

# 1. Disposições Gerais

**1.1.** Os presentes Termos e Condições Gerais constituem uma oferta pública para a celebração de um Contrato de prestação de serviços de pagamento oferecidos pela instituição de moeda eletrônica Walletto UAB (código da empresa 304686884, sede social em Žalgirio g. 92-222, Vilnius, 09303, República da Lituânia, licença n.º 33 emitida pelo Banco da Lituânia) (doravante “Walletto” ou “nós”). Após a aceitação dos Termos e Condições Gerais de acordo com o procedimento estabelecido na Secção 3 dos Termos e Condições Gerais, estes aplicar-se-ão à relação entre a Walletto e os Clientes relativamente aos Serviços prestados pela Walletto.

**1.2.** Para além dos Termos e Condições Gerais, a relação entre a Walletto e o Cliente é também regulada pelos seguintes documentos, que se consideram parte integrante do Contrato de prestação de serviços de pagamento:

1.2.1. os Termos de Serviço aplicáveis à utilização, pelo Cliente, de um Serviço específico e disponíveis em <https://walletto.eu/important-information/>;

1.2.2. as Comissões, disponíveis em <https://walletto.eu/pricing/>;

1.2.3. a Política de Privacidade, disponível em <https://walletto.eu/privacy-policy/>;

1.2.4. acordos adicionais celebrados no âmbito dos Termos e Condições Gerais entre a Walletto e o Cliente;

1.2.5. suplementos, anexos e aditamentos aos documentos listados nas Cláusulas 1.2.1–1.2.4.

**1.3.** Os documentos listados nas Cláusulas 1.2.1–1.2.5 dos Termos e Condições Gerais contêm disposições especiais pelas quais o Cliente e a Walletto acordam os termos relevantes de utilização dos Serviços especificados nesses documentos, que complementam e prevalecem sobre os Termos e Condições Gerais.

**1.4.** Ao registar-se no Sistema, o Cliente confirma que compreende que os Termos e Condições Gerais e as demais partes integrantes do Contrato de prestação de serviços de pagamento listadas nas Cláusulas 1.2.1 a 1.2.5 são de grande importância e devem ser lidas cuidadosamente antes de decidir utilizar os Serviços prestados pela Walletto.

**1.5.** Os Termos e Condições Gerais entram em vigor e permanecem válidos por tempo indeterminado após o Cliente expressar o seu consentimento para ficar vinculado pelos mesmos e concluir o processo de registo no Sistema. Os Termos de Serviço aplicam-se quando o Cliente começa a utilizar um Serviço específico. As restantes partes integrantes do Contrato listadas nas Cláusulas 1.2.1 a 1.2.5 podem entrar em vigor em condições diferentes e em momentos distintos, conforme estabelecido no documento específico referido.

**1.6.** De acordo com a licença de instituição de moeda eletrônica n.º 33 emitida pelo Banco da Lituânia, a Walletto presta os seguintes Serviços:

1.6.1. abertura e manutenção de contas de pagamento;

1.6.2. emissão e gestão de cartões de pagamento;

1.6.3. operações de pagamento, incluindo a transferência de fundos detidos na Conta do Cliente da Walletto ou numa conta aberta junto de outro Prestador de Serviços de Pagamento (operações com cartão de pagamento ou outro Instrumento de Pagamento, transferências a crédito, incluindo transferências periódicas);

1.6.4. acquiring de pagamentos;

1.6.5. câmbio de moeda.

## 2. Definições

**2.1. GDPR** – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).

**2.2. Dia Útil** – qualquer dia que não seja sábado, domingo ou feriado público ou bancário na Lituânia.

**2.3. Horário Comercial** – horário de funcionamento em Dias Úteis das 9:00 às 18:00 EET.

**2.4. EEE** – Espaço Económico Europeu.

**2.5. Moeda Eletrónica** – valor monetário armazenado eletronicamente, incluindo magneticamente, representando um crédito sobre a Walletto. A Moeda Eletrónica é emitida após a receção de fundos com a finalidade de efetuar Operações de Pagamento e é aceite por uma pessoa singular ou coletiva diferente da Walletto.

**2.6. Beneficiário (Payee)** – pessoa singular ou coletiva indicada na Ordem de Pagamento como destinatário dos fundos.

**2.7. Cliente ou você** – a pessoa singular ou entidade jurídica que aceita o Contrato para utilização dos nossos Serviços.

**2.8. Comissão** – taxa cobrada por nós por uma Operação de Pagamento e/ou Serviços relacionados. As comissões aplicáveis aos nossos Serviços e transações estão publicamente disponíveis em <https://walletto.eu/pricing/>. As comissões são confirmadas e alteradas de acordo com o procedimento estabelecido nestes Termos e Condições Gerais.

**2.9. Informação Confidencial** – qualquer informação marcada como confidencial ou que razoavelmente deva ser considerada confidencial tendo em conta o contexto da divulgação ou a natureza da informação; incluindo, sem limitação, os termos do Contrato, planos de negócio, dados, estratégias, métodos, listas de clientes, especificações técnicas, dados de transações e dados de clientes.

**2.10. KYC** – processo Know Your Customer de identificação e verificação do Cliente.

**2.11. Fundos** – dinheiro, valores numa Conta de Pagamento e Moeda Eletrónica.

**2.12. Ordem de Pagamento** – qualquer instrução dada por um Ordenante ou Beneficiário ao respetivo Prestador de Serviços de Pagamento solicitando a execução de uma Operação de Pagamento.

**2.13. Operação de Pagamento** – ato iniciado pelo Ordenante ou em seu nome ou pelo Beneficiário, de depósito, transferência ou levantamento de fundos, independentemente de quaisquer obrigações subjacentes entre o Ordenante e o Beneficiário.

**2.14. Prestador de Serviços de Pagamento (PSP)** – instituições de crédito, instituições de moeda eletrónica, instituições de pagamento ou outras instituições autorizadas a prestar serviços de pagamento nos termos do artigo 5.º da Lei de Pagamentos da República da Lituânia.

**2.15. Instrumento de Pagamento** – dispositivo personalizado (item) e/ou determinados procedimentos acordados entre as Partes utilizados por si para iniciar a Ordem de Pagamento.

**2.16. Ordenante (Payer)** – pessoa singular ou coletiva que submete uma Ordem de Pagamento.

**2.17. Conta** – conta criada para si no nosso Sistema onde pode visualizar a sua Conta de Pagamento e informações relacionadas, subscrever os nossos Serviços e receber notificações e informações sobre o Contrato e os nossos Serviços.

**2.18. Termos de Serviço** – parte integrante do Contrato entre as Partes relativa às condições específicas de um determinado Serviço.

**2.19. Serviço** – qualquer (ou todos) os serviços referidos nas Cláusulas 1.6.1 a 1.6.5 destes Termos e Condições Gerais.

**2.20. Suporte Duradouro** – meio que permite armazenar informações dirigidas pessoalmente ao Cliente de forma a que estas possam ser acedidas durante um período adequado à finalidade da informação e que permita a reprodução da informação armazenada sem alterações (por exemplo, e-mail com documento PDF anexado).

**2.21. Credenciais de Segurança** – quaisquer elementos personalizados criados ou obtidos e utilizados por si para aceder e gerir a sua Conta ou Serviços individuais fornecidos por nós e/ou para iniciar, autorizar, executar, confirmar e aceitar Operações de Pagamento.

**2.22. Conta de Pagamento** – uma conta de pagamento aberta no nosso Sistema para sua utilização.

**2.23. Sistema** – o sistema eletrónico da Walletto utilizado para a prestação dos Serviços, acessível por meio de comunicação à distância ou Internet.

**2.24. Contrato** – os Termos e Condições Gerais e quaisquer outras condições específicas para a prestação dos Serviços (por exemplo, os Termos e Condições dos Cartões de Pagamento, os Termos e Condições do Serviço de Acquiring de Pagamentos) acordados entre as Partes e que se aplicam juntamente com os Termos e Condições Gerais conforme estabelecido na Cláusula 1.2 dos Termos e Condições Gerais.

**2.25. Partes** – as partes do Contrato, ou seja, o Cliente (você) e a Walletto (nós).

**2.26. Organização Internacional de Cartões de Pagamento** – as organizações internacionais de cartões de pagamento VISA International e MasterCard International.

**2.27. Identificador Único** – uma combinação de letras, números e símbolos (por exemplo, um número em formato IBAN) que nós, enquanto Prestador de Serviços de Pagamento, podemos emitir-lhe para o identificar de forma inequívoca e/ou identificar a sua Conta de Pagamento para efeitos da realização de Transações de Pagamento. No âmbito do Contrato, dependendo do contexto, este termo pode também referir-se a identificadores emitidos para Pagadores ou Beneficiários no contexto das Transações de Pagamento que recebe ou realiza.

