

**\*Importante - O seu consentimento quanto ao idioma inglês\***. \*Concluiremos este Contrato do Utilizador em inglês. Ao concordar com o nosso Contrato do Utilizador, concorda com o fornecimento do nosso Serviço em inglês e também que comuniquemos consigo em inglês.\*

\*Se houver qualquer conflito entre a versão em inglês do conteúdo do nosso Serviço (incluindo este Contrato do Utilizador) e qualquer tradução, a versão em inglês prevalecerá. Por exemplo, se configurou o dispositivo com o qual acede ao nosso Serviço para um idioma diferente do inglês, somente a versão em inglês do nosso Serviço será aplicada (e não a versão noutra idioma).\*

\*Para a sua conveniência, é possível fornecer este documento noutros idiomas. A versão em português deste documento está disponível [aqui](<https://www.remitly.com/pt/pt/home/agreement>). Caso haja alguma inconsistência entre a versão em inglês deste Contrato do Utilizador e o texto traduzido, somente o texto em inglês será vinculativo.\*

**\*Caso não concorde com o acima\*, por favor, não aceda nem use os nossos Serviços.**

## **Informações importantes sobre o serviço**

**Observação: somos obrigados por lei a fornecer informações importantes, principalmente antes de assinar um contrato conosco. Fornecemos estas informações no nosso pré-aviso chamado de [Informações importantes sobre o serviço](<https://www.remitly.com/home/key-service-information>). Estas informações não fazem parte do nosso Contrato, mas fornecerão alguns detalhes sobre como celebramos este contrato consigo e a sua utilização dos nossos Serviços. Inclui informações tais como os seus direitos para cancelar ou interromper a utilização dos nossos serviços, os quais sugerimos fortemente que leia antes de celebrar este Contrato conosco.**

## **CONTRATO DE UTILIZADOR DA REMITLY**

\*Antes de concordar em usar os nossos Serviços, leia atentamente as informações que se seguem. Também recomendamos que guarde este documento num local seguro – os termos do nosso Contrato de Utilizador são juridicamente vinculativos.\*

Este Contrato de Utilizador (“Contrato”) entra em vigor a 10 de março de 2022. Aplica-se aos utilizadores dos serviços da Remitly residentes na República de Portugal.

### **1. O NOSSO CONTRATO CONSIGO**

**1.1 Este Contrato é um contrato entre si e a Remitly Europe Limited (“Remitly”, “nós”, “nos” e “nosso”).** Descreve os termos pelos quais estará vinculado ao aceder e/ou utilizar os nossos produtos (sejam eles serviços ou conteúdo digital) (“Serviços”). Quando usamos as palavras “você” e “seu” neste Contrato, referimo-nos aos utilizadores dos nossos Serviços.

Este Contrato inclui termos que se referem especificamente a quando regista os seus dados connosco (ou seja, quando cria um “Perfil” – consulte a secção 3.1 abaixo) e também inclui termos com os quais deve concordar sempre que nos pedir para efetuar transações de pagamento único. Ambos os conjuntos destes termos estão incluídos neste documento para facilitar a referência.

**1.2 Outros documentos importantes.** Chamamos igualmente a sua atenção para a nossa [Política de Privacidade] (/home/policy) e a nossa [Política de Cookies] (/home/cookies) (“Políticas”), que contêm todas as informações relevantes sobre como utilizamos as suas informações pessoais ao fornecer-lhe os nossos Serviços, incluindo informações sobre os seus direitos sob a lei de proteção de dados e como entrar em contacto com o nosso Diretor de Proteção de Dados. Se participar no nosso programa ‘Recompensas’, também existem termos especiais que se aplicam a si. Podem ser encontrados ao clicar [aqui](/home/referral-program-tnc).

**1.3 Onde mais posso encontrar uma cópia deste Contrato e das Políticas relacionadas?** As versões atuais deste Contrato, da Política de Privacidade e da Política de Cookies são-lhe disponibilizadas no rodapé do nosso site. **Recomendamos fortemente que imprima ou descarregue e guarde uma cópia destes documentos e consulte a versão atual ao utilizar os nossos Serviços de vez em quando.**

**1.4 Quando é que os termos deste Contrato se tornam juridicamente vinculativos para comigo?** Aceita e concorda com os termos deste Contrato (incluindo todas as Políticas) quando:

1. reconhecer a aceitação da versão eletrónica deste Contrato quando essa opção for disponibilizada para si (tal como quando efetuar o seu registo nos Serviços Remitly através do nosso site ou aplicação móvel); ou

2. começar a usar ou tentar usar os nossos Serviços (inclusive se aceder, descarregar e/ou usar qualquer um dos Serviços da Remitly) - nessas circunstâncias, concorda que trataremos a sua utilização dos nossos Serviços como uma aceitação deste Contrato a partir deste ponto em diante.

**1.5 Observe as seguintes informações importantes**

Como este Contrato estabelece termos juridicamente vinculativos que se aplicam à

sua utilização dos nossos Serviços, leia e certifique-se de que está confortável com os mesmos antes de se vincular aos mesmos e sempre que utilizar os nossos Serviços. Em particular, certifique-se de que contém tudo o que deseja e nada que não esteja preparado para concordar, antes de decidir aceitá-los e utilizá-los. Se não concordar com alguma parte deste Contrato, por favor, não utilize os nossos Serviços. Este Contrato contém certas limitações, riscos e orientações sobre a utilização adequada dos nossos Serviços. Para ajudá-lo com a sua revisão, destacamos abaixo algumas das principais disposições que deve ter um cuidado especial ao ler e entender antes de utilizar os nossos Serviços. Se ainda não tiver certeza de alguma coisa ou quiser mais informações, veja as informações no nosso site ou entre em contacto connosco para [service@remitly.com](mailto:service@remitly.com).

### **Secções principais:**

**\*\*Os nossos Serviços” e “Pagar pelos nossos Serviços e Câmbio de Moeda”\*** (secções 2 e 5) – Estas secções dão-lhe informações sobre os serviços que fornecemos, bem como que taxas podem ser aplicadas. Também fornece instruções importantes sobre como deve fazer-nos os pagamentos de forma a utilizar os nossos Serviços. \*Note que o aconselhamos a não utilizar os nossos Serviços para enviar dinheiro a desconhecidos.\*

**\*\*Apresentação e Utilização dos nossos Serviços”\*** (secção 3) – esta disposição explica quem pode utilizar os nossos serviços. \*Note que é muito importante que não utilize os nossos serviços em nome de outra pessoa.\*

**\*\*Enviar dinheiro”\*** (secção 5) – esta secção fornece informações importantes sobre como processamos as transferências de dinheiro.

**\*\*Restrições de Serviço Importantes”\*** (secção 7) – leia esta secção com atenção. Define particularmente a lista de atividades conhecidas como *“Atividades restritas”* as quais não tem permissão para realizar ao utilizar os nossos serviços. Fornece também detalhes sobre que ações podemos tomar se não utilizar os nossos serviços de forma apropriada (o que pode incluir não processarmos as suas transações).

**\*\*Isenções de Responsabilidade Importantes” e “A nossa Responsabilidade por Perdas ou Danos Sofridos por Si”\*** (secções 12 e 14) – estas secções explicam as circunstâncias nas quais somos (ou não) responsáveis perante si ao fornecer os nossos Serviços.

**\*\*A sua responsabilidade por perdas causadas por si”\*** (secção 13) - esta secção descreve as circunstâncias nas quais pode ser responsabilizado por perdas causadas

por si.

**\*“Alterações aos nossos Serviços e ao nosso Contrato”\* (secção 18) - esta secção fornece detalhes importantes sobre como podemos alterar o nosso Contrato.**

## **2. OS NOSSOS SERVIÇOS**

**2.1 Transferências de dinheiro.** Os nossos Serviços permitem que as pessoas residentes em Portugal efetuem transferências de dinheiro para pessoas nos países e regiões que o notificamos através do nosso website e/ou aplicação móvel. Os nossos Serviços funcionam de uma forma em que um **“Remetente”** utiliza os nossos Serviços para enviar dinheiro e um **“Destinatário”** recebe o dinheiro que foi pago através dos nossos Serviços. Uma **“Transação”** refere-se a uma ordem dada por um Remetente que nos instrui a fazer um pagamento a um Destinatário através dos nossos Serviços. O **“Valor da Transação”** é o valor pago a nós pelo Remetente para efetuar um pagamento ao Destinatário. O **“Valor de Pagamento”** é o valor pago ao Destinatário.

**2.2 Recomendamos que utilize os nossos Serviços para enviar dinheiro a amigos e familiares** e, portanto, não deve utilizar os nossos Serviços para enviar dinheiro a desconhecidos.

**2.3 Contratos de terceiros.** Para utilizar os nossos Serviços, poderá precisar de assinar contratos com outros fornecedores de serviços aos quais chamamos de **“Fornecedores de Serviços de Terceiros”**. Por exemplo, se utilizar os nossos Serviços através da nossa aplicação móvel, poderá ser necessário um contrato com o fabricante do dispositivo móvel e a operadora de rede. Concorda em cumprir os termos dos contratos que celebra com os Prestadores de Serviços de Terceiros e que estão relacionados à sua utilização dos nossos Serviços.

## **3. APRESENTAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS NOSSOS SERVIÇOS**

(Observe também as importantes restrições de serviço estabelecidas na secção 7)

**3.1 Criação de Perfil.** Para utilizar os nossos Serviços, deverá criar um perfil Remitly (o seu **“Perfil”**). O seu Perfil permite-nos registar certas informações sobre si, conforme explicado na nossa Política de Privacidade. O seu Perfil não é utilizado como meio de execução de transações de pagamento. Como tal, o seu Perfil não é uma conta bancária nem de pagamento e não armazena qualquer forma de valor (eletrónico ou não).

**3.2 Como pode criar um Perfil.** Para criar um Perfil é responsável e deve:

1. fornecer-nos informações completas, precisas e verdadeiras conforme solicitado por nós (incluindo informações sobre si e, quando apropriado, quando fizer um pagamento, os instrumentos de pagamento (como a sua conta bancária, cartão de débito ou crédito que deseja usar ao enviar dinheiro através dos nossos Serviços) (**"Instrumentos de Pagamento"**) e quaisquer informações e/ou documentos que possamos razoavelmente exigir). As informações que fornecer também serão usadas por nós para determinar se é elegível para utilizar os nossos Serviços;

2. realizar quaisquer tarefas de registo da maneira e forma razoavelmente exigidas por nós. Isto pode envolver a criação de credenciais de segurança (como uma palavra-passe ou número de identificação pessoal) (**"Credenciais de segurança"**) e/ou o download da nossa aplicação móvel (se apropriado); e

3. realizar qualquer outra ação que nós, os nossos ou os seus fornecedores de serviços de terceiros, possamos pedir-lhe de forma razoável que aceda e utiliza os nossos Serviços.

**3.3 Deverá utilizar os nossos Serviços apenas para si mesmo.** Não deverá criar um Perfil, nem enviar ou receber uma Transação em nome de qualquer outra pessoa. Os nossos Serviços são disponibilizados apenas para consumidores, ou seja, são disponibilizados apenas para indivíduos que atuam para fins que estão total ou principalmente fora do comércio, negócios, artesanato ou da profissão de um indivíduo. Se utilizar os nossos Serviços para um negócio, estará a violar este Contrato e podemos interromper a sua utilização dos nossos Serviços a qualquer momento, sem responsabilidade para consigo. Consulte também a secção 7.2 sobre as restrições aplicáveis aos fundos enviados para a Índia.

