisfeitos, ou mediante pedido justificado dos nossos parceiros bancários ou redes de cartões, quando estes considerarem que a sua utilização dos Serviços Mangopay viola as suas regras. Para quaisquer questões relacionadas com o bloqueio da sua conta Mangopay ou a suspensão dos Serviços Mangopay, convidamo-lo a contactar primeiro o serviço de apoio ao cliente da Plataforma. Informamos que, em alguns casos, estamos proibidos por lei de lhe fornecer os motivos para o bloqueio da Conta Mangopay ou para a suspensão dos Serviços Mangopay.

A Mangopay, enquanto subsidiária de uma empresa sediada nos Estados Unidos da América, tem em conta as sanções económicas e outras medidas restritivas implementadas, em particular, pelo Gabinete de Controlo de Ativos Estrangeiros (OFAC) do Departamento do Tesouro dos EUA. Sempre que a Mangopay considerar apropriado ou necessário, poderá restringir uma Transação, suspender e/ou deixar de lhe prestar a totalidade ou parte dos Serviços Mangopay e/ou rescindir os presentes Termos e Condições imediatamente, caso detetemos que é uma pessoa designada nas medidas/sanções do

OFAC e/ou que as Transações na sua Conta Mangopay envolvem, de forma mais geral, (i) pessoas, (ii) países ou (iii) produtos/serviços específicos provenientes de determinados países/áreas geográficas abrangidos pelo OFAC, para além das restrições comerciais impostas pelas leis e regulamentos aplicáveis.

Desbloquearemos a sua Conta Mangopay e os Serviços Mangopay quando os motivos que justificaram o bloqueio deixarem de existir.

3.14. Segurança

Podemos suspender temporariamente a utilização da Conta Mangopay e/ou dos Serviços Mangopay por motivos técnicos, de segurança ou de manutenção, sem que essas operações dêem origem a qualquer forma de indemnização. Envidaremos todos os esforços para limitar este tipo de interrupções ao estritamente necessário.

Deve tomar todas as medidas razoáveis para controlar e garantir a segurança dos dispositivos que utiliza para aceder à Plataforma e aos Serviços Mangopay. Se for uma pessoa coletiva, deve também garantir que apenas as pessoas por si autorizadas utilizem os Serviços Mangopay. É inteiramente responsável pela utilização que for feita dos Serviços Mangopay e pelo acesso à Conta Mangopay por qualquer pessoa por si autorizada a esse respeito, não podendo a nossa responsabilidade ser invocada a este respeito. Deve notificar-nos sem demora injustificada assim que tiver conhecimento de qualquer perda, roubo, apropriação indevida ou utilização não autorizada, ou acesso não autorizado, à sua Conta Mangopay ou a quaisquer credenciais de segurança personalizadas a ela associadas. Nesse caso, a sua notificação à Mangopay não afetará, por si só, a atribuição de responsabilidades nos termos destes Termos e Condições.

3.15. Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo

Para lhe prestarmos os Serviços Mangopay, a regulamentação aplicável em matéria de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo (AML/CFT) exige que o identifiquemos e verifiquemos a sua identidade, bem como a do seu titular efetivo, caso seja uma pessoa coletiva.

Em alguns casos, poderemos também ter de obter informações relativas a uma Operação de Pagamento (tais como a sua finalidade, origem ou destino) ou à utilização da sua Conta Mangopay. Assim, se considerarmos que as informações de que dispomos não são suficientes, ou se essas informações revelarem quaisquer suspeitas relativas à lavagem de dinheiro 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 que nos vinculam, caso consideremos que, ao continuarmos a prestar-lhe os Serviços Mangopay, não conseguiremos cumprir as nossas obrigações em matéria de AML/CFT.