**2.28. Consumidor** – pessoa singular que utiliza os Serviços de acordo com o Contrato para fins não relacionados com a sua atividade empresarial, comercial ou profissional.

**2.29. Atividade** – atividade empresarial, comercial, profissional ou outra atividade da qual resulte rendimento e/ou lucro, exceto atividades ao abrigo de um contrato de trabalho.

**2.30. Walleto ou nós** – Walleto, UAB, código da empresa 304686884, sede registada: Žalgirio str. 92-222, 09303 Vilnius, Lituânia, email: [info@walleto.eu](mailto:info@walleto.eu), website: [www.walleto.eu](http://www.walleto.eu). A Walleto está registada no Registo de Entidades Jurídicas da República da Lituânia e detém uma licença de instituição de moeda eletrónica n.º 33, emitida pelo Banco da Lituânia em 29 de março de 2018. A Walleto é supervisionada pelo Banco da Lituânia. Para mais informações sobre a autoridade supervisora, consulte: <https://www.lb.lt/en/>.

### 3. Registo no Sistema

**3.1.** Para aceder à sua Conta e começar a utilizar os Serviços, deve primeiro registar-se no Sistema e fornecer as informações e documentos que solicitarmos para o nosso processo KYC. Concorde que temos o direito de solicitar dados e informações adicionais para garantir um processo adequado de identificação e verificação.

**3.2.** Reservamo-nos o direito de exigir que os documentos sejam traduzidos, legalizados ou certificados por Apostila, salvo disposição legal em contrário.

**3.3.** É exclusivamente responsável por fornecer as informações e documentos solicitados. Suportará todos os custos associados ao fornecimento dos documentos requeridos.

**3.4.** É responsável por garantir que todas as informações fornecidas durante o processo de registo ou em qualquer momento posterior são exatas e corretas. Está ciente de que é responsável e suportará quaisquer perdas que possam resultar da apresentação de documentos inválidos ou informações incorretas.

**3.5.** Se for uma pessoa singular:

3.5.1. reconhece que a Walleto apenas presta os Serviços a pessoas com mais de 18 (dezoito) anos;

3.5.2. tem direito a abrir uma Conta de Pagamento, salvo se aprovarmos explicitamente a abertura de Contas de Pagamento adicionais;

3.5.3. deve informar-nos caso pretenda utilizar os nossos Serviços para fins de Atividade;

3.5.4. se não nos informar de que pretende utilizar os nossos Serviços para fins de Atividade, compreende que será tratado como Consumidor nos termos da Cláusula 2.28 destes Termos e Condições Gerais e apenas poderá utilizar os nossos Serviços para fins pessoais.

**3.6.** Reservamo-nos o direito de recusar o seu registo para uma Conta no Sistema e a prestação dos Serviços nas seguintes condições:

3.6.1. se não fornecer as informações e documentos solicitados, ou se fornecer documentos ou informações inadequados, incorretos ou não comprovados;

3.6.2. se tal for proibido nos termos do Contrato e das suas partes integrantes ou pela legislação aplicável, orientações regulatórias, decisões ou práticas comerciais;

3.6.3. à nossa discricção, mediante decisão fundamentada, de acordo com políticas internas e/ou procedimentos. Reservamo-nos o direito de não fornecer fundamentos específicos, mas garantimos que a recusa de registo será sempre baseada em razões válidas, mesmo que não possamos ou não tenhamos o direito de as divulgar.

**3.7.** Sem prejuízo da Cláusula 3.6, após verificarmos os documentos e informações fornecidos por si, terá o direito de começar a utilizar a Conta e os nossos Serviços. Ao aceder à sua Conta no Sistema com as Credenciais de Segurança da Walletto fornecidas, concorda e aceita os termos do Contrato e o início da nossa relação comercial.

**3.8.** Se a Walletto determinar, antes e/ou após o registo de uma Conta no Sistema, que um Cliente identificado como Consumidor está a utilizar os Serviços prestados pela Walletto para os seus próprios fins empresariais, comerciais ou profissionais, o Cliente deixará de ser considerado Consumidor. Caso a Walletto determine que o Cliente ocultou deliberadamente a informação nos termos da Cláusula 3.5.3 destes Termos e Condições Gerais, a Walletto terá o direito de rescindir o Contrato nos termos e prazos especificados na Cláusula 10.4 destes Termos e Condições Gerais.

## **4. Emissão e Reembolso de Moeda Eletrónica**

**4.1.** Pode carregar a sua Conta de Pagamento, transferir e manter fundos para Transações de Pagamento, efetuar transferências nacionais e internacionais, efetuar pagamentos, bem como receber fundos na sua Conta de Pagamento, pagar bens e serviços e realizar outras transações diretamente relacionadas com Transações de Pagamento. Apenas poderá começar a utilizar os nossos Serviços após concluir o procedimento descrito na Secção 3 destes Termos e Condições Gerais.

**4.2.** Ao utilizar os nossos Serviços, confirma que:

4.2.1. os fundos recebidos não resultam de atividade ilícita, incluindo, mas não se limitando a atividades proibidas;

4.2.2. os fundos recebidos não serão utilizados para fins ilegais.

**4.3.** Os fundos na sua Conta são considerados Moeda Eletrónica que emitimos após transferir dinheiro para a sua Conta. Quando recebermos fundos transferidos por si para a sua Conta de Pagamento, creditá-los-emos na sua Conta de Pagamento e, ao mesmo tempo, emitiremos Moeda Eletrónica pelo valor nominal. A Moeda Eletrónica é creditada e armazenada na sua Conta de Pagamento.

**4.4.** Pode carregar a sua Conta de Pagamento transferindo fundos para a sua Conta de Pagamento.

**4.5.** O valor nominal da Moeda Eletrónica emitida corresponde ao valor do dinheiro transferido para a sua Conta de Pagamento (após dedução da Comissão padrão aplicável ao Instrumento de Pagamento).

**4.6.** A Moeda Eletrónica detida na sua Conta de Pagamento não constitui um depósito e, em nenhuma circunstância, pagaremos quaisquer juros sobre a Moeda Eletrónica detida na sua Conta de Pagamento nem forneceremos quaisquer outros benefícios relacionados com o período de detenção da Moeda Eletrónica.

**4.7.** A Moeda Eletrónica detida na sua Conta de Pagamento será reembolsável pelo seu valor nominal a qualquer momento, mediante sua solicitação, salvo acordo em contrário entre as Partes.

**4.8.** Submete um pedido de reembolso de Moeda Eletrónica gerando uma Ordem de Pagamento para transferir Moeda Eletrónica da sua Conta de Pagamento.

**4.9.** Não se aplicam condições especiais ao reembolso da Moeda Eletrónica além das condições padrão aplicáveis às transferências e outras Transações de Pagamento efetuadas para a sua Conta de Pagamento. Você escolhe o montante da Moeda Eletrónica a ser reembolsado ou transferido.

**4.10.** Não há qualquer comissão adicional para o reembolso da Moeda Eletrónica. Quando reembolsarmos a sua Moeda Eletrónica, você pagará a Comissão padrão pela transferência ou levantamento de fundos, que depende do método de transferência ou levantamento escolhido.

**4.11.** Os fundos na sua Conta serão salvaguardados de acordo com os requisitos legais aplicáveis. Podemos salvaguardar os seus fundos separando-os dos fundos próprios da Walletto por um dos dois métodos escolhidos à nossa discricção e de acordo com os nossos procedimentos internos:

4.11.1. mantendo-os numa conta separada numa instituição de crédito da República da Lituânia (incluindo uma sucursal de uma instituição de crédito estrangeira estabelecida na República da Lituânia), numa instituição de crédito do EEE, no Banco da Lituânia ou num banco central do EEE;

4.11.2. investindo-os em ativos seguros, líquidos e de baixo risco, de acordo com o procedimento estabelecido pelos requisitos legislativos da autoridade competente.

## **5. Restrição dos Serviços**

**5.1.** A Conta de Pagamento e/ou a Conta podem ser bloqueadas por iniciativa do Cliente se o Cliente apresentar um pedido correspondente. Temos o direito de exigir que o pedido verbal do Cliente para bloquear a Conta seja posteriormente confirmado por escrito ou de outra forma aceitável para nós.

**5.2.** Se tivermos dúvidas razoáveis de que o Cliente não efetuou o pedido referido na Cláusula 5.1 destes Termos e Condições Gerais, teremos o direito de recusar o bloqueio da Conta. Nesses casos, não seremos responsáveis por qualquer perda que possa resultar do incumprimento do referido pedido.

**5.3.** Qualquer restrição da Conta de Pagamento do Cliente também suspenderá automaticamente outros Serviços associados, incluindo quaisquer Instrumentos de Pagamento, caso estes tenham sido fornecidos ao Cliente.