**3.4 É muito importante que as informações que nos fornecer sejam precisas e, particularmente, que nos notifique sempre a sua morada atual.** As alterações à sua morada de residência principal podem exigir que aceite diferentes termos de serviço da Remitly para a região para a qual se mudou. Além disso, como certos Serviços são oferecidos atualmente apenas em regiões selecionadas, as alterações à sua morada de residência principal podem resultar na inelegibilidade para determinados Serviços. Se qualquer informação que nos for fornecida (incluindo a sua morada postal e/ou endereço de e-mail) mudar ao longo do tempo, deverá notificar-nos imediatamente e/ou alterar os detalhes no seu perfil para que as informações que nos forneceu sejam sempre precisas, verdadeiras e completas. Você é responsável por fornecer informações precisas e completas sempre que utilizar os nossos Serviços.

**3.5 Requisitos de qualificação para utilizar os nossos Serviços.** Como parte do processo de criação do Perfil, será obrigado a concordar com este Contrato (e outros documentos que possam ser indicados por nós de vez em quando). Deverá ter pelo menos dezoito (18) anos para aceder ou utilizar os nossos Serviços como Remetente.

Estamos registados e licenciados para realizar os nossos Serviços na Irlanda pelo Banco Central da Irlanda. Atuamos em Portugal como uma instituição de pagamentos, sob a liberdade de prestação de serviços transfronteiriços.

**3.6** Deverá ser residente em Portugal para utilizar os Serviços que fornecemos. Se for residente de outra região, poderá ter acesso ao contrato que se aplica a si no site para os nossos Serviços no seu país ou região. Observe também a secção 8 sobre como e porque é que recolhemos e verificamos informações pessoais.

**3.7 Pessoas e Territórios Restritos.** Esteja ciente de que existem leis e regulamentos que impõem sanções a determinados países e indivíduos, o que significa que organizações como a nossa podem restringir os Serviços caso se verificar. Não pode utilizar os nossos Serviços se estiver localizado ou realizar transações em determinadas regiões ou de outra forma onde estamos legalmente proibidos de fornecer os nossos Serviços. Pode obter mais informações sobre os assuntos acima em <https://www.centralbank.ie/regulation/how-we-regulate/international-financial-sanctions>.

Também podemos não fornecer todos ou alguns dos nossos Serviços a outras pessoas ou regiões (estejam ou não vinculados a uma lista de sanções), se, por exemplo, ao fazê-lo, não formos capazes de cumprir as leis relativas aos nossos Serviços. O uso de determinados Serviços também pode ter outros requisitos de qualificação que terão de ser verificados antes de utilizar tais Serviços.

**3.8 Usar o seu Instrumento de Pagamento.** É obrigado a fornecer-nos (ou permitir que tenhamos acesso a) detalhes de um Instrumento de Pagamento (como uma conta bancária, cartão de crédito ou débito) para efetuar Transações caso a caso. Também podemos exigir detalhes do seu instrumento de pagamento de forma a pagar taxas e outras obrigações decorrentes da utilização dos nossos Serviços. Só deverá fornecer-nos os detalhes de um Instrumento de Pagamento se:

1. for um Instrumento de Pagamento que não está desatualizado e está regularizado
2. for um utilizador autorizado e legal do(s) Instrumento(s) de Pagamento.

Autoriza-nos a verificar se o seu Instrumento de Pagamento está em dia com o fornecedor emissor de serviços de pagamento. Podemos verificar o seu Instrumento de Pagamento ao enviar um pedido de autorização de pagamento e/ou crédito e/ou débito de baixo valor ao Instrumento de Pagamento, de acordo com as regras de cartão e esquema de pagamento relevantes. Cumpriremos qualquer regra de cartão e esquema de pagamento para reembolsar qualquer valor de pagamento de teste

cobrado para o seu Instrumento de Pagamento.

**3.9 Limite de Perfil.** Só pode registrar-se e abrir 1 (um) Perfil e poderemos colocar limites ao número de endereços de e-mail e instrumentos de pagamento que podem ser associados ao seu Perfil.

## **4. PAGAMENTO PELOS NOSSOS SERVIÇOS E C MBIO**

**4.1 A nossa Taxa de Serviço.** Tendo em consideração o fornecimento dos nossos Serviços, concorda em pagar-nos uma taxa de serviço ("**Taxa de Serviço**") por cada Transação que efetuar connosco, além do Valor da Transação. Serão disponibilizados detalhes claros sobre o valor discreto da Taxa de Serviço relacionado a uma Transação antes de nos dar o seu consentimento para efetuar a sua Transação, dando-lhe tempo para considerar se deseja que seja cobrada essa Taxa de Serviço pelo nosso Serviço. Para alguns serviços, podemos concordar em não cobrar uma Taxa de Serviço. O pagamento da nossa Taxa de Serviço e o Valor da Transação na moeda aplicável é devido e pode-nos ser pago por si no momento em que a Transação é enviada por si para processamento. Concorda que podemos deduzir qualquer Taxa de Serviço ou outra taxa que nos possa ser devida de qualquer Valor da Transação de pagamento que possamos disponibilizar ao seu Destinatário indicado.

**4.2 Como pode pagar-nos pelos nossos Serviços.** Apenas permitimos que pague pelos nossos Serviços (incluindo o pagamento do Valor da Transação e qualquer Taxa de Serviço aplicável):

1. de acordo com as instruções que o nosso Serviço o notifica para efetuar o pagamento; e

2. ao utilizar:

um cartão de débito ou crédito, cujas marcas aceitáveis iremos notificá-lo através do nosso Serviço ("**Pagamentos Financiados com Cartão**"); ou

transferência bancária (por exemplo, usando o esquema "SEPA" da UE/EEE ("**Pagamentos Financiados pelo Banco**"))

Não somos obrigados sob qualquer circunstância a aceitar o pagamento dos nossos Serviços utilizando outros métodos de pagamento. Se nos pagar (ou tentar pagar) com um método de pagamento diferente (por exemplo, em dinheiro) ou de uma forma em que não o notificamos para efetuar o pagamento, não temos obrigação de fornecer os nossos Serviços e isso será tratado por nós como se incumprisse um termo objeto deste Contrato.

**4.3 Pagamentos Financiados por Cartão.** Se nos pagar usando um cartão de débito ou

crédito, concorda em pagar o Valor da Transação, bem como qualquer taxa ou cobrança que nos deva nos termos deste Contrato usando o seu cartão de débito ou crédito indicado. Cada vez que efetuar uma Transação, concorda que estamos autorizados a cobrar do seu cartão de débito ou crédito indicado por qualquer Transação de transferência de dinheiro, bem como as taxas que nos deve antes de realizarmos os nossos serviços de pagamento ou qualquer outra transação.

**4.4 Pagamentos Financiados pelo Banco.** Se nos pagar pelos nossos Serviços (incluindo o pagamento do Valor da Transação e qualquer Taxa de Serviço aplicável) usando um Pagamento Financiados pelo Banco, deve seguir as instruções que lhe foram notificadas para fazer tal pagamento.

Ao utilizar a nossa funcionalidade Easy Bank Transfer, o(s) nosso(s) parceiro(s) de “Open Banking” (por exemplo, TrueLayer) permitirão que aceda às suas contas através de outros fornecedores e que faça pagamentos a partir dessas contas para a Remitly para pagar pelos nossos Serviços. O(s) nosso(s) parceiro(s) de Open Banking estão autorizados a fornecer estes serviços.

Quando usar os serviços de Open Banking para iniciar um pagamento de uma conta que possui noutro fornecedor:

Deverá certificar-se de inserir os detalhes de acesso à sua conta com precisão, para poder iniciar com êxito os pagamentos à Remitly.

Deverá cumprir todos os termos e condições com os quais concordou com o(s) nosso(s) parceiro(s) de Open Banking para utilizar os seus serviços.

Ao utilizar o nosso recurso de Transferência Bancária Manual, aplicam-se os seguintes termos estritamente à utilização deste método de pagamento:

Deverá pagar-nos de uma conta bancária que corresponda ao seu nome de perfil e também deve transferir os fundos para nós usando o esquema de financiamento bancário que informamos como estando disponível. O seu Pagamento Financiados pelo Banco deve ser proveniente de uma conta mantida numa instituição de crédito estabelecida na República de Portugal com o nome exato que aparece no seu Perfil e pago a nós eletronicamente.

**Deve pagar-nos dentro do prazo que o notificamos.** Deverá efetuar o Pagamento Financiados pelo Banco através do seu próprio canal eletrónico aplicável de banco ou sociedade financeira, para que recebamos o pagamento dentro do prazo que o

notificamos no momento em que submeteu a sua Transação para processamento.

**Deverá inserir os detalhes de pagamento corretos e pagar o valor exato.** Deverá inserir e usar os detalhes exatos que fornecemos para fazer um Pagamento Financiado pelo Banco. Esses detalhes incluem o código de classificação da nossa conta bancária, o número da conta, juntamente com o valor exato do pagamento e o número de referência que notificamos relativamente à Transação. É muito importante que esses detalhes exatos sejam fornecidos por si. Se os detalhes fornecidos estiverem incorretos, o seu pagamento poderá ser enviado a outra pessoa e talvez não seja possível recuperar o seu dinheiro. Não nos responsabilizamos por qualquer perda que possa sofrer (ou por qualquer forma de reembolso) se enviar dinheiro para alguém que não sejamos nós e/ou se o seu pagamento não for reconhecido por nós por não ter fornecido os detalhes corretos.

**4.5 Consequências de não nos pagar corretamente.** Se não cumprir os requisitos estabelecidos nesta secção 4 ao fazer-nos um pagamento, trataremos o seu pagamento (ou tentativa de pagamento) como uma Atividade Restrita (consulte a secção 7) e além dos outros direitos que temos sob este Contrato: a sua Transação poderá ser cancelada e/ou sofrer um atraso; e/ou poderemos reembolsar o seu Pagamento financiado pelo banco, sujeito à conclusão de qualquer risco e outras verificações que possamos realizar; e/ou poderemos interromper ou suspender a sua utilização dos nossos Serviços, o que pode incluir ainda o fim do nosso relacionamento legal consigo (sem o nosso aviso prévio); e/ou o seu pagamento pode estar sujeito a um processo legal ou regulatório em que poderá não receber um reembolso do seu pagamento.

**4.6 Outras taxas e valores que nos pode dever.** Se enviar uma Transação que resulte na cobrança de uma taxa ou valor como resultado do seu Instrumento de Pagamento não ter sido usado de forma potencialmente legítima e/ou com fundos ou crédito insuficientes, concorda em pagar-nos o valor equivalente ao valor que nos é cobrado. Ou seja, se enviar uma transação que resulte na cobrança de “taxas NSF”, “taxas de estorno”, uma reclamação do Valor da Transação ou outros custos semelhantes, concorda em reembolsar a Remitly por todas essas taxas e valores. Essas outras taxas e encargos são devidos por si a nós no momento em que notificamos o surgimento da taxa ou encargo aplicável. Para explicar algumas dessas taxas mais detalhadamente: uma taxa “NSF” (também conhecida como taxa de “fundos insuficientes”) surge na medida em que somos notificados e cobrados pelos nossos parceiros bancários quando existem fundos insuficientes na conta bancária que utiliza para financiar a sua Transação. Além disso, uma “taxa de estorno” surge após uma contestação feita por um utilizador de um cartão diretamente ao emissor do cartão (como um banco). Por exemplo, isso pode ocorrer se um utilizador de cartão fizer uma reclamação ao banco de que um pagamento feito com esse mesmo cartão, como parte da utilização do nosso Serviço, foi feito de forma ilegítima e, em seguida, se o emissor do cartão fizer

uma reclamação final contra nós por estarmos envolvidos em qualquer transação desse tipo. Caso seja responsável por quaisquer valores que nos são devidos, reservamo-nos o direito de cobrar a sua dívida para conosco por meios legais, incluindo, sem limitação, a utilização de uma agência de cobrança de dívidas.