Informamos que os Serviços Mangopay que lhe prestamos podem estar sujeitos ao exercício do direito de comunicação por parte das autoridades competentes, tais como a unidade nacional de informação financeira. Não poderá ser intentada qualquer ação ou processo de responsabilidade civil, nem imposta qualquer sanção profissional contra a Mangopay, os seus administradores ou os seus agentes que tenham comunicado de boa-fé a atividade suspeita à sua autoridade nacional.

A Mangopay pode, a qualquer momento, solicitar-lhe que forneça Dados de Identidade e Documentos de Apoio atualizados, no âmbito das suas obrigações contínuas de CDD. O incumprimento de tais pedidos pode resultar na suspensão dos Serviços Mangopay, no bloqueio da sua Conta Mangopay, na recusa de execução de qualquer Transação ou no encerramento da sua Conta Mangopay.

3.16. Procurador autorizado

Pode conceder uma procuração a qualquer pessoa autorizada (um «Representante Autorizado»), incluindo a Plataforma, para realizar determinadas ações em seu nome na sua conta Mangopay, entre as quais

acessar o saldo da sua conta e às transações associadas, executar Operações de Pagamento, registar e/ou alterar uma Conta Externa e alterar dados pessoais (por exemplo, e-mail ou número de telefone).

Qualquer ação solicitada por um Representante Autorizado será considerada validamente autorizada por si e executada em seu nome, desde que a procuração se mantenha em vigor. Não nos responsabilizamos por qualquer litígio decorrente de qualquer instrução recebida de um Representante Autorizado ou de qualquer desacordo entre si e um Representante Autorizado. Aceita a responsabilidade total pela concessão dessa autorização. Pode, a qualquer momento, revogar uma procuração concedida a um Representante Autorizado, notificando a Mangopay.

Secção 4. Alteração, vigência e rescisão

4.1. Alteração dos Termos e Condições

Podemos alterar os Termos e Condições a qualquer momento. Será notificado de quaisquer alterações pela Mangopay ou através do Parceiro. Se forem necessárias alterações aos Termos e Condições devido a disposições legislativas ou regulamentares, estas serão aplicáveis imediatamente. Nos restantes casos, será informado de quaisquer alterações pelo menos dois (2) meses antes da sua entrada em vigor e terá a opção de recusar as alterações, notificando-nos da sua recusa. Ao continuar a utilizar os Serviços da Mangopay através da Plataforma após o período de dois meses, isso significa que reconhece e concorda com a versão alterada dos Termos e Condições da Mangopay. Se decidir que não concorda com a mesma, será necessário encerrar a sua conta Mangopay. Este encerramento significará que deixará de poder receber pagamentos através da Plataforma. Para proceder ao encerramento da sua conta Mangopay, terá de levantar todos os fundos remanescentes para uma Conta Externa. Pode também notificar a Plataforma ou os serviços de apoio ao cliente da Mangopay da sua intenção de encerrar a sua conta Mangopay.

4.2. Entrada em vigor, vigência e rescisão

Os presentes Termos e Condições são celebrados por um período indeterminado. Entrarão em vigor apenas após a conclusão bem-sucedida do CDD, momento em que a sua conta Mangopay será ativada e poderá aceder aos Serviços Mangopay, sujeito a quaisquer funcionalidades limitadas que possam, excecionalmente, ser disponibilizadas antes dessa conclusão, nos termos da Secção 3.2. Antes dessa conclusão, não existirá qualquer relação contratual entre si e a Mangopay.

Pode rescindir estes Termos e Condições a qualquer momento. Também podemos rescindir os Termos e Condições a qualquer momento, mediante um pré-aviso de dois (2) meses. Independentemente de a rescisão ser por sua iniciativa ou por iniciativa da Mangopay, a mesma deve ser notificada à outra parte por qualquer meio, incluindo por e-mail. Caso pretenda rescindir por e-mail, a rescisão por sua iniciativa pode ser enviada para o departamento de apoio ao cliente da Plataforma ou para a Mangopay através do endereço: eu-accountclosure@mangopay.com . Concorda que o seu pedido de rescisão nos possa ser enviado pelo Parceiro, quando aplicável. Se estiver em curso uma investigação no momento do pedido de rescisão da sua Conta Mangopay, poderemos bloquear a sua Conta Mangopay, conforme previsto no Artigo 3.12.