**5.4.** Temos o direito de restringir temporariamente o acesso à Conta ou bloquear permanentemente a Conta e a utilização de todos ou parte dos Serviços (por exemplo, execução de Transações de Pagamento, crédito de fundos na Conta de Pagamento, operações de um Instrumento de Pagamento, etc.):

5.4.1. se existirem motivos objetivamente justificados relacionados com a segurança dos fundos na Conta de Pagamento e/ou do Instrumento de Pagamento, ou suspeita de utilização ilegal ou fraudulenta dos fundos;

5.4.2. se não cumprir o Contrato;

5.4.3. se tivermos motivos razoáveis para suspeitar que os fundos na Conta de Pagamento possam ser utilizados para atividades ilegais, incluindo, mas não se limitando à prática de um crime;

5.4.4. enquanto aguardamos a sua resposta ao nosso pedido de informações e documentação adicionais em caso de possível branqueamento de capitais ou financiamento

do terrorismo, de acordo com os requisitos de identificação reforçada do cliente, mas não por mais de 45 (quarenta e cinco) dias de calendário a partir da data do nosso pedido, após o qual teremos o direito de rescindir o Contrato de acordo com os fundamentos e procedimento previstos na Cláusula 10.4 destes Termos e Condições Gerais;

5.4.5. por quaisquer outros motivos previstos pela legislação da República da Lituânia e/ou nos casos especificados em acordos adicionais celebrados entre as Partes.

**5.5.** Se decidirmos tomar as medidas referidas na Cláusula 5.4 dos Termos e Condições Gerais, informá-lo-emos por escrito de acordo com o procedimento estabelecido na Secção 7 dos Termos e Condições Gerais. Temos o direito de solicitar informações e/ou documentos adicionais, explicações, etc., e de solicitar que elimine as razões pelas quais decidimos impor as restrições referidas na Cláusula 5.4.

**5.6.** Comprometemo-nos a notificá-lo sobre suspeitas ou ocorrências reais de fraude ou ameaças à segurança dos Serviços na sua Conta pessoal por telefone, e-mail, correio ou qualquer outro meio seguro e apropriado.

**5.7.** Cancelaremos as restrições impostas ao abrigo do Contrato quando as razões para a restrição deixarem de existir. O Cliente será notificado do levantamento das restrições de acordo com o procedimento estabelecido na Secção 7 destes Termos e Condições Gerais.

**5.8.** Se não cooperar, não fornecer as informações e/ou documentos solicitados, explicações, etc., após o nosso contacto conforme previsto na Cláusula 5.5 destes Termos e Condições Gerais, teremos o direito de terminar a relação comercial de acordo com o procedimento e os fundamentos estabelecidos na Cláusula 10.4 destes Termos e Condições Gerais.

**5.9.** Não seremos responsáveis por qualquer perda sofrida por si como resultado da restrição ou bloqueio do acesso à sua Conta, ou da limitação da sua capacidade de utilizar todos ou parte dos Serviços conforme previsto na Cláusula 5.4 destes Termos e Condições Gerais, e/ou da cessação da relação comercial conforme previsto na Cláusula 5.8 destes Termos e Condições Gerais.

## **6. Comissões e Câmbio de Moeda**

**6.1.** Os Serviços prestados por nós são Serviços pagos. As Comissões dos nossos Serviços constituem parte integrante do Contrato. As Comissões dos Serviços estão listadas no nosso website: <https://walleto.eu/pricing/>.

**6.2.** Os nossos Serviços padrão são cobrados de acordo com o Contrato e as Comissões. Os Serviços que não estejam definidos aqui e/ou na página de Comissões, ou para os quais tenhamos acordado Comissões diferentes em acordos separados, serão cobrados a taxas individuais que lhe serão comunicadas antes de utilizar tais Serviços. Consequentemente, as Comissões no nosso website podem não se aplicar e podem ser substituídas pelas taxas fornecidas em Suporte Duradouro através dos canais de comunicação acordados (por exemplo, e-mail).

**6.3.** Ao confirmar que leu os Termos e Condições Gerais, também confirma que analisou cuidadosamente as Comissões e os Termos de Serviço.

- 6.4.** Todas as Comissões devidas por si serão deduzidas do saldo da sua Conta de Pagamento. Se o saldo da sua Conta de Pagamento for insuficiente ou se tornar negativo, reservamo-nos o direito de lhe faturar quaisquer insuficiências e/ou montantes em atraso.
- 6.5.** Se o saldo da sua Conta de Pagamento for insuficiente e tivermos aprovado a abertura de Contas de Pagamento adicionais de acordo com a Cláusula 3.5.2, reservamo-nos o direito de deduzir as Comissões de quaisquer outras Contas de Pagamento abertas.
- 6.6.** Você garante que a Conta de Pagamento tem saldo suficiente para permitir a dedução da Comissão. Se não conseguirmos deduzir a Comissão devida pelos Serviços prestados do saldo da sua Conta de Pagamento, emitiremos uma fatura separada pelo montante devido. As faturas deverão ser pagas no prazo de 10 (dez) dias a partir da data de emissão. Em caso de atraso no pagamento, reservamo-nos o direito de cobrar juros de 0,02% e/ou rescindir o Contrato com efeito imediato com base nos fundamentos estabelecidos na Cláusula 10.4 destes Termos e Condições Gerais, mediante notificação por escrito de acordo com o procedimento estabelecido na Secção 7 destes Termos e Condições Gerais.
- 6.7.** Se não houver fundos suficientes na sua Conta de Pagamento para executar uma Transação de Pagamento e pagar a Comissão, teremos o direito de recusar a execução da Transação de Pagamento.
- 6.8.** Salvo indicação em contrário, as Comissões são expressas em euros.
- 6.9.** As taxas de câmbio serão fornecidas antes da execução de uma Ordem de Pagamento.
- 6.10.** A conversão cambial baseia-se na taxa de câmbio do Banco Central Europeu ([https://www.ecb.europa.eu/stats/policy\\_and\\_exchange\\_rates/euro\\_reference\\_exchange\\_rates/html/index.en.html](https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates/html/index.en.html)) e é válida no momento da conversão.
- 6.11.** Podemos aplicar a taxa base alterada imediatamente, sem aviso prévio.
- 6.12.** Se a moeda na qual a Transação de Pagamento é realizada diferir da moeda a ser debitada da Conta de Pagamento, tais moedas serão convertidas à taxa de câmbio do Banco Central Europeu vigente no momento da transação. As taxas do Banco Central Europeu são publicadas em:  
[https://www.ecb.europa.eu/stats/policy\\_and\\_exchange\\_rates/euro\\_reference\\_exchange\\_rates/html/index.en.html](https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates/html/index.en.html).

## **7. Comunicação**

- 7.1.** Você reconhece que todas as comunicações entre você e nós serão realizadas em lituano ou inglês, salvo acordo em contrário quanto a outro idioma aceitável. O Contrato, todas as informações sobre alterações dos Serviços e as informações sobre as Comissões serão fornecidos por escrito em formato físico ou em outro Suporte Duradouro em lituano ou inglês.
- 7.2.** Todas as comunicações entre as Partes serão realizadas das seguintes formas:
- 7.2.1.** através do nosso Sistema, que é um dos principais métodos de comunicação, juntamente com o e-mail. Deve-se notar que você é obrigado a inserir os dados de login ou

outras Credenciais de Segurança pessoais solicitadas que lhe fornecemos na sua Conta no Sistema para que possamos confirmar a sua identidade como Cliente;

**7.2.2.** por e-mail – este método de comunicação é um dos principais, juntamente com a comunicação através do nosso Sistema. A comunicação por e-mail ocorre entre o nosso endereço de e-mail indicado no website e o seu endereço de e-mail fornecido durante o registo. Um e-mail considera-se devidamente entregue no Dia Útil seguinte;

**7.2.3.** por correio – quando a comunicação for realizada por correio, as cartas serão entregues no endereço especificado pelas Partes. Uma carta será considerada devidamente entregue no terceiro dia após o envio, mesmo que seja notificado que a carta não pode ser entregue ao destinatário ou que o destinatário recusou a carta ou não a levantou dentro do prazo estabelecido, mesmo que não tivesse conhecimento da carta;

**7.2.4.** por telefone – você será autenticado com os seus dados. A comunicação telefónica entre nós e você está disponível durante o nosso Horário Comercial. A mensagem considera-se devidamente comunicada durante a conversa telefónica;

**7.2.5.** por outros meios de telecomunicações, incluindo meios eletrónicos;

**7.2.6.** as informações podem ser publicadas no nosso website e também podemos fornecê-las na imprensa, redes sociais ou outros meios. Considera-se que as informações disponibilizadas ao público foram devidamente comunicadas, exceto nos casos de requisitos obrigatórios da legislação da República da Lituânia e/ou nos casos em que somos obrigados a informá-lo pessoalmente.