**4.7 Conversão de moeda e taxas de câmbio.** Os nossos Serviços só permitem que faça transferências de dinheiro em determinadas moedas. Normalmente, essa será a moeda disponível no país ou região do Destinatário, mas pode envolver outras. Os nossos formulários online irão calcular a moeda que está disponível para o seu Destinatário e qual a taxa de câmbio será aplicada. Poderá verificar esta informação antes de fazer uma transação e também será notificado através do nosso aviso de confirmação de transação. Reconhece e concorda que podemos obter rendimentos com a taxa de câmbio aplicada a uma Transação e, ao indicar-nos o início do processamento de uma Transação através do nosso Serviço, concorda com a aplicação da taxa de câmbio calculada para essa Transação.

**4.8 É responsável pelas taxas e encargos de terceiros.** Ao utilizar os nossos Serviços, outros terceiros podem cobrar taxas, custos ou outras responsabilidades. Isto pode incluir o seu banco, emissor do cartão, operadora telefónica, fornecedor de serviços de Internet. Por exemplo, alguns emissores de cartão de crédito podem tratar a utilização do seu cartão de crédito para usar os nossos Serviços como um “adiantamento monetário” e podem impor taxas adicionais e custos de juros para a transação. Além disso, o seu telefone e/ou fornecedor de serviços de Internet podem cobrar taxas relacionadas a serviços de dados e mensagens. Você (ao contrário de nós) é responsável por quaisquer taxas, encargos, custos e/ou despesas cobrados por tais terceiros relacionados com a utilização dos nossos Serviços. Verifique os seus contratos com esses fornecedores terceiros para obter detalhes sobre qualquer um desses custos adicionais.

**4.9 Impostos.** A declaração e o pagamento de quaisquer impostos aplicáveis decorrentes da utilização dos Serviços são da sua responsabilidade. Concorda em cumprir todas e quaisquer leis fiscais aplicáveis em relação à sua utilização dos Serviços, incluindo, sem limitação, a declaração e o pagamento de quaisquer impostos decorrentes das suas Transações feitas através dos Serviços.

## **5. Envio de Dinheiro**

**5.1 Processamento das suas Transações.** Se efetuar uma Transação, está a solicitar que processemos a mesma. Concorda que podemos aceitar ou rejeitar a sua oferta para processar a sua Transação nos termos deste Contrato e que não temos nenhuma obrigação de realizar qualquer Transação se, por exemplo, tiver violado qualquer uma das suas obrigações estabelecidas neste Contrato do Utilizador de forma não trivial (e para este propósito, certifique-se de não realizar nenhuma “**Atividade Restrita**”

mencionada na secção 7).

**5.2 Tempos de execução da transação.** Sujeito aos outros termos deste Contrato, concorda que usaremos as capacidades devidas, o cuidado e diligência para efetuar as suas transações e creditar fundos ao fornecedor de serviços de pagamento do seu Destinatário com os seguintes tempos de execução após recebermos a sua ordem de pagamento de Transação válida num Dia Útil, que pode ser: assim que os nossos parceiros e as redes de pagamento que nos estejam disponíveis permitirem; ou como pudermos notificá-lo de outra forma (o que pode ocorrer dentro de horas após recebermos a sua ordem de pagamento válida).

O momento de receção do seu pedido de pagamento é quando o recebermos, sujeito aos termos deste Contrato. Se não recebermos a sua ordem de pagamento num Dia Útil, poderemos tratar a receção da sua ordem de pagamento no Dia Útil seguinte.

Existem regras especiais que se aplicam ao momento de certos pagamentos em que o nosso Serviço permite enviar dinheiro dentro do Espaço Económico Europeu (que também é conhecido como “EEE” – esta região inclui todos os países da União Europeia, bem como o Liechtenstein, Islândia e Noruega).

Estas regras especiais de execução de pagamento são:

Pagamentos feitos em euros para Destinatários no EEE - estes são disponibilizados ao fornecedor de serviços de pagamento do Destinatário o mais tardar no final do Dia Útil seguinte após recebermos a sua ordem de pagamento de Transação válida de acordo com os termos deste Contrato Todos os outros pagamentos feitos noutras moedas do EEE para Destinatários no EEE - estes são disponibilizados para o fornecedor de serviços de pagamento do Destinatário o mais tardar no final do quarto Dia Útil após recebermos a sua ordem de pagamento de Transação válida de acordo com os termos deste Contrato.

Concordamos que as “regras especiais de execução de pagamentos” descritas acima não se aplicam a transações de pagamento executadas noutras moedas.

Note que, embora o fornecedor de pagamento do Destinatário provavelmente esteja sob a obrigação legal de disponibilizar esses fundos após recebê-los, poderão haver mais atrasos na receção dos fundos pelo Destinatário, dependendo de questões como o horário de funcionamento do fornecedor de serviços de pagamento do Destinatário bem como se preenchem as suas próprias verificações de identidade de cliente no Destinatário.

**5.3 Condições de tempos de execução e o que precisamos de si para processar as suas transações.** As nossas obrigações no ponto 5.2 acima também estão sujeitas a:

**A que nos forneça as informações de que precisamos.** Só tratamos o seu pedido de pagamento como validamente recebido por nós caso nos tenha fornecido um conjunto de detalhes atuais, precisos e completos sobre:

**1. si mesmo e a sua utilização dos nossos Serviços** - como o seu endereço de e-mail, número de telemóvel, palavra-passe, qualquer outra Credencial de Segurança ou outro identificador que possamos informar que precisamos; e

**2. a Transação** - como detalhes corretos, precisos e completos do Destinatário e todos os detalhes obrigatórios que lhe são solicitados ao concluir os nossos fluxos de execução de transações de pagamento. Não seremos responsáveis por si por quaisquer perdas associadas à execução de uma transação se não nos fornecer os detalhes corretos, precisos e completos do seu Destinatário (incluindo, sem limitação, os dados bancários deste).

Além disso, caso nos pague usando um pagamento financiado pelo banco, só trataremos da sua ordem de pagamento como validamente recebida se cumprir os requisitos estabelecidos na secção 4.4.

**Se tiver fundos suficientes.** Embora possam haver circunstâncias nas quais possamos fazê-lo, não temos a obrigação de considerar a sua ordem de pagamento como recebida nem de processar a sua Transação se não tiver (ou não tivermos recebido) fundos suficientes para que isso nos permita realizar a Transação. Para este fim, os "fundos disponíveis" são fundos que não estão pendentes e liquidados connosco pelos nossos parceiros bancários; e, no que diz respeito aos Pagamentos Financiados por Cartão; estão disponíveis para uso sem restrição do seu cartão de débito ou crédito registado e válido; e são liquidados através do seu esquema de rede de pagamento aplicável.

**Outros atrasos permitidos no processamento das suas transações.** O processamento da sua transação pode sofrer um atraso devido aos nossos esforços para verificar a sua identidade, descobrir mais sobre a sua utilização dos nossos serviços (como quando realizamos "revisões de nível" de limite de gastos), realizar verificações de fraude, validar os seus Instrumentos de Pagamento e cumprir as leis e/ou controlar o nosso risco financeiro. Não tratamos a sua solicitação para processar uma Transação para ser devidamente submetida ou recebida por nós até que possamos ter a certeza de que essas questões foram concluídas de forma satisfatória (agindo de forma sensata).

**5.4 A sua autorização de pagamento com cartão dada por nós.** Se pagar pelos nossos Serviços usando um cartão de débito ou crédito, para que possamos processar a sua Transação, autoriza-nos a cobrar qualquer cartão de débito ou crédito que podemos aceitar (o que pode incluir o seu cartão de crédito e/ou cartão de débito elegível). Pode retirar a sua autoridade para que possamos cobrar o seu cartão de débito ou crédito removendo-o do seu Perfil. Se o seu pagamento falhar, autoriza-nos a tentar novamente uma ou mais vezes usando o mesmo cartão de débito ou crédito. Ao adicionar um cartão de débito ou crédito ao seu perfil connosco, está a afirmar-nos que é o utilizador legal desse débito ou crédito. Tenha em mente de que certas taxas que podem ser-lhe cobradas ao utilizar diferentes tipos de cartões de débito ou crédito, conforme descrito mais detalhadamente na secção 4 (Pagamento pelos nossos Serviços e Câmbios).

**5.5 Informações de transações.** A menos que tenhamos restringido a sua utilização dos nossos Serviços, pode aceder aos seus detalhes de transações de pagamento executadas e outras informações relacionadas ao seu histórico de transações iniciando sessão no seu Perfil. Concorda em rever as suas transações através do seu perfil em vez de receber extratos periódicos por correio. Concorda que todos e quaisquer detalhes do Destinatário adicionados por si serão registados por nós para permitir que faça transações futuras com facilidade para esse Destinatário e, ao fazê-lo, concorda que criou uma lista de Destinatários confiáveis com esses detalhes.

Também poderá aceder a um relatório do qual pode fazer download através do seu perfil. Disponibilizamos os detalhes relevantes das suas transações, incluindo todas as taxas incorridas e quaisquer outros valores que lhe foram cobrados no período relevante. Atualizaremos esses detalhes (e disponibilizaremos essas atualizações) somente se houver alguma atividade ou se quaisquer taxas tiverem sido incorridas no período relevante. A forma como fornecemos as informações da transação permitirá que armazene e reproduza as informações inalteradas, por exemplo, ao imprimir uma cópia. Garantiremos que os detalhes de cada Transação ser-lhe-ão disponibilizados para que possa visualizar online durante pelo menos 13 meses a partir da primeira disponibilização.

**5.6 Certifique-se que nos fornece os detalhes corretos da Transação - estes podem não ser corrigidos posteriormente.** Quando faz uma Transação connosco, é da sua responsabilidade certificar-se de que todos os detalhes da Transação estejam completos, precisos e corretos (incluindo, sem limitação, os dados bancários e do destinatário), pois nem sempre podemos permitir que altere os detalhes da sua Transação depois que esta nos seja enviada para processamento. Pode ter direito a um reembolso em determinadas circunstâncias e pode cancelar uma Transação válida a qualquer momento enquanto esta estiver pendente.

**5.7 Outros direitos disponíveis para si.** Pode ter certos direitos e proteções que lhe são

fornecidos sob o seu contrato com o seu fornecedor de Instrumento de Pagamento ou geralmente pela lei relacionado aos pagamentos de uma Transação feita para o seu crédito registado ou cartão de débito (como os utilizadores irlandeses que podem potencialmente responsabilizar o emissor do seu cartão de crédito de acordo com a secção 42 da Lei de Crédito ao Consumidor de 1995). Deve consultar o seu contrato com o seu fornecedor de Instrumento de Pagamento para obter detalhes sobre tais proteções.