Podemos também rescindir os presentes Termos e Condições mediante simples notificação (incluindo por email), sem aviso prévio, em todos os casos previstos no Artigo 7.º, bem como nos seguintes casos: violações graves dos presentes Termos e Condições; incumprimento das condições de elegibilidade previstas no Artigo

3.1; recusa ou omissão em fornecer as informações obrigatórias ou atualizadas exigidas nos termos do Artigo 3.3; utilização fraudulenta ou ilegal dos Serviços Mangopay; suspeita grave de branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo;

mediante pedidos justificados dos nossos parceiros bancários ou redes de cartões, caso estes considerem que a sua utilização dos Serviços Mangopay é contrária às suas regras, ou quando estiver sujeito a medidas restritivas ou sanções económicas, ou se uma das suas Operações de Pagamento estiver sujeita a tais medidas.

Podemos também rescindir os Termos e Condições mediante notificação nos seguintes casos:

- Se a sua Conta Mangopay estiver inativa, tal como definido abaixo;
- No caso de o seu Contrato de Plataforma terminar (por sua iniciativa ou por iniciativa do Parceiro).

Informamos que a rescisão dos Termos e Condições (e, consequentemente, o encerramento da sua conta Mangopay) só produz efeitos quando a conta Mangopay apresentar um saldo nulo.

4.3. Inatividade

A sua Conta Mangopay será considerada inativa se não tiver registado quaisquer transações — exceto a dedução de comissões —, tais como a execução de um Payout, a receção de Transferências ou o início de Transferências, durante um período de dois (2) anos. Se a sua Conta Mangopay estiver inativa e apresentar um saldo positivo: caso não reative a sua conta, não entre em contacto connosco ou não transfira os seus fundos para uma Conta Externa para permitir o encerramento da sua Conta Mangopay, continuaremos a administrar diligentemente os seus ativos. Em contrapartida, reservamo-nos o direito de deduzir uma comissão anual de gestão administrativa de trinta (30) euros ou trinta (30) GBP, consoante a moeda da sua Conta Mangopay (até ao limite dos fundos disponíveis na sua conta).

Assim que o saldo da sua conta Mangopay se tornar nulo, reservamo-nos o direito de encerrar a conta e de rescindir os presentes Termos e Condições de forma definitiva. Até que tome as medidas necessárias para recuperar os fundos registados na sua conta Mangopay, a conta permanecerá bloqueada e mantida exclusivamente com o objetivo de transferir os montantes devidos para a conta externa que registou, sem prejuízo das taxas de gestão administrativa cobradas pela Mangopay.

4.4. Consequências da cessação do contrato entre a Mangopay e o Parceiro

Informamos que, caso o contrato que celebrámos com o Parceiro para a integração da Solução Mangopay termine, rescindiremos os Termos e Condições, mediante um pré-aviso de dois (2) meses.

Se for o caso, se o saldo da sua Conta Mangopay for zero, a Conta será encerrada no final do período de pré-aviso e os Termos e Condições serão considerados rescindidos.

Se a sua Conta Mangopay tiver um saldo positivo, deverá transferir os fundos para uma Conta Externa em seu nome, a fim de encerrar a sua Conta Mangopay. Caso não recupere os seus fundos, continuaremos a administrar os seus ativos com a devida diligência, de acordo com as disposições abaixo.