**7.3.** Você reconhece que qualquer comunicação entre nós e você ocorrerá principalmente através do Sistema e do e-mail conforme previsto nas Cláusulas 7.2.1 e 7.2.2 destes Termos e Condições Gerais. A disponibilização de informações na sua Conta no Sistema e no endereço de e-mail por você fornecido significa que as informações fornecidas são válidas e eficazes.

**7.4.** Você reconhece que a comunicação através do Sistema ocorrerá apenas se inserir na sua Conta pessoal os dados de login ou outras Credenciais de Segurança pessoais que lhe fornecemos para fins de autenticação como Cliente.

**7.5.** As informações publicadas no nosso website, na sua Conta no Sistema e/ou divulgadas publicamente serão consideradas devidamente fornecidas na data da sua publicação.

**7.6.** Você compromete-se a verificar atempadamente o e-mail, telefone, caixa postal, Conta no Sistema, o nosso website e quaisquer outros meios de comunicação acordados, mas pelo menos uma vez por mês civil. Isto destina-se a garantir a notificação atempada de alterações em documentos legais ou informações importantes.

**7.7.** Você concorda que, sujeito aos requisitos legais aplicáveis, podemos registar qualquer comunicação entre você e nós utilizando quaisquer meios técnicos disponíveis e arquivar todos os registos, bem como cópias de quaisquer informações e documentos que recebamos de você e de terceiros. Você é informado de que podemos utilizar essas informações a qualquer momento para os fins estabelecidos no Contrato ou para garantir o cumprimento do Contrato.

**7.8.** Você tem o direito de receber informações sobre o Contrato e o próprio Contrato por escrito em formato físico ou em qualquer outro Suporte Duradouro no qual possamos disponibilizar tais informações.

**7.9.** Você garante que os dados de contacto fornecidos (endereço postal, número de telefone, endereço de e-mail) são atualizados atempadamente. Se os seus dados de contacto estiverem desatualizados e, conseqüentemente, você não receber as nossas notificações ou se recusar a comunicar conosco, todas as conseqüências daí decorrentes serão da sua responsabilidade.

**7.10.** Você deverá informar-nos imediatamente sobre quaisquer circunstâncias relevantes para a execução do Contrato e fornecer a documentação relevante (por exemplo, alteração de nome e/ou denominação social, alteração de dados de contacto, etc.).

**7.11.** Estamos totalmente comprometidos em cumprir as nossas obrigações de combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo, evasão de sanções internacionais, fraude financeira e outras obrigações legais impostas pelas autoridades de supervisão. Conseqüentemente, podemos, à nossa exclusiva discricão, a qualquer momento, solicitar documentos ou informações adicionais ao Cliente. Temos o direito de solicitar informações e/ou documentação adicional relacionada com as transações executadas pelo Cliente ou solicitar ao Cliente que atualize o questionário KYC do Cliente.

**7.12.** Se o Cliente não fornecer os documentos ou informações solicitados dentro de um prazo razoável, reservamo-nos o direito de tomar as medidas previstas na Secção 5 dos Termos e Condições Gerais (restrição de acesso à Conta ou bloqueio total da Conta).

## **8. Atividades Proibidas**

**8.1.** Ao utilizar os nossos Serviços, é proibido receber ou efetuar pagamentos relacionados com:

8.1.1. instituições financeiras não licenciadas, incluindo casas de câmbio não licenciadas e prestadores de serviços de transferência de dinheiro não licenciados;

8.1.2. pessoas envolvidas em atividades ilegais de jogos de azar na Internet;

8.1.3. clientes cujo tipo de atividade ou práticas estejam incluídos na lista de proibições das Organizações Internacionais de Cartões de Pagamento.

**8.1.4.** atividades, produtos e serviços ilegais, por exemplo, serviços de jogo ilegais (incluindo, mas não se limitando a casinos online ilegais, apostas desportivas, apostas, leilões inversos e lotarias);

**8.1.5.** quaisquer serviços que forneçam apoio periférico a atividades ilegais (ou seja, medicamentos sujeitos a prescrição, substâncias ilícitas ou seus componentes, parafernália de drogas);

**8.1.6.** armas, armas de fogo e munições de qualquer tipo;

**8.1.7.** produção ou comércio de tabaco;

**8.1.8.** comércio de vida selvagem ou produtos derivados da vida selvagem;

**8.1.9.** tráfico de seres humanos ou ações relacionadas;

**8.1.10.** produção ou comércio de materiais radioativos;

**8.1.11.** comércio de peles de animais, ossos e marfim;

**8.1.12.** cannabis, incluindo medicinal;

**8.1.13.** donativos, instituições de caridade, organizações sem fins lucrativos, com exceção de:

1. organizações internacionais de caridade bem estabelecidas e reputadas;
2. instituições de caridade registadas no EEE;
- 8.1.14.** indústria para adultos relacionada com bestialidade, pornografia infantil, necrofilia, violação e outros conteúdos proibidos;
- 8.1.15.** quaisquer outros bens ou serviços cuja venda, fornecimento, entrega, oferta ou comercialização seja proibida ou restringida na jurisdição do vendedor ou em qualquer jurisdição onde se encontrem quaisquer dos seus clientes;
- 8.1.16.** obras protegidas de arte, história e cultura;
- 8.1.17.** esquemas de enriquecimento rápido, esquemas Ponzi, esquemas em pirâmide, clubes de investimento ou atividades semelhantes;
- 8.1.18.** serviços de acompanhantes;
- 8.1.19.** serviços de envio massivo de e-mails, serviços de SMS ou listas de marketing de clientes;
- 8.1.20.** eletrónica restrita (por exemplo, descodificadores de televisão por cabo, radares e equipamentos de vigilância).

**8.2.** Podemos alterar ou ampliar a lista de bens ou serviços proibidos referidos nas cláusulas 8.1.1–8.1.20 a qualquer momento mediante notificação. Se fornecer bens ou serviços sujeitos a uma posterior ampliação da lista referida nas cláusulas 8.1.1–8.1.20, deverá cessar imediatamente a realização de pagamentos por tais bens ou serviços.

**8.3.** Se não cumprir a nossa notificação, reservamo-nos o direito de terminar a relação comercial e a validade do Contrato.

**8.4.** Se tiver dúvidas sobre se os seus bens ou serviços se enquadram em qualquer das categorias acima indicadas, deverá consultar-nos previamente antes de oferecer/pagar por tais bens ou serviços.

## **9. Alterações ao Contrato, às suas Partes Integrantes e às Comissões**

**9.1.** O Contrato pode ser alterado periodicamente.

**9.2.** Reservamo-nos o direito de alterar unilateralmente o Contrato e as suas partes integrantes, incluindo, mas não se limitando, às Comissões aplicáveis, Termos e Condições dos Serviços, etc.

**9.3.** Comprometemo-nos a informá-lo de quaisquer alterações ao Contrato, às Comissões aplicáveis e/ou aos Termos do Serviço que agravem a sua situação (por exemplo, aumento das Comissões existentes):

9.3.1. com pelo menos 60 (sessenta) dias de calendário de antecedência, se for Consumidor;

9.3.2. com pelo menos 30 (trinta) dias de calendário de antecedência, se for uma pessoa coletiva ou uma pessoa singular que utilize os Serviços para fins de Atividade;

**9.4.** Notificá-lo-emos pessoalmente de quaisquer alterações aplicáveis relacionadas com as cláusulas 9.2 a 9.3 na forma estabelecida na Secção 7 dos Termos e Condições Gerais.

**9.5.** Se não concordar com as alterações propostas, tem o direito de rescindir o Contrato imediatamente e sem custos antes de as alterações entrarem em vigor.

**9.6.** Teremos o direito de alterar o Contrato, as suas partes integrantes, as Comissões aplicáveis e/ou os Termos do Serviço por motivos importantes e sem aviso prévio dentro dos prazos estabelecidos na cláusula 9.3 dos Termos e Condições Gerais. Nesses casos, notificá-lo-emos imediatamente de quaisquer alterações ao Serviço através da publicação da informação no nosso website e/ou por correio e/ou e-mail e/ou outro Suporte Duradouro. Nesse caso, tem o direito de rescindir o Contrato imediatamente, notificando-nos por escrito ou por qualquer outra forma acordada entre nós e si.

**9.7.** A rescisão do Contrato não o isenta do cumprimento adequado das suas obrigações surgidas antes da data de rescisão do Contrato.