## 6. RECEBER DINHEIRO

**6.1 Fornecedores de Serviços.** Trabalhamos com bancos locais e outros estabelecimentos terceirizados (cada um, um “**Fornecedor de Serviços**”) para disponibilizar fundos aos Destinatários que podem ser disponibilizados por depósito bancário, cobrança em dinheiro ou outros métodos que descrevemos através dos nossos Serviços. Tentamos fornecer informações atuais no nosso site sobre a localização, disponibilidade e horários dos nossos Fornecedores de Serviços. Observe que estes podem estar sujeitos a alterações sem o nosso conhecimento e não somos responsáveis por qualquer informação imprecisa ou incompleta que possa ser publicada no site devido ao fornecimento de informações imprecisas, incompletas ou desatualizadas. Cancelaremos os fundos disponibilizados aos Destinatários através de cobrança em dinheiro se os mesmos não forem validamente cobrados dentro de 60 dias consecutivos a partir de quando foram disponibilizados pela primeira vez e, na medida do possível, reembolsaremos os valores ao Instrumento de Pagamento usado para enviar o pagamento (mais sujeito aos prazos e condições definidos pelos nossos parceiros de processamento de pagamentos).

**6.2 Verificação.** Os Destinatários deverão provar as suas identidades antes de receber os fundos, apresentando uma identificação válida. Além disso, os Destinatários podem ser obrigados a fornecer um número de referência ou outro identificador semelhante associado às suas Transações. Os detalhes exatos necessários dependerão do Fornecedor de Serviços do Destinatário e que podem ser-lhe notificados através do nosso Serviço.

## 7. RESTRIÇÕES IMPORTANTES DO SERVIÇO

**7.1 O nosso direito geral de limitar a sua utilização do nosso Serviço.** Além das limitações descritas noutras partes deste Contrato, podemos recusar qualquer Transação onde seja modestamente necessário para protegê-lo a si/ou a nós ou de outra forma exigido para que possamos cumprir os requisitos legais ou regulamentares. Concorde que também podemos estabelecer práticas e limites gerais relativamente à utilização dos nossos Serviços, incluindo, sem limitação, a aplicação de limites ao valor a ser transferido, seja por transação ou agregado. Esses limites são determinados por nós e com base na nossa avaliação de desempenho e fatores de risco, que podem incluir qualquer um ou todos os seguintes: a nossa avaliação de risco

do seu Perfil, a sua localização, a localização de um Destinatário, as informações de registo que nos fornece e a nossa capacidade para verificá-lo e quaisquer requisitos legais que possamos ter que cumprir (por exemplo, algumas leis de uma determinada região podem não nos permitir fornecer os nossos Serviços com a mesma funcionalidade que podemos fornecer a si). Esses limites podem ser impostos a Perfis individuais ou quando tivermos determinado, com base em evidências impostas a Perfis que são perfis vinculados. Também podemos utilizar a modelagem de fraude e risco ao avaliar o risco associado à utilização dos nossos Serviços (incluindo quando faço o registo no seu Perfil).

**7.2 Transações para a Índia.** A Remitly processa transações para a Índia de acordo com os Acordos de Levantamento de Rupias, conforme estabelecido pelo Reserve Bank of India. Entende que a utilização do Serviço para fins comerciais ou contribuições para organizações beneficentes é proibida.

**7.3 Atividades restritas.** Além da informação acima, tratamos os seguintes assuntos como “Atividades restritas”, ou seja, se:

1. utilizar os nossos Serviços (ou suspeitarmos que utilizou ou utilizará os nossos Serviços) para quaisquer fins ilegais ou em violação de qualquer lei aplicável que nos afete ou à sua utilização dos nossos Serviços (incluindo, mas não limitado a, fraude, financiamento de uma organização terrorista e/ou lavagem de dinheiro).
2. utilizar os nossos Serviços associando-os a materiais ou serviços de cunho sexual, atividades de jogos, compra ou venda de tabaco, apetrechos relacionados ao tabaco, armas de fogo, medicamentos controlados ou outras substâncias controladas. Também está proibido de utilizar os nossos Serviços na tentativa de abusar, explorar ou contornar as restrições de utilização impostas por nós ou outro utilizador;
3. incumprir qualquer termo ou condição material deste Contrato (ou qualquer outro contrato que tenha celebrado connosco) ou se enviar dinheiro a um Destinatário cujas ações ou omissões seriam tratadas como incumprimento de qualquer contrato connosco se estes tivessem celebrado connosco (que em ambos os casos não é um incumprimento trivial nem técnico);
4. representar uma forma inaceitável de risco de responsabilidade, crédito e/ou fraude para connosco e/ou os nossos utilizadores (como podemos determinar, com base em evidências);
5. fornecer informações falsas, incompletas, imprecisas ou enganosas que não sejam meramente triviais (incluindo, sem limitação, qualquer informação como parte do nosso processo de criação de Perfil e/ou as informações que lhe solicitamos para efetuar uma Transação);
6. deixar de cooperar em qualquer investigação ou de fornecer-nos mais informações ou confirmação sobre si ou a sua utilização dos nossos Serviços que possamos solicitar;

7. fornecer a si mesmo um adiantamento em dinheiro do seu cartão de crédito (ou ajudar outras pessoas a fazê-lo) ou tentar obter mais fundos do que tem direito (o que às vezes é chamado de "double dip" ou enriquecimento sem causa) durante o curso de uma disputa ao receber ou tentar receber fundos de tanto nós, outro utilizador dos nossos Serviços, como banco ou empresa de cartão de débito ou crédito para a mesma transação;

8. controlar um Perfil vinculado a outro Perfil, incluindo aqueles que se envolveram em qualquer uma dessas Atividades Restritas;

9. aceder aos nossos Serviços a partir de um país ou região fora de Portugal que não seja permitido por nós ou de outra forma utilizar um "proxy de anonimização" ou qualquer outra ferramenta que torne a sua utilização da Internet não localizável;

10. usar qualquer robô, spider, scraper ou dispositivo automático ou processo manual para controlar ou copiar o nosso site ou aplicação ou exibir, usar, copiar ou modificar a Propriedade Intelectual da Remitly de qualquer forma (consulte também a Secção 11 Propriedade Intelectual da Remitly).

Reconhece e concorda que o envolvimento nas Atividades Restritas acima diminui o acesso seguro do seu ou de outros clientes da Remitly e/ou utilização do seu Instrumento de Pagamento, Perfil ou Serviços em geral. Também concorda em cooperar connosco, pois podemos exigir a investigação de qualquer Atividade Restrita relacionada à sua utilização dos nossos Serviços.

#### **7.4 Concorda em não realizar nenhuma atividade restrita. Se:**

a. realiza ou tenta realizar quaisquer Atividades Restritas, ou se acreditarmos, com base no nosso conhecimento real ou suspeito apoiado por evidências, que possa ter; ou

b. suspeitarmos que a utilização não autorizada ou fraudulenta dos Serviços ou a segurança da sua utilização dos mesmos (incluindo os recursos de segurança do seu Perfil e/ou as suas Credenciais de Segurança) foram comprometidos; ou

c. como mencionamos especificamente numa outra parte deste Contrato, reservamos o direito de, sem responsabilidade para consigo, tomar as ações mencionadas na secção 7.5 abaixo.

**7.5 Ações que podemos tomar.** As ações que podemos tomar conforme referido na secção 7.4 podem incluir uma ou mais das seguintes, dependendo das circunstâncias:

a. atrasar, reverter, cancelar, rejeitar ou recusar o processamento da instrução de

pagamento e/ou alterar as informações da transação (ou realizar tal ação semelhante através de outros fornecedores de serviços de pagamento); e/ou

b. fechar ou suspender o seu Perfil, a sua utilização de qualquer Instrumento de Pagamento específico e/ou a utilização dos nossos Serviços (como um todo ou em parte), incluindo não fornecer-lhe Serviços no futuro; e/ou

c. editar, modificar, recusar-se a publicar qualquer conteúdo e/ou recusar-se a realizar qualquer instrução de pagamento ou transferência de dados associada a qualquer Atividade Restrita; e/ou

d. relatar a transação e qualquer outra informação relevante sobre si e sobre a sua utilização dos nossos Serviços (incluindo dados de perfil e os seus dados pessoais) a um regulador (incluindo a Comissão de Proteção de Dados), polícia ou outra agência de aplicação da lei e/ou departamento ou agência governamental; e/ou

e. se for o caso, pedir-lhe uma indemnização.

**7.6** Caso suspendamos, nos recusemos a realizar uma transação de pagamento e/ou restrinjamos a sua utilização dos nossos Serviços, tentaremos notificá-lo, se permitido por lei, por meios eletrónicos (tal como através dos nossos websites, aplicação móvel, e-mail, notificações de smartphone, telefone e SMS), a menos que entremos em contacto consigo de uma forma diferente, se for conveniente e/ou mais seguro fazê-lo. Também iremos notificá-lo sobre os motivos de tais ações serem tomadas com antecedência ou, quando não pudermos fazê-lo, imediatamente após a suspensão ou restrição ter sido imposta (a menos que notificá-lo esteja em violação de quaisquer leis ou comprometeria interesses de segurança). Dependendo das circunstâncias relacionadas a qualquer suspensão ou interrupção da utilização dos nossos Serviços, podemos remover a suspensão e/ou a restrição assim que possível após os motivos da suspensão e/ou restrição não existirem mais. A suspensão da sua utilização de um Serviço não afetará os seus direitos e obrigações de acordo com este Contrato surgindo antes ou depois de tal suspensão ou com relação a quaisquer Serviços não encerrados.

**7.7 Nada nesta secção limita o seu direito a reclamar** sobre as nossas decisões (de forma informal através dos nossos canais de atendimento ao cliente, ao fazer uma reclamação contra nós no Financial Services and Pensions Ombudsman (consulte a secção 15) ou no tribunal).

## **8. COMO E PORQUE É QUE RECOLHEMOS INFORMAÇÕES**

## PESSOAIS

**8.1 As nossas Políticas de Privacidade e Cookies.** O processamento dos seus dados pessoais é regido pela nossa [Política de Privacidade](<https://www.remitly.com/home/policy>) e pela nossa [Política de Cookies](<https://www.remitly.com/home/cookies>) que podem ser encontradas no nosso site, bem como descritas neste Contrato. Ao aceitar este Contrato, também concorda com os termos destas Políticas. Deverá imprimir ou descarregar e guardar uma cópia destas Políticas juntamente com este Contrato.

**8.2 Partilhar os seus dados fora do Espaço Económico Europeu.** Note que as informações que nos fornecer ao utilizar os Serviços (incluindo através do nosso site, aplicação móvel e/ou o seu Perfil) serão transferidas para fora do Espaço Económico Europeu. Essa transferência é feita para fins de processamento por nós, pelas nossas empresas do grupo e fornecedores terceirizados cuidadosamente selecionados e incluirá uma transferência para os EUA e outros países onde as leis sobre o processamento das suas informações podem ser menos rigorosas do que no seu próprio país. Mais detalhes estão descritos na nossa [Política de Privacidade](<https://www.remitly.com/home/policy>). Ao utilizar os nossos Serviços, concorda com essa transferência.

**8.3 Programa de Identificação do Cliente.** Somos obrigados por lei a obter, verificar e registar informações sobre si. Podemos exigir que nos forneça informações e documentos não públicos, pessoais e de identificação. Também podemos obter legalmente informações sobre si de outras fontes sem o seu consentimento, incluindo informações de identificação não pessoal que podemos obter quando acede e/ou utiliza os nossos Serviços. Consulte a nossa [Política de Privacidade](<https://www.remitly.com/home/policy>) e [Política de Cookies](<https://www.remitly.com/home/cookies>) para obter mais detalhes.