Se o Parceiro deixar de utilizar os Serviços Mangopay, a sua conta Mangopay será considerada inativa caso não tenha realizado qualquer ação na sua conta (como um levantamento, uma transferência ou um depósito na sua conta) durante um período de um (1) ano (ou seja, 365 dias) e não nos tenha contactado dentro desse prazo. Receberá uma notificação de inatividade por e-mail a convidá-lo a transferir os fundos para uma

Conta Externa em seu nome, de acordo com o procedimento que será indicado na notificação de inatividade. Caso não consiga transferir os fundos da sua Conta Mangopay para a sua Conta Externa, os seus fundos ficarão retidos pela Mangopay, em troca do que deduziremos uma taxa de gestão administrativa de trinta (30) euros por ano.

Estas taxas de gestão administrativa limitar-se-ão ao saldo positivo disponível na conta Mangopay. Assim que o saldo da sua conta Mangopay for nulo, a conta será encerrada e a rescisão dos presentes Termos e Condições entrará em vigor na íntegra.

Até que tome as medidas necessárias para recuperar os fundos registados na sua conta Mangopay, a conta será mantida exclusivamente com o objetivo de transferir os montantes devidos para a conta externa que registou, sem prejuízo das taxas de gestão administrativa cobradas pela Mangopay.

4.5. Falecimento (Pessoa Singular)

Em caso de falecimento, deixaremos de prestar os Serviços Mangopay. Restringiremos também os pagamentos para a Conta Externa até recebermos instruções dos beneficiários ou do notário responsável pela sucessão. Os seus fundos só poderão ser transferidos para os seus beneficiários quando nos forem fornecidos os documentos que nos permitam verificar a sua legitimidade e identidade.

4.6. Consequências da rescisão

Em caso de notificação de rescisão dos Termos e Condições, deixará de poder utilizar todos os Serviços Mangopay e a sua Conta Mangopay ficará restrita 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, sujeito ao cumprimento dos requisitos de identificação previstos no Artigo 3.3. A sua Conta Mangopay será encerrada definitivamente e a rescisão dos Termos e Condições entrará em vigor na íntegra assim que a Conta Mangopay apresentar um saldo nulo.

Secção 5. Comissões

Não cobramos qualquer comissão pela utilização dos Serviços Mangopay, exceto em caso de inatividade da sua Conta Mangopay, conforme previsto no Artigo 4.3.

Secção 6. Limitação de responsabilidade

A nossa responsabilidade limita-se à prestação dos Serviços Mangopay. Não intervimos em quaisquer relações jurídicas ou comerciais, nem em quaisquer litígios entre si e o Parceiro, entre si e um Pagador ou entre si 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. Não fazemos parte do contrato entre si e um Pagador ou entre si e o Parceiro. Consequentemente, não podemos ser responsabilizados pelo incumprimento ou cumprimento indevido das obrigações daí decorrentes, nem pela culpa, conduta indevida ou negligência de qualquer Pagador ou Parceiro cometida em relação a si. O Parceiro é o único responsável pela segurança da sua Plataforma, devendo contactar este último relativamente a qualquer litígio relacionado com a utilização da sua Plataforma.

Em nenhuma circunstância seremos responsabilizados (i) em caso de bloqueio da Conta Mangopay ou de suspensão dos Serviços Mangopay, que ocorram nos casos previstos nos presentes Termos e Condições, (ii) em caso de indisponibilidade da Plataforma ou da sua Interface, (iii) em caso de acesso não autorizado à sua Interface ou de violação de segurança da Plataforma, (iv) em caso de interrupção ou falha do nosso software e dos nossos sistemas informáticos utilizados para fornecer a Solução Mangopay, (v) em caso de incumprimento ou cumprimento inadequado das obrigações decorrentes do seu contrato com um Pagador ou com a Plataforma e (vi) no caso de uma Transação, Transferência, Recarga ou Operação de Pagamento ser recusada ou não ser processada devido ao facto de os requisitos de CDD não terem sido cumpridos ou já não serem satisfeitos. Em todos os casos, a nossa responsabilidade limita-se à indemnização por danos directos relacionados com o incumprimento de qualquer uma das nossas obrigações ao abrigo dos presentes Termos e Condições, exceto nos casos em que tal limitação seja proibida pela legislação aplicável.