**9.8.** Se não exercer o seu direito de rescindir o Contrato de acordo com as cláusulas 9.5 ou 9.6 dos Termos e Condições Gerais, considerar-se-á que aceitou as alterações ao Contrato, às Comissões aplicáveis e/ou aos Termos do Serviço. Se concordar com as alterações ao Contrato, às suas partes integrantes, às Comissões aplicáveis e/ou aos Termos do Serviço, não terá posteriormente direito de se opor e/ou apresentar reclamações relativamente ao conteúdo dessas alterações.

## **10. Validade, Rescisão e Encerramento da Conta**

**10.1.** Tem o direito de rescindir o Contrato mediante notificação escrita com 30 (trinta) dias de calendário de antecedência. Além disso, conforme estabelecido na cláusula 9.5 destes Termos e Condições Gerais, pode rescindir o Contrato gratuitamente a qualquer momento antes da data de entrada em vigor das alterações propostas, na forma e de acordo com o procedimento estabelecido na Secção 7 destes Termos e Condições Gerais.

**10.2.** Se for Consumidor e/ou o considerarmos um Cliente Empresarial de baixo ou médio risco, a rescisão do Contrato por sua iniciativa é gratuita, salvo se tiverem decorrido menos de 6 (seis) meses desde a data de entrada em vigor do Contrato. Neste último caso, teremos o direito de aplicar a comissão de encerramento da Conta acordada entre as Partes num acordo separado ou, na ausência de tal acordo, a comissão estabelecida no website da Walleto (<https://walleto.eu/pricing/>).

**10.3.** Se for considerado por nós um Cliente Empresarial de alto risco, para a rescisão do Contrato por sua iniciativa, em todos os casos exceto os previstos na cláusula 10.1 destes Termos e Condições Gerais, teremos o direito de aplicar a comissão de encerramento da Conta acordada entre as Partes num acordo separado ou, na ausência de tal acordo, a comissão estabelecida na secção Advanced fees do website da Walleto (<https://walleto.eu/pricing/>).

**10.4.** Reservamo-nos o direito de rescindir o Contrato por nossa iniciativa a partir da data da notificação de rescisão (ou seja, imediatamente) se:

10.4.1. forem iniciados processos de insolvência contra si, se tornar insolvente, entrar voluntariamente em acordo ou outro arranjo com os seus credores para a transferência total dos seus bens ou direitos em benefício dos credores, for nomeado um administrador de insolvência ou, no caso de pessoa coletiva, for dissolvida voluntariamente (exceto por reorganização ou fusão) ou compulsivamente;

10.4.2. violar o Contrato ou agir em violação do Contrato e não corrigir a violação dentro do prazo por nós especificado;

10.4.3. tivermos motivos razoáveis para suspeitar que você ou uma pessoa autorizada a agir em seu nome estão a agir de forma incompatível com os requisitos legais obrigatórios, a boa moral, práticas comerciais justas, condições AML, ou que as suas circunstâncias se alteraram materialmente;

10.4.4. tiver obrigações pendentes conosco;

10.4.5. as autoridades competentes (Polícia, Banco da Lituânia ou outras) nos instruírem a terminar a relação comercial consigo;

10.4.6. as informações fornecidas por si e utilizadas no Contrato se revelarem falsas, incompletas, inexatas ou incompreensíveis;

10.4.7. for comprovado que as suas atividades fraudulentas estavam relacionadas com a utilização da sua Conta de Pagamento ou que você e/ou, se for um Cliente Empresarial e tiver empregados, os seus empregados foram processados por atividades fraudulentas.

**10.4.8.** se continuarmos a prestar os nossos Serviços a si, violaremos as regras ou orientações da nossa autoridade de supervisão / parceiros, os padrões da indústria ou poderemos prejudicar a nossa reputação.

**10.5.** Por outros motivos, temos o direito de rescindir o Contrato e os seus anexos mediante aviso:

**10.5.1.** com pelo menos 60 (sessenta) dias de calendário, se for Consumidor;

**10.5.2.** com pelo menos 30 (trinta) dias de calendário, se for um Cliente Empresarial, ou seja, uma pessoa coletiva ou pessoa singular que utilize os nossos Serviços para fins de atividade empresarial e, portanto, não seja considerada Consumidor.

**10.6.** Caso decidamos rescindir o Contrato com base nas Cláusulas 10.4.2, 10.4.4, 10.4.5, 10.4.7 destes Termos e Condições Gerais, você concorda que teremos o direito de reclamar penalidades contratuais e que será responsável por pagar incondicionalmente as penalidades reclamadas, até ao montante máximo de 300 EUR (trezentos euros) no caso de um Consumidor ou 1.000 EUR (mil euros) no caso de um Cliente Empresarial. No caso de decidirmos rescindir o Contrato com base nesta Cláusula, você também concorda incondicionalmente em indemnizar-nos por quaisquer danos sofridos por nós como resultado da violação do Contrato por si, conforme determinado pelos Prestadores de Serviços de Pagamento, pelas Organizações Internacionais de Cartões de Pagamento e/ou pelas autoridades competentes.

**10.7.** A rescisão do Contrato não o isenta do correto cumprimento das suas obrigações acumuladas antes da data de rescisão.

**10.8.** Se a sua Conta não tiver estado ativa por mais de 12 (doze) meses, dependendo das circunstâncias, reservamo-nos o direito de tomar as seguintes medidas:

**10.8.1.** poderemos começar a cobrar uma taxa de manutenção de Conta inativa, publicada no nosso website juntamente com as Comissões (<https://walleto.eu/pricing/>);

**10.8.2.** se não houver fundos na(s) Conta(s) de Pagamento, poderemos rescindir o Contrato e encerrar automaticamente a sua Conta e a(s) Conta(s) de Pagamento. Iremos notificá-lo das nossas intenções de acordo com a Secção 7 destes Termos e Condições Gerais;

**10.8.3.** se existirem fundos na(s) Conta(s) de Pagamento inferiores à taxa aplicável de manutenção de Conta inativa, será informado pelos meios indicados na Secção 7 destes Termos e Condições Gerais. Se, no entanto, após a nossa notificação, não retomar a utilização dos nossos Serviços, reservamo-nos o direito de aplicar a taxa de manutenção de

Conta inativa publicada no nosso website juntamente com outras Comissões (<https://walletto.eu/pricing/>) e encerrar automaticamente a sua Conta e a(s) Conta(s) de Pagamento;

**10.8.4.** se existirem fundos na(s) Conta(s) de Pagamento, entraremos em contacto consigo de acordo com a Secção 7 dos Termos e Condições Gerais. Se, contudo, após a nossa solicitação, não retirar os fundos, reservamo-nos o direito de cobrar uma taxa de manutenção de Conta inativa publicada no nosso website juntamente com outras Comissões (<https://walletto.eu/pricing/>). Esta taxa é utilizada para cobrir os custos administrativos de uma Conta inativa até que o saldo da Conta de Pagamento fique a zero e seja automaticamente encerrada;

**10.9.** Nos casos previstos na Cláusula 10.8 destes Termos e Condições Gerais e de acordo com as Cláusulas 6.4–6.6 destes Termos e Condições Gerais, reservamo-nos o direito de emitir uma fatura para cobrir qualquer insuficiência relativa à taxa de manutenção de Conta inativa.

**10.10.** Se rescindir o Contrato por sua iniciativa e solicitar o encerramento da sua Conta e a sua eliminação do nosso Sistema, ou se cessarmos a prestação dos nossos Serviços e eliminarmos a sua Conta do nosso Sistema, os fundos detidos na(s) sua(s) Conta(s) de Pagamento serão transferidos para a conta por si indicada junto de outro Prestador de Serviços de Pagamento. Teremos o direito de deduzir desses fundos quaisquer montantes que nos sejam devidos (pelos Serviços prestados e custos não pagos por si, incluindo, mas não se limitando a, multas e danos incorridos por nós como resultado da sua violação do Contrato, conforme determinado pelos Prestadores de Serviços de Pagamento, pelas Organizações Internacionais de Cartões de Pagamento e/ou pelas autoridades competentes). Em caso de litígio entre nós e si, temos o direito de reter os fundos em causa até que o litígio seja resolvido.

**10.11.** Se não conseguirmos reembolsá-lo por razões fora do nosso controlo, iremos informá-lo imediatamente e acordar os passos a tomar para o reembolso (por exemplo, fornecendo uma conta alternativa ou informações adicionais necessárias para reembolsar os fundos).