**8.4 Divulgações governamentais.** Podemos fornecer informações sobre si e sobre as suas transações para autoridades governamentais e agências de aplicação da lei de acordo com as nossas obrigações legais, conforme descrito na nossa [Política de Privacidade](<https://www.remitly.com/home/policy>).

**8.5 Verificar as suas informações pessoais.** Autoriza-nos a consultá-lo a si ou a outras pessoas, que sejam necessárias para validar as informações que nos fornece. Isto pode incluir solicitar informações adicionais, exigir que tome medidas para confirmar a propriedade do seu endereço de e-mail ou instrumentos financeiros, verificar as suas informações em bancos de dados de terceiros ou através de outras fontes, como uma agência de referência de crédito.

## 9. RESOLUÇÃO DE ERROS, CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS

**9.1 Resolução de Erros.** Informe-nos a qualquer momento se tiver algum problema com o Serviço. Se acha que houve um erro ou um problema com a sua transferência de dinheiro, deverá entrar em contacto connosco dentro de 180 dias a partir da data na qual lhe prometemos que os fundos seriam disponibilizados ao seu Destinatário. Não tentaremos responsabilizá-lo por qualquer utilização não autorizada do seu Perfil por qualquer pessoa, desde que estejamos convencidos de que não agiu de forma fraudulenta. Por favor, notifique-nos sem atraso indevido sobre quaisquer Transações não autorizadas ou efetuadas incorretamente e/ou qualquer outra perda, roubo ou apropriação indébita relacionada à utilização dos nossos Serviços. Deverá entrar em contacto connosco em qualquer caso o mais tardar 13 meses após a data na qual a sua Transação foi efetuada. Se não nos notificar imediatamente dentro desse prazo, talvez não possamos ajudá-lo, nem emitir reembolso. Poderá entrar em contacto connosco usando as informações de contacto na secção 16.1 ou através do endereço de e-mail [abuse@remitly.com](mailto:abuse@remitly.com). Para obter mais informações sobre a **resolução de erros** [clique aqui](<https://www.remitly.com/home/errors>).

**9.2 Reembolso antes da sua Transação ser concluída.** Poderá cancelar uma Transação válida a qualquer momento antes da sua conclusão. A conclusão significa que o seu Destinatário reivindicou o dinheiro que enviou (tal como através do levantamento de dinheiro, entrega ao domicílio ou se os fundos foram creditados na conta bancária ou carteira móvel do Destinatário). Ao receber a sua solicitação para cancelar uma Transação, poderemos ter de confirmar com os nossos Prestadores de Serviços para determinar se a Transação foi cancelada antes de emitir um reembolso. O Valor da Transação não será reembolsado após a conclusão. Existem também outros termos que regem como podemos fazer-lhe um reembolso, que estão definidos na secção 4.

**9.3 A Nossa Garantia de Boa-vontade. Se não estiver satisfeito com o nosso serviço por qualquer motivo, reembolsaremos o valor da Taxa de Serviço da Transação aplicável** (a nossa “**Garantia de Boa-vontade**”). A nossa Garantia de Boa-vontade é fornecida pela Remitly Europe Limited of Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda aos seus clientes residentes em Portugal. Para receber a nossa Garantia de Boa-vontade, deverá entrar em contacto connosco ao enviar um e-mail para [\[service@remitly.com\]](mailto:service@remitly.com)(<mailto:service@remitly.com>) ou escreva-nos para: Remitly Europe Limited a/c: Customer Service, Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda no prazo de 180 dias após a Transação. A nossa Garantia de Boa-vontade é-lhe fornecida além dos seus direitos legais e não afeta os seus direitos sob a lei, tal como relativamente à nossa execução dos Serviços com habilidade e cuidado razoáveis. Consulte também a secção 14 (A nossa responsabilidade por perdas ou danos sofridos por si).

**9.4 Pagamento de Reembolsos.** Todos os reembolsos serão creditados no mesmo Instrumento de Pagamento utilizado para pagar a Transação. Os reembolsos são feitos

apenas na moeda que nos pagou e não serão ajustados para ter em conta alterações no valor da moeda ou qualquer outra moeda estrangeira a partir do momento em que a sua Transação foi enviada. Se o Instrumento de Pagamento que usou para pagar a Transação original não for mais válido e não conseguirmos encontrar uma solução mutuamente aceitável, não temos a obrigação de fazer o reembolso. **Além disso, não somos responsáveis por qualquer perda que possa sofrer (ou por qualquer forma de reembolso) se enviar dinheiro para alguém que não sejamos nós associado à utilização dos nossos Serviços e/ou se o seu pagamento não for reconhecido por nós por não nos ter fornecido os detalhes corretos.**

**9.5 Rastrear os seus pagamentos.** Se nos pedir para rastrear um pagamento que tenha feito a um Destinatário no EEE, iremos fazê-lo e informá-lo sobre o resultado. Entre em contacto connosco também caso tenha feito uma Transação válida para um Destinatário no EEE e se o mesmo a tenha recebido mais tarde do que o acordado neste Contrato (consulte a secção 5). Se for apropriado, solicitaremos ao banco do Destinatário (ou outro fornecedor de serviços de pagamento aplicável) que corrija o pagamento.

## **10. QUANTO TEMPO DURA ESTE CONTRATO E COMO PODE TERMINAR? (MESMO QUE TENHA MUDADO DE IDEIAS)**

**10.1 Duração deste Contrato.** O prazo deste Contrato começa no momento em que este Contrato se torna obrigatório para si (consulte a secção 1.4) e termina quando for rescindido por qualquer motivo. Não existe um prazo mínimo para este Contrato.

**10.2 Quando é que pode rescindir este Contrato sem qualquer motivo.** Poderá rescindir este Contrato a qualquer momento, por qualquer motivo, fechando o seu Perfil ao enviar um e-mail para [service@remitly.com](mailto:service@remitly.com)

**10.3 O Seu Período de Reflexão.** Além dos seus outros direitos sob o nosso Contrato, a lei concede-lhe o direito de cancelar e rescindir este Contrato durante um período de quatorze (14) dias que começa no dia seguinte à aceitação deste Acordo **“Período de Reflexão.”** Este estará sujeito a certas condições que se seguem.

**10.4 Como é que pode cancelar o nosso contrato durante o período de reflexão.** Poderá cancelar e rescindir este contrato durante o período de reflexão ao enviar um aviso de cancelamento para:

1. a nossa morada (pessoalmente ou por correio) para Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda; ou

2. por e-mail: [service@remitly.com](mailto:service@remitly.com)

**10.5 Condições relacionadas aos seus direitos de cancelamento durante o período de reflexão.** O seu período de reflexão está sujeito ao seguinte, ou seja, caso rescinda este Contrato durante o período de reflexão:

**1. antes de enviar uma Transação** ou fazer uma transferência de dinheiro conosco, este Contrato será rescindido sem qualquer cobrança ou taxa de cancelamento e não poderá utilizar os nossos Serviços; ou

**2. após ter enviado uma Transação** ou feito uma transferência de dinheiro conosco, reembolsaremos o Valor da Transação (e as nossas taxas) a qualquer momento antes da sua conclusão. A conclusão significa que o seu Destinatário recuperou o dinheiro que enviou através da entrega ao domicílio ou pela conta bancária ou crédito de depósito na carteira móvel. No entanto, observe que o Valor da Transação não será reembolsado após a conclusão. Observe também que não há um período geral de reflexão disponível para serviços relacionados ao câmbio. **Se, no entanto, não estiver satisfeito com o nosso serviço por qualquer motivo, reembolsaremos o valor da taxa de serviço sujeito aos termos da secção 9.3 (A Nossa Garantia de Boa-vontade).**

**10.6 Quando podemos rescindir este Contrato sem qualquer motivo.** Podemos, sem responsabilidade para consigo, rescindir este Contrato conforme a nossa conveniência e sem responsabilidade, dando-lhe um aviso prévio por escrito de pelo menos 2 (dois) meses. Este direito é adicional aos outros direitos que possamos ter para suspender ou encerrar a sua utilização dos nossos Serviços, os quais podem ocorrer imediatamente ou em menos de dois (2) meses de aviso prévio por escrito – consulte, por exemplo, a secção 7 (Restrições Importantes ao Serviço).

**10.7 O que acontece assim que o meu Perfil for encerrado ou este Contrato terminar?** Se o seu Perfil for encerrado e/ou este Contrato terminar, concorda:

- a. em parar imediatamente a utilização dos nossos Serviços;
- b. que as licenças fornecidas sob este Contrato terminarão;
- c. que nos reservamos o direito (mas não temos obrigação) de excluir todas as suas informações e dados de conta armazenados como parte da sua utilização dos nossos Serviços, exceto quando formos obrigados a reter tais informações devido às leis aplicáveis; e
- d. que não seremos responsáveis perante si ou qualquer terceiro pela rescisão do

acesso aos nossos Serviços ou pela exclusão das suas informações ou dados de conta.

**10.8 Mesmo que o nosso Contrato tenha terminado, ainda pode ser responsável pelas nossas taxas.** Qualquer rescisão deste Contrato não o isenta de quaisquer obrigações de pagar qualquer Transação, taxas ou custos que lhe são devidos antes da rescisão e quaisquer outros valores devidos por si ao abrigo deste Contrato.

**10.9 Sobrevivência de secções após o fim do nosso contrato.** As secções deste Contrato que são razoavelmente necessárias para cumprir ou fazer cumprir o propósito deste Contrato após o seu término sobreviverão e permanecerão em vigor de acordo com os seus termos após a rescisão deste Contrato.

## **11. PROPRIEDADE INTELECTUAL DA REMITLY**

**11.1 O que é “propriedade intelectual”?** A Propriedade intelectual pode ser uma marca, marca registada, código de software, uma invenção, um design, uma música ou outra criação intelectual semelhante.

**11.2 Propriedade intelectual do Serviço.** Reconhece que o Serviço, incluindo o conteúdo deste site, texto, gráficos, logotipos e imagens, bem como todos os outros direitos de autor, marcas registadas, logotipos e produtos e nomes de serviço da Remitly são da nossa propriedade exclusiva, de uma das empresas do nosso grupo corporativo ou de um licenciador autorizado (a “**Propriedade Intelectual da Remitly**”). Está autorizado apenas a visualizar e reter uma cópia das páginas do nosso site ou da nossa aplicação para a sua utilização pessoal e não comercial.

**11.3 Sem transferência dos nossos direitos de propriedade intelectual.** Salvo conforme previsto na Cláusula 11.4 abaixo, este Contrato não lhe transfere ou concede nenhum dos nossos direitos de propriedade intelectual existentes na data em que celebramos este Contrato, nem transfere quaisquer direitos de propriedade intelectual que sejam criados ou desenvolvidos sob o nosso nome durante a vigência deste Contrato ou de outra forma. Também concorda em não: (i) remover ou alterar qualquer autor, marca registada, logotipo ou outro aviso ou legenda proprietária exibidos nos nossos sites e/ou aplicações (ou páginas impressas destes) ou (ii) infringir os nossos direitos de autor, patentes, marcas registadas, segredos comerciais ou outros direitos de propriedade intelectual, ou direitos de publicidade ou privacidade.