Secção 7. Os seus compromissos

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

- A sua utilização dos Serviços Mangopay não é contrária (i) à ordem pública, (ii) à moral, (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;

- Concorda em não utilizar os Serviços da Mangopay para atividades proibidas. A lista de atividades proibidas está disponível no nosso site (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>);
- Concorda em não se fazer passar por outra pessoa ou entidade, falsificar ou ocultar a sua identidade ou idade, nem criar uma identidade falsa.
- Concorda em permanecer financeiramente responsável perante a Mangopay pelo montante total de todos os estornos, reembolsos e multas decorrentes da sua utilização dos Serviços da Mangopay.

Em caso de violação destes compromissos, reservamo-nos o direito de 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;
- Restringir a sua conta Mangopay e/ou suspender os Serviços Mangopay;
- Bloquear a sua conta Mangopay;
- Recusar-nos a prestar-lhe os Serviços da Mangopay no futuro, incluindo noutras plataformas;
- Suspender os seus fundos na medida do razoavelmente necessário e pelo tempo que for razoavelmente necessário;
- Recusar, a qualquer momento, qualquer Transação; neste caso, iremos notificá-lo da recusa e dos motivos, dentro dos limites impostos por lei.

Temos o direito de intentar qualquer ação judicial privada para obter uma indemnização por quaisquer danos por nós sofridos em resultado do incumprimento, da sua parte, das obrigações previstas nos presentes Termos e Condições. Caso observe uma violação das obrigações acima referidas, 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, tratamos os seus dados pessoais («Dados»). De acordo com o Regulamento Europeu (UE) 2016/679 («Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados» ou «RGPD»), apenas são tratados os Dados estritamente necessários para a concretização das finalidades especificadas na declaração de privacidade da Mangopay. Para mais informações sobre o tratamento dos seus Dados pela Mangopay, consulte a nossa declaração de privacidade em: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Para quaisquer questões ou pedidos relacionados com o tratamento dos seus Dados, pode contactar-nos a qualquer momento através do endereço: dpo.mangopay@mangopay.com.

Ao assinar estes Termos e Condições, o utilizador: (i) declara ter lido a nossa declaração de privacidade disponível no site comercial da Mangopay, no seguinte endereço: <https://mangopay.com/privacystatement>; (ii) concorda em consultar periodicamente a nossa declaração de privacidade, uma vez que está ciente de que esta pode ser adaptada de acordo com alterações nas nossas atividades de tratamento de dados pessoais ou na regulamentação aplicável, prevalecendo sempre a versão mais recente publicada no site comercial da Mangopay; (iii) no caso de agir na qualidade de representante legal de uma pessoa coletiva ou associação e de nos fornecer dados pessoais relativos a terceiros, compromete-se a comunicar a nossa declaração de privacidade (<https://mangopay.com/privacy-statement>) a esses terceiros.

Secção 9. Disposições Gerais

9.1. Sigilo profissional

Estamos sujeitos a rigorosas obrigações de sigilo profissional.

Concorda que o sigilo profissional será levantado em benefício dos prestadores de serviços a quem subcontratamos funções operacionais relevantes para a prestação dos Serviços Mangopay. Os prestadores de serviços com quem partilharemos dados abrangidos pelo sigilo profissional prestam-nos serviços relacionados com a prevenção da fraude, o combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, bem como a hospedagem e segurança da nossa infraestrutura técnica e serviços de apoio ao cliente. Os dados em causa são os seus Dados de Identidade, bem como dados relacionados com Transações realizadas através da utilização dos Serviços Mangopay. Podemos também partilhar determinados dados técnicos relativos ao dispositivo que utiliza (computador, telefone, etc.), as suas identificações eletrónicas, o seu endereço IP e informações sobre a sua interação com a Plataforma do nosso Parceiro para fins de prevenção da fraude. Os nossos prestadores de serviços estão, em geral, localizados na União Europeia, nomeadamente no Luxemburgo, na Polónia, em França, na Irlanda e na Alemanha. Algumas destas entidades estão também localizadas fora da União Europeia e do Espaço Económico Europeu («EEE»), nomeadamente nos Estados Unidos, no Reino Unido e no Canadá.