**10.12.** Se não fornecer as informações de uma conta junto de outro Prestador de Serviços de Pagamento conforme previsto na Cláusula 10.10 destes Termos e Condições Gerais, ou se recusar a cooperar em caso de violação da Cláusula 10.11, transferiremos os fundos a reembolsar para uma conta interna da Walletto até recebermos novas instruções suas (as Comissões e custos poderão ser deduzidos desses fundos, incluindo, mas não se limitando a, quaisquer perdas incorridas por nós em resultado da violação do Contrato pelo Cliente). Nesse caso, concorda com tal transação e confirma que a decisão da Walletto de transferir os fundos remanescentes para uma conta interna da Walletto não será considerada uma transação não autorizada, uma vez que estas ações serão realizadas com a autorização emitida através da aceitação destes Termos e Condições Gerais e sem que tenha assegurado uma comunicação adequada de acordo com a Secção 7 destes Termos e Condições Gerais.

**10.13.** Após a situação descrita nas Cláusulas 10.11–10.12, o Cliente terá 3 (três) anos a partir da data de rescisão do Contrato para apresentar um pedido por escrito para a transferência dos fundos remanescentes para uma conta aberta junto de outro Prestador de Serviços de Pagamento. O Cliente assume total responsabilidade pelo facto de que, se não for apresentado um pedido escrito à Walletto no prazo de 3 (três) anos a partir da data de

rescisão do Contrato ao abrigo do qual a(s) Conta(s) de Pagamento foi/foram aberta(s) e os Serviços prestados, o Cliente perderá o direito de reclamar os fundos acima referidos pertencentes ao Cliente e salvaguardados pela Walletto.

**10.14.** Após a rescisão do Contrato pelo Consumidor, a Walletto fornecerá, gratuitamente, por escrito em cópia física ou por outro Suporte Duradouro, informações sobre as Transações de Pagamento executadas na Conta do Consumidor durante os últimos 36 (trinta e seis) meses e, caso tenham decorrido menos de 36 (trinta e seis) meses desde a data de entrada em vigor do Contrato, durante todo o período de vigência do Contrato. O Consumidor poderá recusar receber as referidas informações notificando a Walletto por escrito antes da rescisão do Contrato, de acordo com o procedimento estabelecido na Secção 7 destes Termos e Condições Gerais.

**10.15.** Se for uma pessoa coletiva ou uma pessoa singular que utilize os Serviços da Walletto para fins empresariais, a Walletto fornecer-lhe-á as informações referidas na Secção 10.14 destes Termos e Condições Gerais após a rescisão do Contrato apenas mediante receção do seu pedido por escrito em cópia física ou por outro Suporte Duradouro.

## **11. Requisitos de Segurança para Utilização da Conta**

**11.1.** Você é responsável pela segurança dos dispositivos que utiliza para iniciar sessão na Conta e não deve deixá-los sem supervisão, em locais públicos ou de outra forma facilmente acessíveis a terceiros.

**11.2.** É proibido ligar-se à sua Conta utilizando serviços de router multicamadas (rede TOR), bem como ligar-se continuamente a partir de um endereço de Protocolo de Internet (IP) localizado em diferentes países.

**11.3.** Recomenda-se que atualize atempadamente o seu software, aplicações, programas antivírus, navegadores e outros programas.

**11.4.** Recomenda-se proteger os seus dispositivos com palavras-passe, códigos PIN ou outras medidas de segurança.

**11.5.** Deve avaliar cuidadosamente os e-mails e mensagens recebidas, mesmo que a Walletto seja indicada como remetente. Nunca solicitamos aos nossos Clientes que descarreguem anexos ou instalem software. Anexos de e-mails fraudulentos podem conter vírus que podem danificar o seu dispositivo ou comprometer a sua Conta.

**11.6.** Recomenda-se que não clique em links desconhecidos, não abra documentos desconhecidos, não instale software ou aplicações provenientes de fontes desconhecidas ou não confiáveis, nem visite websites inseguros.

**11.7.** A Walletto chama a sua atenção para o facto de que nunca iremos:

**11.7.1.** contactá-lo anonimamente através de canais de comunicação não oficiais;

**11.7.2.** contactá-lo alegando que os seus fundos estão em perigo;

**11.7.3.** pressioná-lo a tomar ações irrefletidas ou a fornecer Informações Confidenciais;

**11.7.4.** enviar-lhe links para websites onde possam ser fornecidos dados sensíveis;

**11.7.5.** instruí-lo a efetuar pagamentos a pessoas desconhecidas para si.

**11.8.** Se notar qualquer atividade suspeita na sua Conta e acreditar que terceiros possam ter iniciado sessão no Sistema para utilizar os Serviços, deverá:

**11.8.1.** notificar-nos imediatamente e solicitar o bloqueio da sua Conta;

**11.8.2.** alterar a sua palavra-passe, utilizar outros instrumentos adicionais de confirmação da Conta ou utilizar meios mais seguros de autenticação da Conta e eliminar quaisquer meios adicionais inseguros de autenticação para continuar a utilizar a sua Conta.

## **12. Responsabilidade das Partes**

**12.1.** Cada Parte é responsável por todas as multas, penalidades contratuais e outras perdas que a outra Parte incorra devido à violação do Contrato pela Parte em falta. A Parte em falta compromete-se a reembolsar os danos diretos incorridos pela Parte afetada.

**12.2.** Se a Transação de Pagamento for executada incorretamente, seremos responsáveis apenas por culpa própria. Não somos responsáveis por erros cometidos por terceiros.

**12.3.** Deve ser salientado que não garantimos a prestação ininterrupta dos Serviços. Os nossos Serviços podem ser afetados por muitos fatores fora do nosso controlo. Fazemos todos os esforços para garantir que os nossos Serviços sejam prestados sem interrupções. No entanto, não somos responsáveis pelos serviços de informação, sistemas de faturação ou quaisquer outros serviços prestados por terceiros que não estejam sob o controlo direto da Walletto.

**12.4.** Se iniciar uma Ordem de Pagamento, a Ordem de Pagamento será executada com referência a um Identificador Único; tal Ordem de Pagamento será considerada devidamente executada se for executada de acordo com o Identificador Único especificado. Temos o direito, mas não a obrigação, de verificar que o Identificador Único especificado na Ordem de Pagamento recebida corresponde ao nome do titular da conta de pagamento.

**12.5.** Se um Identificador Único for fornecido juntamente com a conta a creditar ou debitar, a Ordem de Pagamento é considerada corretamente executada se tiver sido executada de acordo com o Identificador Único especificado. Se, após essa verificação (por exemplo, para prevenir o risco de branqueamento de capitais), encontrarmos uma discrepância clara entre o Identificador Único fornecido e o nome do titular da conta de pagamento, teremos o direito de não executar tal Ordem de Pagamento.

**12.6.** Você é responsável pela correta iniciação da Ordem de Pagamento de acordo com o Contrato e/ou acordos adicionais assinados pelas Partes.

**12.7.** Se você, atuando como Pagador, iniciar corretamente a Ordem de Pagamento e a Transação de Pagamento não for executada ou for executada incorretamente, tomaremos imediatamente e sem custos medidas para rastrear a Transação de Pagamento e informá-lo sobre os resultados da pesquisa.

**12.8.** Você é o único responsável pelo cumprimento das suas obrigações fiscais.

**12.9.** Seremos responsáveis pela não aplicação das Comissões ou pelo reembolso da Comissão já paga no caso de uma Ordem de Pagamento não ter sido executada ou ter sido executada incorretamente por nossa culpa.

**12.10.** Seremos responsáveis apenas pelas suas perdas diretas relacionadas com a não execução ou execução incorreta de uma Ordem de Pagamento.

**12.11.** Não seremos responsáveis por reclamações entre o Beneficiário e o Pagador e não investigaremos tais reclamações. Você apenas poderá apresentar uma reclamação contra nós relativamente ao incumprimento ou cumprimento incorreto das nossas obrigações.

**12.12.** As limitações da nossa responsabilidade não se aplicam se tais limitações forem proibidas pela legislação aplicável.

**12.13.** Se você for um Consumidor, tem o direito de solicitar o reembolso do montante de uma Transação de Pagamento iniciada pelo Beneficiário ou através do Beneficiário no prazo de 8 (oito) semanas a partir da data em que os fundos foram debitados da sua Conta de Pagamento como Pagador. Deve apresentar o seu pedido por escrito em cópia física ou noutra Suporte Duradouro por um dos métodos estabelecidos na Secção 7 dos presentes Termos e Condições Gerais.

**12.14.** Se você for um Consumidor Pagador, tem direito a recuperar de nós o montante total de uma Transação de Pagamento autorizada iniciada pelo Beneficiário ou através do Beneficiário que já tenha sido executada, mediante apresentação de um pedido fundamentado por escrito em cópia física ou noutra Suporte Duradouro, desde que todas as seguintes condições estejam preenchidas:

**12.14.1.** o montante exato da Transação de Pagamento não foi especificado no momento da autorização;

**12.14.2.** o montante da Transação de Pagamento é superior ao que razoavelmente poderia esperar, tendo em conta as suas despesas anteriores, os termos do acordo e outras circunstâncias relevantes;

**12.14.3.** não deu o seu consentimento para a Transação de Pagamento diretamente a nós;

**12.14.4.** o Beneficiário não lhe forneceu informação sobre a futura Transação de Pagamento de forma acordada, ou não a disponibilizou pelo menos quatro semanas antes da data prevista para a Transação de Pagamento.