**11.4 Concessão de licença.** Caso utilize o nosso software como parte da utilização dos nossos Serviços, nós e os nossos licenciadores concedemos-lhe uma licença pessoal apenas para si, que é limitada, não exclusiva, revogável, intransferível e sem o direito de sublicenciar, durante a vigência deste contrato. Uma “licença” é a forma legal

pela qual podemos conceder-lhe o direito de usar algo para uma finalidade específica e limitada – nesse contexto, usamos para descrever como lhe concedemos o direito de utilizar o Serviço (incluindo o seu software). Tem a autorização para utilizar o software fornecido por nós para uso exclusivo para fins de utilização dos nossos Serviços de acordo com este Contrato e para nenhum outro propósito. A menos que expressamente concedido por nós neste Contrato, nada neste Contrato deve ser interpretado como uma concessão a si de uma licença para utilizar qualquer um dos nossos softwares ou outros direitos de propriedade intelectual para quaisquer outros fins.

**11.5 Sugestões e feedback.** Caso nos forneça quaisquer sugestões, feedback ou contributos ("Contributos do Cliente") relacionados com os nossos Serviços, nós (e as nossas entidades do grupo corporativo) teremos todos os direitos, títulos e interesses em e para o Contributo do Cliente, mesmo que tenha designado os Contributos do Cliente como confidenciais. Nós e as entidades do nosso grupo empresarial teremos o direito de utilizar os Contributos do Cliente sem restrições. Concede-nos todos os direitos, títulos e interesses em e para os Contributos do Cliente e concorda em fornecer-nos qualquer assistência que possamos precisar para documentar, aperfeiçoar e manter os nossos direitos nos Contributos do Cliente. Para este propósito, a palavra: "atribuir" é um termo legal que significa transferir legalmente o benefício, como se fosse você a transferir legalmente o benefício dos Contributos do Cliente para nós.

## 12. ISENÇÕES IMPORTANTES

**12.1 Isenção de responsabilidade geral dos nossos Serviços.** Embora tenhamos como objetivo manter um Serviço ininterrupto e façamos esforços aceitáveis para garantir que as Transações sejam processadas num tempo oportuno, não prometemos que o seu acesso ou utilização dos nossos Serviços, incluindo o tempo necessário para concluir o processamento das transações de pagamento, serão entregues de forma ininterrupta, segura, oportuna ou livre de erros, ou que o nosso site, aplicação móvel ou Serviços estarão livres de vírus ou outras propriedades prejudiciais se devido a circunstâncias: fora do nosso controlo; ou se formos obrigados a suspender ou modificar os nossos Serviços (como um todo ou em parte) para proteger os interesses de qualquer parte inocente. Nem todos os nossos Serviços estarão sempre disponíveis da forma como acede a estes. Por exemplo, alguns Serviços ou recursos aos quais pode aceder utilizando o nosso site podem não estar disponíveis através da nossa aplicação móvel (e vice-versa). Isso significa que a nossa responsabilidade para consigo é limitada se houver interrupções nos nossos Serviços, incluindo, mas não se limitando a: falhas do sistema ou outras interrupções que afetem a receção, processamento, aceitação, conclusão ou liquidação das Transações ou dos Serviços. Se estiver insatisfeito com os nossos Serviços, poderá optar por descontinuar a utilização dos nossos Serviços e/ou fechar o seu Perfil a qualquer momento ao enviar um e-mail para [service@remitly.com](mailto:service@remitly.com) ou contactando-

nos através do número +3531800816808.

**12.2 Conteúdo digital fornecido gratuitamente.** Na medida em que não nos paga pelo conteúdo digital que lhe fornecemos (como a nossa aplicação móvel), fornecemos esse conteúdo digital “tal como está” e é fornecido por nós sem qualquer representação ou garantia nossa quanto à sua qualidade, adequação a qualquer finalidade, correspondência a qualquer descrição ou informação fornecida, nem quaisquer direitos que tenhamos quanto ao seu fornecimento. Sujeito à secção 14.2(2) (“Conteúdo Digital Defeituoso”), não somos responsáveis por qualquer perda ou dano que possa sofrer como resultado do seu acesso ou utilização deste conteúdo digital.

**12.3 Suspensão dos nossos Serviços.** Além de outros direitos que possamos ter para suspender os nossos Serviços, podemos ter que suspender o fornecimento dos nossos Serviços para: lidar com problemas técnicos ou fazer pequenas alterações técnicas; atualizar os nossos Serviços para refletir as mudanças nas leis e requisitos regulatórios relevantes; e/ou fazer alterações aos nossos Serviços, sobre os quais foi notificado (ou sobre os quais poderá nos ter notificado). Além disso, podemos, de vez em quando, realizar a manutenção dos nossos Serviços, o que pode resultar na indisponibilidade de certas partes dos nossos Serviços, e, neste caso, iremos esforçar-nos para notificá-lo com antecedência. Não somos responsáveis para consigo pela indisponibilidade dos nossos Serviços devido a esses motivos.

**12.4 Transações Comerciais.** Não deverá utilizar o Serviço para enviar dinheiro, exceto para pessoas que conheça. Não somos responsáveis pela qualidade ou entrega de bens ou serviços que pague pela utilização dos nossos Serviços. Aceita que a utilização dos nossos Serviços para pagar bens e serviços é por sua conta e risco. Mais precisamente, como não estamos envolvidos, nem somos responsáveis, nem temos qualquer controlo sobre qualquer acordo subjacente que possa ter com qualquer outra pessoa associada à sua utilização dos nossos Serviços, não medaremos quaisquer disputas, nem executaremos ou iremos impor qualquer acordo que possa ter com essas pessoas.

**12.5 Nenhuma garantia dos serviços fornecidos por terceiros.** Não garantimos, nem somos responsáveis nem sujeitos pela precisão, integridade ou utilidade de qualquer fornecedor de serviços terceirizado com o qual tenha celebrado um contrato e que é usado relativamente à utilização dos nossos Serviços (incluindo o seu fornecedor de serviços de Internet, o emissor do seu Instrumento de Pagamento e/ou o fabricante do seu dispositivo móvel ou operadora de rede). Reconhece que a seleção de tais pessoas ou a compra de quaisquer bens e/ou serviços das mesmas é da sua escolha exclusiva. Nós encorajamo-lo a fazer a sua própria pesquisa para escolher esses fornecedores.

**12.6 Medidas de segurança de dados.** Implementamos certas medidas destinadas à

proteção dos seus dados pessoais contra perda acidental e acesso, uso, alteração ou divulgação não autorizados. No entanto, não podemos garantir que terceiros não autorizados não consigam anular essas medidas ou utilizar os seus dados pessoais para fins impróprios. Reconhece que quaisquer dados pessoais ou outras informações fornecidas são por sua conta e risco.

**12.7 A sua responsabilidade pela manutenção do seu equipamento e implementação de proteções.** É da sua responsabilidade a implementação de proteções e procedimentos satisfatórios para garantir que quaisquer dados ou outras informações que envie através dos nossos Serviços estejam livres de contaminações ou outras propriedades prejudiciais. Além disso, será responsável pela obtenção e manutenção de todas as redes de comunicação, hardware e outros equipamentos necessários para aceder e utilizar os nossos Serviços, e é responsável por todas as taxas relacionadas. Não prometemos que os nossos Serviços serão suportados no seu dispositivo ou que os nossos sites e/ou aplicações móveis suportarão todos os tipos de navegadores ou serão compatíveis com o seu equipamento de comunicação. Além disso, se aceder e/ou utilizar os nossos Serviços através de um dispositivo móvel, concorda e reconhece que o download, a instalação ou a utilização de determinadas aplicações móveis podem ser restringidas pelas suas operadoras de rede móvel e/ou fabricante do dispositivo e nem todos os Serviços podem funcionar com todas as operadoras ou dispositivos de rede móvel. Concorda em não utilizar os nossos Serviços em dispositivos que tenham sido modificados de forma contrária às diretrizes de software ou hardware do fabricante.

## **13. A SUA RESPONSABILIDADE POR PERDAS CAUSADAS POR SI**

**13.1 Esta secção é uma disposição importante que estabelece quando e como deverá pagar-nos uma compensação aceitável.** Existem alguns termos que são capitalizados nesta secção que têm significados especiais e que são explicados mais detalhadamente no fim desta secção. Por favor, leia-os quando revir esta secção.

**13.2 Promete que pagará** imediatamente e deverá ser responsável perante uma Parte da Remitly por um valor igual às suas Perdas se a Parte da Remitly sofrer ou se tornar responsável por Perdas decorrentes ou relacionadas com:

1. a sua utilização ou conexão com os Serviços;
2. a violação deste Contrato (incluindo quaisquer Políticas);
3. disputas ou litígios causados pelas suas ações ou omissões; e/ou
4. a sua negligência ou violação ou suposta violação de leis e regulamentos aplicáveis ou direitos de terceiros.

### **13.3 Palavras com significados especiais:**

**1. “Parte da Remitly”** somos nós e as nossas empresas do grupo (e os seus respetivos diretores, executivos, proprietários, co-branders ou outros parceiros, fornecedores de informações, licenciadores, licenciados, consultores, funcionários, agentes contratados independentes e outros fornecedores de serviço terceiros aplicáveis); e

**2. “Perdas”** significa todos os custos líquidos incorridos pela Parte da Remitly que são o resultado, e que uma pessoa justa consideraria como o resultado provável, dos assuntos estabelecidos na secção 13.2 e que podem estar relacionados a quaisquer reivindicações, pedidos, causas de ação, dívida, custo, despesa ou outra responsabilidade, incluindo honorários justos de advogado. Tais perdas podem incluir os custos incorridos por nós para rastreá-lo, informá-lo e tomar medidas para lidar com o seu incumprimento do nosso Contrato e fazer cumprir o pagamento de qualquer valor que nos seja devido. No entanto, as Perdas não incluem quaisquer custos em que a Parte da Remitly possa ser compensada duas vezes pela mesma perda (por exemplo, por perda de custos e lucro se reivindicar ambas as perdas levar a ser compensada duas vezes).

**13.4 Nunca deverá assinar qualquer concordo ou contrato similar** com qualquer parte que afete os nossos direitos ou nos vincule de qualquer forma, sem o nosso consentimento prévio por escrito.

## **14. A NOSSA RESPONSABILIDADE POR PERDAS OU DANOS SOFRIDOS POR SI**

**14.1 Somos responsáveis para consigo por perdas e danos previsíveis causados por nós.** Se não cumprirmos este Contrato, somos responsáveis por perdas ou danos sofridos que sejam um resultado previsível do nosso incumprimento deste Contrato ou a nossa falha ao agir com cuidado e habilidade, mas não somos responsáveis por qualquer perda ou dano que não seja previsível. As perdas ou danos são previsíveis se for óbvio que isso aconteça, ou se, no momento em que o contrato for feito, ambos soubéssemos que isso poderia acontecer. Não somos responsáveis por qualquer perda ou dano que sofra que seja resultado do seu incumprimento deste Contrato.