Concorda que o sigilo profissional será levantado em benefício da Plataforma à qual se inscreveu e que utiliza os Serviços Mangopay para permitir pagamentos relacionados com as suas atividades na Plataforma. Autoriza a partilha de informações com a(s) Plataforma(s) à(s) qual(is) se inscreveu, para que a(s) Plataforma(s) possa(m) realizar determinadas atividades que são do seu interesse, incluindo ajudá-lo quando contactar o centro de apoio, dar resposta a pedidos de reembolso, contribuir para investigações de fraude e realizar auditorias. Os dados em questão são os seus Dados de Identidade, bem como dados relacionados com Transações e pagamentos externos para a(s) sua(s) conta(s) bancária(s) externa(s) efetuados através da utilização dos Serviços Mangopay. Podemos também partilhar outros dados, tais como dados técnicos (por exemplo, ID de Utilizador) ou o estado de alguns dos nossos processos.

Autoriza igualmente a Mangopay a partilhar os seus Dados de Identidade e Documentos de Apoio, incluindo cópias dos seus documentos de identidade e outras informações ou documentos utilizados para a CDD, com o Parceiro junto do qual

se registou e que necessita desses Dados de Identidade e Documentos de Apoio para as suas atividades de conformidade, tais como as obrigações de CDD do próprio Parceiro. Ao solicitar os dados à Mangopay, a Plataforma visa limitar a necessidade de o Parceiro solicitar os mesmos dados ou documentos que são recolhidos pela Mangopay para as obrigações de conformidade aplicáveis à sua própria Plataforma na qual se registou.

Essa divulgação pode ocorrer durante a vigência do contrato entre a Mangopay e o Parceiro e, após a sua rescisão, apenas na medida do necessário para concluir processos em curso, tais como migrações. Pode revogar o seu consentimento a qualquer momento.

9.2. Propriedade intelectual

Reservamo-nos todos os títulos e direitos de propriedade intelectual associados aos Serviços Mangopay que lhe prestamos. Nenhum destes direitos lhe é transferido ao abrigo do presente contrato.

Compromete-se a não infringir os títulos e direitos detidos pela Mangopay, incluindo a marca registada e o logótipo «Mangopay». Compromete-se igualmente a não remover nem modificar qualquer indicação da marca registada «Mangopay» ou de qualquer outra propriedade intelectual ou direito de propriedade que conste de qualquer item fornecido ou disponibilizado pela Mangopay.

9.3. Força maior

Não podemos ser responsabilizados nem considerados em incumprimento dos presentes Termos e Condições, em caso de incumprimento 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 qualquer uma das disposições dos presentes Termos e Condições for considerada nula e sem efeito, será considerada como não tendo sido escrita e não invalidará qualquer das restantes disposições. Se uma ou mais disposições dos presentes Termos e Condições se tornarem obsoletas ou forem declaradas como tal nos termos de uma lei, regulamento ou na sequência de uma decisão definitiva proferida por um tribunal competente, as restantes disposições manterão a sua força vinculativa e âmbito de aplicação.

9.5. Inalienabilidade

Não pode transferir ou ceder os seus direitos e obrigações ao abrigo dos presentes Termos e Condições a terceiros.

9.6. Acordo sobre provas

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 você ou nós não fazermos uso de qualquer disposição prevista nos presentes Termos e Condições 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. Reclamações e mediação

Para qualquer pedido relacionado com a utilização dos Serviços Mangopay, convidamo-lo a contactar primeiro 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.

Confirmaremos a receção da sua reclamação no prazo de 10 dias úteis a contar da data de receção da mesma.