**12.15.** No caso de um pedido ao abrigo da Cláusula 12.14 dos presentes Termos e Condições Gerais, após receção do seu pedido e verificação de que todas as condições estão cumpridas, no prazo de 10 (dez) Dias Úteis, reembolsaremos o montante total da Transação de Pagamento e asseguraremos que não sofra qualquer perda relativamente à Comissão devida, se aplicável. Caso contrário, informá-lo-emos por escrito das razões da recusa do reembolso dos fundos de acordo com a Secção 7 dos presentes Termos e Condições Gerais.

**12.16.** Se for um Cliente Empresarial, as disposições previstas nas Cláusulas 12.13–12.15 dos Termos e Condições Gerais não se aplicam.

## **13. Força Maior**

**13.1.** Em nenhuma circunstância uma Parte será responsável pelo incumprimento do Contrato se a Parte provar que o Contrato não foi executado devido a circunstâncias de força maior, que deverão ser comprovadas de acordo com o procedimento estabelecido por lei. A Parte deverá notificar a outra Parte por escrito sobre as circunstâncias de força maior

no prazo de 10 (dez) dias de calendário a partir da data da ocorrência dessas circunstâncias.

**13.2.** Sem prejuízo das disposições da Cláusula 13.1, não seremos responsáveis por qualquer falha de qualquer sistema informático, sistema de comunicação ou sistema de pagamento, independentemente de tal falha ser causada por avaria de hardware ou software. Isto não se aplica a falhas dos nossos sistemas ou sistemas sob o nosso controlo técnico direto, caso não tenhamos cumprido as salvaguardas contra tais falhas no plano de continuidade de negócio de acordo com a prática comum do setor e não tenhamos mitigado razoavelmente as consequências da falha.

## **14. Declarações e Garantias**

**14.1.** Você declara e garante que:

**14.1.1.** se for uma pessoa coletiva, está validamente registada e legalmente constituída de acordo com as leis da jurisdição de constituição ou de qualquer país ou território em que exerça atividade.

**14.1.2.** a execução e o cumprimento do Contrato por si não violam, não contravêm, não infringem nem entram em conflito de qualquer forma com qualquer obrigação legal, incluindo, sem limitação, os seus estatutos ou documento similar, ou qualquer acordo entre si e qualquer terceiro ou entidade afiliada;

**14.1.3.** obteve e manterá todos os consentimentos, autorizações, permissões e outros atos necessários para cumprir legalmente as suas obrigações ao abrigo do Contrato e das suas partes integrantes;

**14.1.4.** pode conduzir legalmente a sua atividade em qualquer país ou território para o qual venda, forneça, entregue, promova ou comercialize os seus bens ou serviços e obteve todas as autorizações, licenças ou consentimentos necessários para o fazer;

**14.1.5.** todas as informações fornecidas por si relacionadas com o seu pedido e com o Contrato são e permanecerão completas e exatas;

**14.1.6.** a pessoa que celebra o Contrato e as suas partes integrantes em seu nome está devidamente autorizada a fazê-lo;

**14.1.7.** não oferece nem pretende oferecer bens ou serviços proibidos nos termos da Secção 8;

**14.1.8.** cumprirá sempre as suas obrigações ao abrigo do Contrato e das suas partes integrantes de acordo com a legislação aplicável.

## **15. Proteção de Dados Pessoais**

**15.1.** Quando uma Parte atuar como responsável pelo tratamento de dados (conforme definido no GDPR, doravante – Responsável pelo Tratamento), deverá tratar os dados pessoais de acordo com a legislação aplicável em matéria de proteção de dados.

**15.2.** Quando uma Parte atuar como subcontratante (conforme definido no GDPR, doravante – Subcontratante) de dados pessoais tratados pela outra Parte enquanto Responsável pelo Tratamento, o Subcontratante deverá sempre seguir as instruções razoáveis do Responsável pelo Tratamento relativamente aos dados pessoais tratados.

**15.3.** O tratamento de dados pessoais, os titulares dos dados e os seus direitos, bem como as condições de armazenamento de dados pessoais, estão definidos na nossa Política de Privacidade disponível em:

<https://walletto.eu/privacy-policy/>

## **16. Confidencialidade**

**16.1.** Durante e após o período de validade do Contrato, cada Parte utilizará e reproduzirá as Informações Confidenciais da outra Parte apenas para os fins do Contrato e apenas na medida necessária para esse fim. As informações poderão ser fornecidas aos seus empregados, consultores ou contratantes independentes numa base de necessidade de conhecimento, apenas após a assinatura de um acordo de confidencialidade.

**16.2.** Não obstante o acima exposto, uma Parte não será considerada como tendo violado as disposições de confidencialidade se tal for exigido por lei ou por ordem de um tribunal ou autoridade competente.

**16.3.** Nenhuma obrigação de confidencialidade se aplicará às informações que:

**16.3.1.** estejam no domínio público ou se tornem publicamente conhecidas sem ação da outra Parte;

**16.3.2.** sejam conhecidas pela Parte recetora sem restrição antes de serem recebidas da outra Parte por fontes independentes próprias, conforme comprovado por registos escritos dessa Parte, e não direta ou indiretamente obtidas da outra Parte;

**16.3.3.** sejam obtidas por uma Parte de qualquer terceiro legalmente autorizado a transmitir tais informações, sem qualquer obrigação de manter tais informações confidenciais; ou

**16.3.4.** sejam criadas independentemente por empregados ou representantes da Parte recetora, desde que essa Parte possa demonstrar que os seus empregados ou representantes não tiveram acesso às Informações Confidenciais.

## **17. Resgate de Fundos em Caso de Cessação da Walletto**

**17.1.** É informado de que a nossa estratégia consiste em manter a continuidade do negócio e crescer como instituição de moeda eletrónica; no entanto, podem existir circunstâncias que afetem a nossa estratégia de crescimento e sobrevivência.

**17.2.** Conforme exigido pela legislação da República da Lituânia, caso deixemos de operar como instituição de moeda eletrónica de acordo com o Artigo 15 da Lei sobre Moeda Eletrónica e Instituições de Moeda Eletrónica, asseguraremos que os seus fundos estejam protegidos. A proteção dos fundos será assegurada de acordo com a Cláusula 4.11 dos Termos e Condições Gerais.

**17.3.** Se tomarmos conhecimento de circunstâncias que possam afetar negativamente a nossa continuidade, garantimos que o informaremos previamente dessa potencial situação e procederemos ao resgate da Moeda Eletrónica emitida (ao valor nominal) através da transferência dos fundos para uma conta de pagamento aberta junto de outro Prestador de Serviços de Pagamento à sua escolha. Para assegurar o resgate da Moeda Eletrónica, deverá comunicar connosco de forma atempada e adequada, de acordo com a Secção 7 dos Termos e Condições Gerais.

## 18. Lei Aplicável e Resolução de Litígios

**18.1.** O Contrato é redigido e interpretado de acordo com a legislação da República da Lituânia. A legislação da República da Lituânia será aplicável a quaisquer termos e condições não abrangidos pelo Contrato.

**18.2.** Se tiver quaisquer questões ou dúvidas sobre o conteúdo destes Termos e Condições Gerais e/ou outras partes integrantes do Contrato, poderá contactar-nos por e-mail em [info@walletto.eu](mailto:info@walletto.eu) ou por telefone durante o nosso Horário Comercial (tel.: +370 67 798 574).

**18.3.** Os litígios entre si e nós serão resolvidos por negociação e de acordo com a Secção 7 dos Termos e Condições Gerais.

**18.4.** Se o litígio não puder ser resolvido por negociação, poderá apresentar uma reclamação por correio ou e-mail, indicando o seu nome, dados de contacto e informações relevantes que demonstrem porque considerou que violámos os seus direitos e interesses legítimos. Poderá anexar outras provas disponíveis para fundamentar a reclamação. Para apresentar uma reclamação formal, envie um e-mail para [complaints@walletto.eu](mailto:complaints@walletto.eu). Forneceremos uma resposta no prazo de 15 (quinze) Dias Úteis a partir da data de receção do seu pedido. Em casos excepcionais, quando por razões objetivas não for possível fornecer uma resposta dentro de 15 Dias Úteis, poderemos prolongar o prazo, mas em qualquer caso o prazo não poderá exceder 35 (trinta e cinco) Dias Úteis.