**14.2 Conteúdo digital defeituoso.** Na medida permitida pela lei aplicável, o nível da nossa responsabilidade para consigo por perdas ou danos sofridos pelo nosso fornecimento de conteúdo digital (como é o caso da nossa aplicação móvel) depende de ter pago pelo mesmo ou não. Não consideramos a nossa aplicação móvel como um conteúdo digital pelo qual tenha pago (direta ou indiretamente) porque geralmente está disponível para si de forma gratuita e também sem que precise de utilizar a parte dos

nossos serviços que lhe cobra uma taxa.

a. Se nós lhe fornecermos conteúdo digital por uma taxa, o nosso Contrato não limita a nossa responsabilidade por certos direitos que tenha de acordo com a lei. Estes são os seus direitos de ter o conteúdo digital fornecido: de qualidade satisfatória, adequado para uma finalidade específica, correspondente à descrição e informações que fornecemos e sem uma alegação geral de que não temos o direito de fornecer o conteúdo digital. Se lhe fornecermos conteúdo digital por uma taxa e caso sofra uma perda por não cumprirmos as condições acima, poderemos reparar ou substituir o conteúdo digital e/ou dar-lhe uma compensação, em cada caso, dependendo das circunstâncias e também sujeito aos demais termos deste Contrato.

b. Se o conteúdo digital defeituoso que fornecemos danificar um dispositivo ou conteúdo digital que lhe pertença e isso for causado pela nossa falha ao agir com cuidado e habilidade, repararemos o dano ou pagaremos uma indemnização. No entanto, não seremos responsáveis perante si por danos que poderia ter evitado ao seguir o nosso conselho para aplicar uma atualização fornecida gratuitamente ou por danos causados por si por não seguir corretamente as instruções de instalação ou ter instalado os requisitos mínimos do sistema recomendados para aceder e utilizar o conteúdo digital (incluindo conforme estabelecido neste Contrato).

**14.3 Exceções aos nossos limites de responsabilidade para consigo.** Os limites da nossa responsabilidade para consigo nos termos deste Contrato não se aplicam se sofrer perdas como resultado de:

a. morte ou danos pessoais causados pelos nossos atos ou omissões (incluindo a nossa negligência); e/ou

b. a nossa fraude ou deturpação fraudulenta.

**14.4 Não nos responsabilizamos por negócios e outras perdas.** Fornecemos os nossos serviços e conteúdo digital apenas para uso doméstico e privado. Na medida permitida pela lei aplicável, se utilizar os nossos Serviços para qualquer finalidade comercial, de negócio ou de revenda, nem nós nem os nossos prestadores de serviços (e cada uma das suas respetivas empresas, executivos, agentes, parceiros, contratados e/ou funcionários do grupo) terá qualquer responsabilidade para consigo por qualquer perda de lucro, perda de negócios, interrupção de negócios ou perda de oportunidade de negócios. Também não somos responsáveis para consigo por quaisquer perdas que sofra como resultado dos nossos parceiros de desembolso que pagam fundos aos seus Destinatários. Conforme mencionado acima, não nos responsabilizamos por qualquer perda ou dano que não seja previsível.

**14.5 Não nos responsabilizamos por ações que tomamos para cumprir as leis ou por Acontecimentos fora do nosso controlo.** Não seremos responsáveis por quaisquer perdas que possa incorrer que não tenham sido por nossa culpa ou que tenham sido causadas por qualquer falha nossa para cumprir (parcialmente ou totalmente) ou atrasar o cumprimento de qualquer uma das nossas obrigações sob este Contrato que seja causada pela nossa conformidade com qualquer lei ou regulamento (incluindo, sem limitação, a nossa procura por cumprir qualquer legislação antilavagem de dinheiro ou lei ou regulamento de combate ao terrorismo) ou um “Acontecimento Fora do Nosso Controlo”.

**14.6 Significado de “Acontecimentos Fora do Nosso Controlo”.** Um “Acontecimento Fora do Nosso Controlo” significa qualquer ato ou evento além do nosso controlo, cujas consequências seriam inevitáveis apesar de todos os esforços ao contrário e incluem, sem limitação, greves, bloqueios ou outras ações industriais de terceiros, comoção civil, motim, invasão, ataque terrorista ou ameaça de ataque terrorista, guerra (declarada ou não) ou ameaça ou preparação para guerra, incêndio, explosão, tempestade, inundação, terramoto, aluimento, epidemia ou outro desastre natural, ou falha de redes de telecomunicações públicas ou privadas (incluindo, sem limitação, falhas de energia, falhas de rede móvel e perturbações na Internet). Também inclui a suspensão dos nossos Serviços resultante da manutenção e atualizações nos nossos sistemas ou nos sistemas de qualquer parte usada para fornecer os nossos Serviços, interrupções em qualquer operadora telefónica ou no caso de redes móveis em que não esteja numa área de cobertura móvel.

## **15. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E LEI APLICÁVEL**

**15.1 Litígios com a Remitly – entre em contacto connosco primeiro.** Caso surja um litígio entre si e a Remitly, o nosso objetivo é conhecer e abordar as suas preocupações. Os litígios entre si e a Remitly em relação ao Serviço podem ser-nos relatadas utilizando o endereço de e-mail: [pt-complaints@remitly.com](mailto:pt-complaints@remitly.com); ou por correio para Remitly Europe Limited, Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda. A Remitly investigará as reclamações relacionadas aos Serviços e fornecer-lhe-á a resposta por escrito ou por outro meio durável no prazo máximo de 15 dias úteis a partir da receção da reclamação. Em casos excepcionais onde a resposta da Remitly não possa ser dada dentro desse prazo por motivos fora do controlo da Remitly, a Remitly tem o direito de fornecer uma resposta provisória, indicando claramente os motivos do atraso da resposta final. De qualquer forma, a resposta final deve ser fornecida no prazo máximo de 35 dias úteis a partir da receção da sua reclamação. A sua reclamação será investigada de forma gratuita.

**15.2 Resolução alternativa de litígios.** A resolução alternativa de litígios é um processo

no qual um órgão independente considera os factos de um litígio e procura resolvê-lo, sem que tenha de recorrer ao tribunal. Caso não esteja satisfeito com a forma como lidamos com qualquer reclamação, entre em contacto com o provedor de resolução alternativa de litígios que lhe é disponibilizado.

Também pode fazer uma reclamação ao Irish Financial Services and Pensions Ombudsman (“FSP0”). O FSP0 é um serviço independente e gratuito que ajuda a resolver reclamações com fornecedores de pensões e fornecedores de serviços financeiros regulamentados. Poderá obter mais informações sobre o FSP0, os métodos pelos quais poderá aceder aos seus serviços, através de [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie). Os detalhes do contacto do FSP0 são os seguintes:

Morada: Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefone: +353 1 567 7000

E-mail: [\[info@fspo.ie\]](mailto:info@fspo.ie)(mailto:info@fspo.ie).

Além disso, observe que os litígios também podem ser submetidos para resolução online através da Plataforma Europeia de Resolução de Litígios Online, acessível em: <http://ec.europa.eu/odr>.

Quaisquer reclamações que possa ter em relação aos Serviços que fornecemos estão sujeitas à jurisdição do FSP0.

**15.3 Que leis se aplicam a este Contrato e onde pode entrar com ações judiciais.** Os termos deste Contrato são regidos pela lei irlandesa. Isto significa que este Contrato e qualquer litígio ou reclamação decorrente ou relacionada ao mesmo serão regidos pela lei irlandesa. Ambos concordamos que os tribunais da Irlanda terão jurisdição não exclusiva. Isso não limita os seus direitos concedidos por lei, se e na medida do aplicável, de apresentar reclamações no tribunal competente no seu domicílio. Se for um consumidor, beneficiará das disposições obrigatórias da lei do país no qual reside. Este Contrato não afeta os seus direitos como consumidor, que lhe são concedidos de acordo com as disposições obrigatórias da lei local.

## **16. SOBRE NÓS E COMO NOS COMUNICAMOS**

**16.1 Mais informação sobre nós e como entrar em contacto connosco.** Somos a Remitly Europe Limited e somos uma empresa registada na Irlanda com o número de registo 629909. A nossa morada registada é Remitly Europe Limited: Ground Floor, 1

Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda. A localização da nossa sede é Remitly Europe Limited: Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda. Dúvidas, notificações e solicitações de reembolso ou mais informações podem ser enviadas à Remitly, da seguinte forma: online; ou por correio para Remitly Europe Limited., a/c: Customer Service, Remitly Europe Limited: Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlanda.

**16.2 O nosso regulador.** A negociação da Remitly Europe Limited como Remitly é regulamentada pelo Banco Central da Irlanda.

**16.3 Como nos comunicamos consigo.** Reconhece que este Contrato do Utilizador deve ser celebrado eletronicamente e que as seguintes categorias de informações (“**Comunicação**”) podem ser fornecidas por meios eletrónicos (como através dos nossos sites, aplicação móvel, e-mail, notificações de smartphone, telefone e SMS), a menos que nos comuniquemos consigo de uma forma diferente, se conveniente, e se formos obrigados por lei ou requisitos regulamentares (por exemplo, podem haver circunstâncias nas quais somos obrigados a enviar-lhe certas informações se entrarmos em qualquer litígio legal):

este Contrato do Utilizador e quaisquer emendas, modificações ou suplementos ao mesmo;

a. os seus registos de transações através do Serviço (tais detalhes ser-lhe-ão fornecidos por e-mail ou pela publicação de detalhes no seu Perfil que podem ser acedidos ao iniciar sessão no Serviço);

b. quaisquer divulgações ou avisos iniciais, periódicos ou outros fornecidos relativamente ao Serviço, incluindo, sem limitação, aqueles exigidos por lei ou regulamento;

c. quaisquer comunicações de atendimento ao cliente, incluindo, sem limitação, comunicações relacionadas a reclamações de erro ou utilização não autorizada do Serviço;

d. qualquer outra comunicação relacionada com os nossos Serviços ou Remitly.

**16.4 Quando tratamos as comunicações como tendo sido recebidas por si.** À exceção de emendas a este Contrato (consulte a secção 18), um aviso que lhe seja fornecido será considerado como recebido por si no prazo de 24 horas após o momento no qual é publicado no(s) nosso(s) site(s), enviado por e-mail, ou por mensagem para si. Se por

qualquer motivo tivermos que enviar um aviso por correio, consideraremos que foi recebido por si catorze dias úteis após o envio, exceto se for enviado por correio expresso (por exemplo, DHL), e nesse caso será considerado como tendo sido recebidos sete dias úteis após o envio. **16.5 Comunicações por telefone e SMS.** As comunicações também podem ser-lhe fornecidas através da utilização de chamadas pré-gravadas ou discadas automaticamente ou mensagens de texto enviadas para o(s) número(s) de telefone que nos fornecer. Não usaremos chamadas discadas automaticamente ou pré-gravadas para fins de marketing não solicitados sem o seu consentimento. Concorda que podemos gravar as chamadas que fizermos para si para fins comerciais legítimos, como estabelecer factos discutidos nas nossas chamadas, para fins de formação e segurança, para detetar qualquer utilização ilegítima dos nossos Serviços e/ou também para cumprir os nossos requisitos legais e regulatórios.

**16.6 Podemos usar terceiros para o contactar.** Podemos contactá-lo diretamente ou podemos partilhar os seus detalhes de contacto (como o seu número de telefone) com fornecedores de serviços com os quais contratamos para fornecer tais Comunicações. Podem ser aplicadas ao telefone taxas de minutos e de mensagens de texto padrão.

**16.7 O seu acesso a certas informações.** Poderá solicitar uma cópia deste Contrato a qualquer momento enquanto este Contrato não tiver terminado. Forneceremos informações sobre as suas transações e outras informações que somos obrigados a fornecer por e-mail, pelo seu perfil, os nossos sites e/ou aplicação móvel. A menos que sejamos obrigados a fazê-lo por lei, o nosso Serviço não permite que as Comunicações sejam fornecidas em formato de papel ou através de outros meios não eletrónicos. Poderá retirar o seu consentimento para receber Comunicações eletronicamente, mas se o fizer, a sua utilização do Serviço será encerrada. Para retirar o seu consentimento, deverá entrar em contacto connosco utilizando as nossas informações de contacto na secção 16.1

## **17. A SUA UTILIZAÇÃO SEGURA DO NOSSO SERVIÇO**

**17.1 A sua segurança é muito importante para a Remitly,** e usamos várias medidas de segurança para garantir que as suas informações estejam seguras. Recomendamos que pense cuidadosamente antes de enviar dinheiro para qualquer pessoa que não conheça bem. Mais precisamente, deverá ter cuidado com acordos ou ofertas que parecem bons demais para ser verdade.