Receberá uma resposta o mais rapidamente possível e, o mais tardar, no prazo de quinze (15) dias úteis após a receção da reclamação pela Mangopay. No entanto, por motivos alheios à sua vontade, a Mangopay poderá não conseguir responder dentro deste prazo de quinze (15) dias.

Nesse caso, enviar-lhe-emos uma resposta especificando os motivos para este prazo adicional. Em qualquer caso, receberá uma resposta final o mais tardar um (1) mês, ou seja, trinta (30) dias após a receção da reclamação.

Por conseguinte, ao preencher a sua reclamação, certifique-se de que nos fornece, pelo menos, as seguintes informações:

- Nome e apelido;
- Dados de contacto, tais como o seu endereço de e-mail e/ou o seu número de telemóvel;
- A plataforma na qual está a utilizar o serviço da Mangopay;
- O contexto da sua reclamação: o que aconteceu, quando ocorreu o incidente ou problema e em que circunstâncias;
- Qualquer documentação que possa corroborar a sua reclamação ou que seja útil.

Informamos que a *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF) tem competência para resolver, por via extrajudicial, litígios relacionados com a aplicação dos presentes Termos e Condições. Para mais informações sobre a CSSF

e as condições de recurso, pode consultar o sítio Web da CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Chamamos a sua atenção para o facto de que a CSSF não pode ser interpelada se o pedido for manifestamente infundado ou abusivo, se o litígio já tiver sido analisado ou estiver a ser analisado por outro provedor de justiça ou por um tribunal, se o pedido ao provedor de justiça for apresentado mais de um ano após a reclamação por escrito que nos tenha dirigido, ou se o litígio não se enquadrar no âmbito de competências do provedor de justiça. 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 interposição de uma ação judicial.

9.9. Língua

Exceto no caso de normas de ordem pública (que se aplicam apenas na medida estrita do seu objetivo), os presentes Termos e Condições são celebrados exclusivamente em inglês e concorda que nos comunicaremos

consigo em inglês. Qualquer tradução destes Termos e Condições é fornecida exclusivamente para sua conveniência e não se destina a alterar os termos destes Termos e Condições.

9.10. Lei aplicável e jurisdição

Estes Termos e Condições estão sujeitos à legislação luxemburguesa, exceto nos casos em que as leis de ordem pública (tais como a legislação local em matéria de defesa do consumidor) se destinem a aplicar-se à relação que nos vincula.

Em caso de litígio entre nós, aceita a jurisdição exclusiva dos tribunais do Luxemburgo. No entanto, se for um consumidor, pode submeter a questão 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 da Mangopay em caso de Transferências de fundos e/ou Recargas

Versão em vigor a partir de 27 de julho de 2026

Na medida em que lhe sejam aplicáveis, estes Termos e Condições Específicos para os Serviços da Mangopay em caso de transferências de fundos e/ou recargas aplicam-se em complemento aos Termos e Condições acima referidos. Por conseguinte, todas as disposições dos Termos e Condições principais aplicam-se igualmente à sua utilização dos serviços descritos nestes Termos Específicos.

Secção 1 - Transferência de fundos

Esta secção aplica-se quando tem a opção de (i) utilizar os fundos disponíveis na sua Conta Mangopay para transferir fundos para a Conta Mangopay de outro utilizador da Plataforma e (ii) receber na sua Conta Mangopay transferências de fundos iniciadas a partir da Conta Mangopay de outro utilizador da Plataforma. Esta funcionalidade é designada por «Transferência» e só está disponível se o Parceiro ou a Mangopay tiverem especificado que esta opção está disponível para si. Uma Transferência constitui uma Operação de Pagamento, de acordo com as Definições da Secção 1 dos Termos e Condições dos Serviços de Pagamento da Mangopay.

As transferências só estão disponíveis se o seu processo de verificação de identidade (CDD) tiver sido concluído com sucesso e se for titular de uma conta Mangopay.