**18.5.** Se for um Consumidor e considerar que a sua reclamação foi resolvida incorretamente, tem o direito de apresentar reclamação diretamente à nossa autoridade supervisora — o Banco da Lituânia. A reclamação pode ser apresentada das seguintes formas:

**18.5.1.** através da ferramenta eletrónica de resolução de litígios E-Government Gateway;

**18.5.2.** preenchendo o formulário de pedido do Consumidor disponível no website do Banco da Lituânia e enviando-o para o Departamento Jurídico e de Licenciamento do Banco da Lituânia, Žalgirio Str. 90, LT09303 Vilnius, ou por e-mail para [prieziura@lb.lt](mailto:prieziura@lb.lt);

**18.5.3.** preenchendo um pedido em formato livre e enviando-o para o Departamento Jurídico e de Licenciamento do Banco da Lituânia, Žalgirio Str. 90, LT09303 Vilnius, ou por e-mail para [prieziura@lb.lt](mailto:prieziura@lb.lt);

**18.5.4.** mais informações sobre o procedimento estão disponíveis em:

<https://www.lb.lt/en/dbc-settle-a-dispute-with-a-financial-service-provider>.

**18.6.** Se um litígio não puder ser resolvido por negociação, será resolvido nos tribunais da República da Lituânia, de acordo com o procedimento estabelecido pela legislação da República da Lituânia.

## 19. Confirmação do Cliente

**19.1.** Ao aceitar estes Termos e Condições Gerais, confirma que:

**19.1.1.** expressa a vontade de utilizar os Serviços Walletto;

**19.1.2.** leu, aceita e concorda em ficar vinculado a estes Termos e Condições Gerais e às disposições das outras partes integrantes do Contrato para a prestação de serviços de pagamento listadas na Cláusula 1.2 dos Termos e Condições Gerais;

**19.1.3.** antes de aceitar estes Termos e Condições Gerais e outras partes integrantes do Contrato, informámo-lo e explicámos os termos e condições, incluindo os seus direitos e

obrigações, bem como os montantes das Comissões;

**19.1.4.** concorda que possamos utilizar o seu endereço de e-mail, endereço postal e número de telefone indicados durante o KYC para o informar sobre os Serviços oferecidos por nós;

**19.1.5.** autoriza-nos a tratar os seus dados (recolher, armazenar, registar, fornecer, transferir, transmitir, etc.), que nos forneceu, bem como a solicitar, receber e tratar dados e outras informações de terceiros. Temos o direito de transferir os seus dados pessoais para terceiros, se tal for necessário para prestar os Serviços ou cobrar dívidas;

**19.1.6.** concorda em fornecer informações adicionais se as solicitarmos para esclarecer informações indicadas no Contrato e nas suas partes integrantes.

## **20. Disposições Finais**

**20.1.** Não poderá ceder quaisquer dos seus direitos ao abrigo do Contrato a terceiros sem o nosso consentimento prévio por escrito.

**20.2.** Está ciente de que prestamos os nossos Serviços apenas no EEE. Se não for uma pessoa singular ou coletiva com residência permanente no EEE, os Serviços poderão ser prestados por sua iniciativa com base em reverse solicitation. Essa prestação de Serviços será regida pela legislação da República da Lituânia.

**20.3.** Você e nós somos contratantes independentes ao abrigo do Contrato e nada aqui deverá ser interpretado como uma parceria, joint venture ou relação de agência entre nós.

**20.4.** Se qualquer tribunal competente considerar qualquer disposição do Contrato inválida, ilegal ou inexecutável, essa disposição será separada do restante Contrato, que continuará em pleno vigor e efeito na medida permitida por lei.

**20.5.** As Partes deverão informar-se imediatamente de todas as circunstâncias relevantes para a correta execução do Contrato. A nosso pedido, deverá indicar as circunstâncias relevantes (por exemplo, alteração da assinatura do representante legal, abertura de processos de insolvência, reorganização, etc.), independentemente de esta informação ter sido fornecida aos registos públicos.

**20.6.** Para proteger os seus fundos contra possíveis ações ilegais de terceiros, deve notificar-nos imediatamente por escrito do roubo ou outra perda do seu documento de identificação.

**20.7.** As Partes deverão notificar-se prontamente de quaisquer alterações nos seus dados de contacto. A nosso pedido, deverá fornecer os documentos relevantes que comprovem que as informações de contacto foram alteradas. O incumprimento destas obrigações significará que a notificação enviada com base nas informações de contacto mais recentes será considerada devidamente entregue e que todas as obrigações terão sido devidamente cumpridas com base nessas informações. Reconhece que temos o direito de notificá-lo de alterações nos nossos dados de contacto através de publicação pública.

## **21. Atividades Proibidas**

**21.1.** Ao utilizar os nossos Serviços, é proibido receber ou efetuar pagamentos relacionados com:

**21.1.1.** instituições financeiras não licenciadas, incluindo casas de câmbio não licenciadas e prestadores de serviços de transferência de dinheiro não autorizados;

**21.1.2.** pessoas envolvidas em atividades ilegais de jogos de azar na Internet;

**21.1.3.** clientes cujo tipo de atividade ou práticas estejam incluídos na lista de proibições das Organizações Internacionais de Cartões;

**21.1.4.** atividades, produtos e serviços ilegais, por exemplo, serviços de jogo ilegais (incluindo, entre outros, casinos online ilegais, apostas desportivas, apostas, leilões inversos e lotarias);

**21.1.5.** quaisquer serviços que forneçam apoio periférico a atividades ilegais (ou seja, medicamentos sujeitos a receita médica, substâncias ilícitas ou seus componentes, parafernália de drogas);

**21.1.6.** armas, armas de fogo, munições de qualquer tipo;

**21.1.7.** produção ou comércio de tabaco;

**21.1.8.** comércio de vida selvagem ou produtos derivados da vida selvagem;

**21.1.9.** tráfico de seres humanos ou ações relacionadas;

**21.1.10.** produção ou comércio de materiais radioativos;

**21.1.11.** comércio de peles de animais, ossos e marfim;

**21.1.12.** cannabis, incluindo medicinal;

**21.1.13.** doações, instituições de caridade, organizações sem fins lucrativos, com exceção de:

1. organizações de caridade internacionais bem estabelecidas e de boa reputação;

2. instituições de caridade registadas no EEE;

**21.1.14.** indústria adulta relacionada com bestialidade, pornografia infantil, necrofilia, violação e outros conteúdos proibidos;

**21.1.15.** quaisquer outros bens ou serviços cuja venda, fornecimento, entrega, oferta ou comercialização seja proibida ou restrita na jurisdição do vendedor ou em qualquer jurisdição onde se encontre qualquer um dos seus clientes;

**21.1.16.** obras protegidas de arte, história e cultura;

**21.1.17.** esquemas de enriquecimento rápido, esquemas Ponzi, esquemas em pirâmide, clubes de investimento ou atividades semelhantes;

**21.1.18.** serviços de escort;

**21.1.19.** serviços de envio massivo de e-mails, serviços SMS ou listas de marketing de clientes;

**21.1.20.** eletrónica restrita (por exemplo, descodificadores de televisão por cabo, radares e equipamentos de vigilância).

**21.2.** Podemos alterar ou ampliar a lista de bens ou serviços proibidos referidos nas cláusulas 21.1.1–21.1.20 a qualquer momento, mediante notificação. Se fornecer bens ou serviços sujeitos a uma posterior ampliação da lista, deverá cessar imediatamente os pagamentos relativos a tais bens ou serviços.

**21.3.** Caso não cumpra a nossa notificação, reservamo-nos o direito de terminar a relação comercial e a validade do Contrato.

**21.4.** Se tiver dúvidas sobre se os seus bens ou serviços se enquadram em qualquer uma das categorias acima indicadas, deverá consultar-nos antes de oferecer ou pagar por tais bens ou serviços.

## 22. Países Proibidos

Abkhazia, Afeganistão, Açores, Bahamas, Bielorrússia, Benim, Camarões, República Centro-Africana, Chade, Congo, República Democrática do Congo, Costa do Marfim, Crimeia, Cuba, República Popular de Donetsk (DNR), Eritreia, Faixa de Gaza, Gana, Guiné, Guiné-Bissau, Haiti, Irão, Iraque, Caxemira, Kherson, República Popular Democrática da Coreia, Kosovo, Kuwait, Líbano, Libéria, Líbia, República Popular de Luhansk (LNR), Mali, Myanmar, Nagorno-Karabakh, Chipre do Norte, Nicarágua, Paquistão, Palestina, Panamá, Catar, Rússia, Somália, Ossétia do Sul, Sudão do Sul, Sudão, República Árabe Síria, Togo, Trindade e Tobago, Uganda, Venezuela, Iémen, Zaporizhzhia, Zimbábue, Cisjordânia.