**17.2 As suas obrigações para utilizar os nossos Serviços com segurança.** Concorda em realizar as seguintes ações para utilizar os nossos Serviços com segurança: (a) não se envolver em nenhuma das Atividades Restritas (consulte a secção 7); (b) manter em segurança os detalhes dos seus Instrumentos de Financiamento, contas bancárias e Credenciais de Segurança (como a sua palavra-passe); (c) não permitir que outra pessoa tenha ou utilize os seus Instrumentos de Financiamento, contas

bancárias ou Credenciais de Segurança (como informações sobre a sua palavra-passe), nem divulgue as suas informações de Credencial de Segurança, exceto quando utiliza os nossos Serviços; (d) nunca escreva as suas Credenciais de Segurança de uma forma que possa ser entendida por outra pessoa nem escolha uma palavra-passe que seja mais fácil de memorizar, como uma sequência de letras ou números que possam ser fáceis de adivinhar; (e) garantir que quaisquer dispositivos e/ou equipamentos utilizados para os nossos Serviços operem verificações de vírus e proteção de firewall; (f) notificar-nos o mais rápido possível ao tomar conhecimento de qualquer falha, atraso, mau funcionamento, vírus ou erro com os nossos serviços; (g) ter acordos de contingência para cobrir qualquer indisponibilidade dos nossos serviços ou falhas de sistema ou operacionais; e (h) cumprir todas as instruções razoáveis que possamos emitir em relação à manutenção dos seus Instrumentos de Financiamento e a sua utilização dos nossos Serviços seguros.

### **17.3 Utilizar as suas informações biométricas para aceder aos nossos Serviços.**

Podemos fornecer-lhe a funcionalidade de digitalizar as suas informações biométricas no seu dispositivo compatível para aceder à sua utilização dos nossos Serviços (por exemplo, ao digitalizar a sua impressão digital utilizando o “TouchID”). Conforme descrito na nossa Política de Privacidade, observe que qualquer pessoa que tenha a sua impressão digital registada em tal dispositivo (como uma impressão digital) poderá aceder à sua utilização dos nossos Serviços. Se esta funcionalidade estiver disponível e escolher esta opção:

a. o seu dispositivo compatível deve ter descarregado a nossa aplicação móvel, bem como as aplicações apropriadas capazes de permitir a digitalização das suas informações biométricas (incluindo, quando aplicável, a sua biometria, como o registo da sua impressão digital); e

b. deverá certificar-se de que apenas as suas informações biométricas (como a sua impressão digital) estejam registadas no dispositivo, pois pode ser responsável por pagamentos não autorizados feitos através dos nossos Serviços, se as suas informações biométricas não forem as únicas registadas no dispositivo.

### **17.4 Entre em contacto connosco de imediato se achar que a sua utilização dos nossos Serviços tiver sido comprometida.**

Se acha que foi ou pode ser vítima de fraude ou se os Serviços foram usados sem a sua autorização (incluindo se acredita que o endereço de e-mail registados connosco foram comprometidos), entre em contacto connosco imediatamente para [service@remitly.com](mailto:service@remitly.com). Se souber de alguém ou qualquer entidade que esteja a utilizar o Serviço de forma inadequada, envie um e-mail para [\[abuse@remitly.com\]](mailto:abuse@remitly.com)(<mailto:abuse@remitly.com>). E se receber e-mails falsos (phishing), supostamente da Remitly, encaminhe-os para nós para [\[abuse@remitly.com\]](mailto:abuse@remitly.com) (<mailto:abuse@remitly.com>).

## **18. ALTERAÇÕES AOS NOSSOS SERVIÇOS E A ESTE CONTRATO**

**18.1 Alterações aos nossos Serviços e atualizações.** Podemos, de vez em quando, oferecer outras funcionalidades de serviço ou serviços. Isto pode incluir: a manutenção de software, informações de serviço, conteúdo de ajuda, correções de bugs, versões de manutenção, modificações, emendas e/ou atualizações dos Serviços existentes. Um exemplo de quando podemos exigir ajustes aos nossos Serviços pode ser para lidar com uma ameaça à segurança. Também podemos exigir que atualize o conteúdo digital, desde que o conteúdo digital corresponda à descrição que lhe fornecemos antes de obtê-lo. Esses serviços adicionais estão sujeitos aos termos deste Contrato (talvez modificados de acordo com esta secção) ou outros termos e condições informados a si quando disponibilizamos a outra funcionalidade de serviço.

**18.2 Alterações a este Contrato.** Podemos fazer alterações a este Contrato de vez em quando com base no facto de que pode rescindir o Contrato sem custos da nossa parte.

**18.3 Razões pelas quais podemos alterar este Contrato.** Podemos alterar os termos deste Contrato por qualquer um ou todos os seguintes motivos:

- a. fazer uma alteração para seu benefício, ou não afetar os seus direitos ou obrigações;
- b. corrigir erros, omissões, imprecisões ou ambiguidades;
- c. para refletir os termos de novos produtos ou serviços, ou alterações a produtos ou serviços existentes;
- d. refletir mudanças na estrutura do nosso negócio ou das empresas do nosso grupo;
- e. cobrir diferenças de serviço devido a novos processos de TI ou outros;
- f. refletir mudanças nos pedidos ou requisitos do cliente;
- g. alinhar-nos com a prática do mercado;
- h. responder proporcionalmente às mudanças na lei geral;

i. para atender a qualquer um dos nossos requisitos regulatórios;

j. para responder proporcionalmente a mudanças para qualquer requisito sob os nossos contratos com os nossos fornecedores de serviços terceirizados;

k. para refletir as novas orientações da indústria e códigos de prática que elevam os padrões de proteção ao consumidor; e/ou

l. para refletir proporcionalmente outros aumentos ou reduções de custos legítimos associados ao fornecimento de um determinado produto ou serviço.

**18.4 Notificá-lo sobre alterações.** Quaisquer alterações aos termos deste Contrato serão disponibilizadas ao serem publicadas no nosso site a versão revista deste Contrato com uma data de revisão atualizada (que pode incluir a criação da versão atual deste Contrato disponível para si como parte do processo de quando envia uma Transação connosco). Procuraremos disponibilizar alterações ao nosso Contrato que resultem numa “Alteração Material” (consulte a secção 18.5) com dois meses de antecedência antes que as alterações entrem em vigor (embora possa ser mais curto, se necessário sob as circunstâncias). Reveja o nosso Contrato sempre que fizer uma Transação, pois ele pode ter sido atualizado desde que se registou inicialmente nos nossos Serviços. Ao utilizar os nossos Serviços após a publicação de um Contrato novo ou revisto no nosso site (incluindo se lhe for disponibilizado como parte do processo de execução da Transação) ou após o término de qualquer período de aviso de “Alteração Material”, se não nos notificar de outra forma, isso significa que concorda com o Contrato revisto. Caso não concorde com qualquer alteração ao nosso Contrato, o seu único e exclusivo recurso é interromper, encerrar a sua utilização dos Serviços e/ou encerrar o seu Perfil, sem custos, entrando em contacto connosco através dos dados estabelecidos na secção 10.4.

**18.5 Significado de “Alteração Material”.** Uma “alteração material” significa uma alteração que não inclui uma alteração que: é para seu benefício;

deve ser feita para cumprir as leis e/ou regulamentos aplicáveis ou conforme exigido por um dos nossos reguladores; ou

refere-se a um novo produto ou serviço disponibilizado para si ou para esclarecer um termo existente.

## **19. OUTROS TERMOS IMPORTANTES**

**19.1 Mesmo se atrasarmos a aplicação deste Contrato, ainda podemos aplicá-lo mais tarde.** Se não insistirmos imediatamente para que faça qualquer coisa que seja obrigado a fazer sob estes termos, ou se nos atrasarmos a tomar medidas contra si relativamente ao seu incumprimento deste contrato, isso não significa que não tenha que fazer essas coisas e não nos impedirá de tomar medidas contra si numa data posterior. Por exemplo, se não nos pagar um valor na data que é devida e não o procurarmos, mas continuarmos a fornecer os Serviços, ainda podemos exigir que faça o pagamento numa data posterior.

**19.2 Se um tribunal considerar parte deste contrato ilegal, o restante continuará em vigor.** Cada uma das secções deste Contrato opera separadamente. Se qualquer tribunal ou autoridade relevante decidir que qualquer uma das secções é ilegal, as secções restantes permanecerão em pleno vigor e efeito.

**19.3 Podemos transferir este contrato para outra pessoa.** Podemos transferir os nossos direitos e obrigações sob este Contrato para outra organização. Entraremos em contacto consigo para informá-lo caso pensemos em fazê-lo. Se não estiver satisfeito com a transferência, poderá rescindir o nosso Contrato ao fechar o seu Perfil entrando em contacto connosco através dos detalhes descritos na secção 10.4.

**19.4 Precisaré do nosso consentimento para transferir os seus direitos para outra pessoa.** Só poderá transferir os seus direitos ou as suas obrigações sob este Contrato para outra pessoa se concordarmos expressamente com isso por escrito. Podemos não ser capazes de concordar com isso, pois isso poderá colocar-nos em violação das nossas obrigações legais e regulatórias (incluindo as nossas obrigações de cumprir as leis contra lavagem de dinheiro).

**19.5 Outras pessoas que podem ter direitos sob este contrato.** Este Contrato é entre si e nós. Nenhuma outra pessoa terá quaisquer direitos para fazer cumprir qualquer um dos seus termos, exceto conforme explicado nas secções 13 (Compensação que poderá ficar a dever-nos).

**19.6 O significado de certas palavras e frases não definidas noutra local:**

a. **“Dia útil”** significa um dia (exceto sábado ou domingo) em que os bancos no Reino Unido e na Irlanda estão abertos (exceto para o único propósito de banco eletrónico 24 horas).

b. **Significado alargado das palavras: “Remitly”, “nós”, “nos” e “nosso”.** Quando usamos estas palavras, também queremos dizer que as mesmas incluem pessoas que trabalham na Remitly (como é o caso dos nossos funcionários e diretores) bem como

os nossos “sucessores” e “cessionários”. “Sucessor” é um termo jurídico que significa alguém que nos pode substituir. “Cessionários” é outro termo jurídico que significa outra pessoa que recebeu o benefício de algo que transferimos para eles (por exemplo, um “cessionário” pode ser alguém para quem podemos transferir o benefício dos direitos que temos sob este Contrato).

c. **“Escrever” inclui e-mails.** Quando usamos as palavras “escrever” ou “escrito” neste Contrato, isto inclui e-mails.

**19.7 A nossa utilização de títulos.** Usamos títulos e descrições para destacar o que queremos dizer nas secções a seguir, mas são fornecidos apenas por conveniência e não fazem parte do nosso acordo legal.

**19.8 Lei geral.** A lei geral (por exemplo, sobre proteção ao consumidor) aplica-se a este Contrato e aos Serviços que lhe fornecemos de acordo com o mesmo.