1. Transferência de fundos da sua conta Mangopay para outra conta Mangopay

Pode utilizar os fundos disponíveis na sua conta Mangopay para efetuar um pagamento para a conta Mangopay de outro utilizador da Plataforma. Antes de iniciar o seu pagamento, deve certificar-se de que o saldo disponível na sua conta Mangopay é suficiente para cobrir o montante da transferência.

Para efetuar uma transferência para a conta Mangopay de outro utilizador da Plataforma, deve indicar o montante, o beneficiário e quaisquer outras informações solicitadas pelo Parceiro. A sua instrução de pagamento é irrevogável assim que confirmar a transferência na interface da Plataforma e será considerada imediata, salvo indicação em contrário. Executaremos a sua instrução o mais rapidamente possível e creditaremos os fundos na conta Mangopay do utilizador que é o beneficiário da transferência. Podemos recusar a execução da transferência se a instrução estiver incompleta ou for errada. Podemos recusar, bloquear ou suspender uma transferência da sua conta Mangopay para outra conta Mangopay se suspeitarmos de utilização fraudulenta ou ilegal da sua conta Mangopay, se os requisitos de CDD não forem cumpridos ou deixarem de ser satisfeitos, em caso de violação de segurança da sua conta Mangopay ou por motivos de AML/CFT, incluindo, entre outros, medidas de congelamento de ativos, sanções ou restrições impostas contra si por uma autoridade administrativa ou relacionadas com o contexto da transferência.

Contestação de uma transferência iniciada a partir da sua conta Mangopay — Se desejar contestar um pagamento efetuado para a conta Mangopay de outro utilizador da Plataforma que não tenha autorizado ou que tenha sido realizado incorretamente, convidamo-lo a contactar primeiro o serviço de apoio ao cliente do Parceiro o mais rapidamente possível ou a contactar o serviço de apoio ao cliente da Mangopay.

Se utilizar os Serviços Mangopay para fins não profissionais, dispõe de um prazo de treze (13) meses a contar do débito na sua conta Mangopay para contestar a transferência. Se utilizar os Serviços Mangopay na qualidade de profissional, o seu prazo de contestação é de oito (8) semanas a contar do débito na sua conta Mangopay. Se constatarmos que o pagamento não autorizado se deve a fraude, reembolsar-lhe-emos o montante da transação. No entanto, quaisquer perdas

relacionadas com pagamentos não autorizados continuarão a ser da sua responsabilidade se resultarem de atividades fraudulentas por si realizadas ou em caso de negligência da sua parte no que diz respeito à segurança e ao acesso à sua conta Mangopay.

2. Receber uma transferência na sua conta Mangopay

Pode receber fundos na sua conta Mangopay de outros utilizadores da Plataforma que possuam uma conta Mangopay através de uma transferência. Os fundos recebidos na sequência de uma transferência serão registados na sua conta Mangopay.

3. Reembolsar uma transferência recebida

Se pretender reembolsar uma transferência que recebeu na sua conta Mangopay, pode solicitar o cancelamento total ou parcial dessa transferência recebida na sua conta, em conformidade com o presente artigo. O cancelamento de uma transferência só será possível se os fundos correspondentes ao montante a reembolsar estiverem disponíveis na sua conta Mangopay.

Secção 2 - Recarregar a sua conta Mangopay (Recarga)

Esta secção aplica-se quando tem a opção de efetuar um recarregamento da sua conta Mangopay.

Dependendo da integração da Plataforma de Parceiros, poderá ser possível efetuar uma recarga na sua conta Mangopay. Por «recarga» entende-se os fundos que transfere para a sua conta Mangopay utilizando um método de pagamento Mangopay ou um método de pagamento externo. Pode, em seguida, utilizar esses fundos para efetuar uma transferência para outra conta Mangopay de um utilizador da Plataforma. Uma recarga constitui uma transação, de acordo com as definições da Secção 1 dos Termos e Condições dos Serviços de Pagamento Mangopay.