



TERMS & CONDITIONS

November 2018

TERMS AND CONDITIONS

Nestes termos e condições (os «**Termos**»), os seguintes termos terão os seguintes significados:

«**Pessoa autorizada**» significa uma pessoa que tem poderes formais e adequados para executar ações em nome do Remetente;

«**Cartão bancário**» significa um cartão de crédito ou de débito Visa ou MasterCard emitido por um banco ou empresa de crédito imobiliário em Portugal;

«**Dia Útil**» significa um dia em que os bancos estão geralmente abertos em Portugal, excluindo fins-de-semana e feriados;

«**Emissor do Cartão**» significa o emissor e/ou proprietário de um cartão bancário;

«**MTN**» significa o número de transação único que lhe irá ser emitido e que o destinatário irá necessitar de fornecer de modo a nos autorizar ou aos nossos agentes a fazer o pagamento ao destinatário;

«**Ordem de pagamento**» significa a instrução para transferir fundos enviada através de meios de papel e/ou eletrónicos.

«**Propósito Proibido**» significa qualquer propósito ilegal; fazer ou receber pagamentos por serviços de jogo, fichas de jogo ou créditos de jogo; fazer ou receber pagamentos por serviços de banca ou outros serviços financeiros; ou enviar um pagamento para si próprio como destinatário;

«**Destinatário**» significa a pessoa identificada como o beneficiário de uma transferência de dinheiro (independentemente de a transferência de dinheiro ser iniciada por um Remetente utilizando o Serviço ou por uma pessoa utilizando outro serviço de transmissão de dinheiro);

«**Remetente**» significa a pessoa que inicia a execução de uma transferência de dinheiro utilizando o nosso Serviço;

«**Serviço**» significa todos e quaisquer dos serviços de transferência de dinheiro que disponibilizamos;

«**Site**» significa o site operado por nós para fornecermos serviços de transmissão de dinheiro online e serviços de informação relacionadas;

«**Serviço Online da Small World**» refere-se a todos e a quaisquer serviços que disponibilizemos através do Site;

«**Transação**» significa cada transferência de dinheiro que inicia ao abrigo do Serviço, bem como qualquer outra utilização que faça do mesmo;

«**Data Valor**» significa a data na qual uma transação realmente decorre;

«**Nós**», «**nosso**» ou «**nos**» significa a LCC Trans-Sending Limited, que é uma empresa incorporada ao abrigo das leis de Inglaterra e do País de Gales e cuja sede social se situa em Parliament House, 12 Salamanca Place, London SE1 7HB, Londres, membro do Small World Group; e

«**você**» ou «**seu**» significa qualquer pessoa que utilize o Site ou o Serviço, quer como Remetente, quer de outra forma.

Todas as referências nestes Termos (exceto se indicado em contrário) (a) a uma pessoa ou pessoas deverão incluir qualquer indivíduo, empresa, firma, parceria, fundo, organismo público ou outra organização; (b) a «cláusulas» são a cláusulas destes Termos; (c) a qualquer legislação (incluindo estatutos, instrumentos estatutários, disposições estatutárias ou regulamentos) deverão inclui-las conforme emendadas ou corrigidas periodicamente; e (d) feitas no singular deverão incluir o plural e vice-versa.

1. TRANSFERÊNCIAS DE DINHEIRO - AS NOSSAS OBRIGAÇÕES

1.1. Antes de concordar em efetuar uma Transação, iremos fornecer-lhe uma ordem de pagamento de rascunho que se tornará numa Ordem de Pagamento após a sua assinatura. A Ordem de Pagamento, em conjunto com estes Termos, irá estabelecer as informações que somos obrigados a fornecer-lhe, incluindo:

- a) A tarifa total máxima que o Remetente irá ser cobrado por nós, em conjunto com um discriminativo, sempre que aplicável. Se acreditarmos que uma pessoa para a qual envia dinheiro também poderá de ter de pagar uma tarifa, iremos avisá-lo.
- b) Uma indicação da taxa de câmbio que iremos aplicar à sua transação, ou a taxa de câmbio de referência na qual a taxa de câmbio real irá ser baseada. Se puder vir a ser aplicada outra taxa de câmbio, iremos dizer-lhe para o esperar.
- c) Informações sobre onde o Destinatário deve recolher o dinheiro e o que tem de fazer, se deverá ser disponibilizado em numerário
- d) Uma indicação do tempo máximo que irá demorar para a transação estar completa - ou seja, o tempo até que os fundos estejam disponíveis para o Destinatário. O termo de pagamento para uma Transação muda dependendo do país de destino e também está sujeito a requisitos legais e regulatórios. Para o cálculo deste período, só consideramos Dias Úteis.
- e) Em relação a qualquer Transação que tenhamos acordado em executar para si, (a) se tivermos na nossa posse as suas instruções de pagamento subsequentes até à Data Valor e hora que especificarmos, iremos executá-la assim que possível após a Data Valor (ou, se a Data Valor não for um Dia Útil, assim que possível após o primeiro Dia Útil no seguimento da Data Valor); ou (b) caso não estejamos na posse das suas instruções de pagamento subsequentes até à Data Valor e hora que especificarmos, assim que possível após termos recebido as suas instruções de pagamento subsequentes. Deve estar ciente de que pode demorar mais do que 5 (cinco) Dias Úteis para os fundos ficarem disponíveis, dependendo das disposições da banca local.
- f) Informações sobre procedimentos de cancelamento e quaisquer custas por cancelamento ou emenda de uma transação

1.2. Aquando da execução de uma Transação, iremos fornecer-lhe o seguinte por escrito:

- a) Um número de referência de transação que é único para a sua Transação.
- b) Confirmação do montante exato que estamos a enviar por si.
- c) As custas ou tarifas que nos pagou por este Serviço, em conjunto com o discriminativo, sempre que aplicável.
- d) O montante da Transação na moeda utilizada na ordem de pagamento.
- e) O montante da Transação na moeda na qual o Destinatário irá receber o dinheiro.

- f) A data na qual recebemos a ordem de pagamento do Remetente.
 - g) A taxa de câmbio que foi aplicada à sua transação.
 - h) Informações sobre onde o Destinatário pode levantar o dinheiro ou confirmação do banco para o qual o dinheiro foi enviado.
 - i) Quando é que o dinheiro estará disponível para o Destinatário e se este período temporal é definitivo ou a melhor estimativa que podemos fazer.
 - j) No caso de levantamento de fundos, o que o Destinatário tem de fazer de modo a levantar o dinheiro.
 - k) O procedimento a seguir se precisar de consultar a Transação. Iremos informá-lo de quanto tempo iremos demorar a dar uma resposta ou a fazer uma atualização.
- 1.3. Sem prejuízo do disposto na cláusula 1.4, iremos fornecer o Serviço com competências e cuidados razoáveis.
- 1.4. Não temos qualquer responsabilidade e não aceitamos qualquer responsabilidade para consigo por:
- a) Quaisquer bens ou serviços que pagar utilizando o Serviço.
 - b) Avarias nas instalações de comunicação que não possam ser razoavelmente consideradas como estando sob o nosso controlo e que poderão afetar a precisão ou prontidão das mensagens que nos enviar.
 - c) Erros no nosso Site ou com o Serviço Online Small World causados por informações incompletas ou incorretas que nos foram fornecidas por si ou por terceiros, bem como por qualquer utilização não autorizada da sua palavra-passe ou e-mail da conta (pelos quais é o único responsável em termos de confidencialidade).
 - d) Quaisquer perdas ou atrasos na transmissão de mensagens que derivem da utilização de qualquer prestador de serviços de acesso à Internet ou causados por qualquer navegador ou outro software que não esteja sob o nosso controlo.
 - e) Vírus causados por terceiros.
 - f) Os serviços que lhe são fornecidos pelos seu Emissor de Cartão.
 - g) Qualquer oportunidade para fazer uma compra que seja perdida e ou comprometida por qualquer atraso ou falha de qualquer Transação, independentemente do motivo por tal atraso ou falha.
- 1.5. Tem o direito a parar a utilização de um instrumento de pagamentos devido a bases razoáveis relacionadas com qualquer utilização não autorizada ou fraudulenta do instrumento de pagamento relevante.
- 1.6. Não temos qualquer obrigação para consigo no sentido de iniciar ou executar uma Transação, se:
- a) Suspendermos a operação do Serviço, no todo ou em parte se, mediante nosso exclusivo critério, considerarmos que tal é apropriado por motivo de quaisquer circunstâncias para além do nosso controlo ou se considerarmos que você ou o Destinatário estão a utilizar o Serviço Online da Small World para quaisquer propósitos ilegais.
 - b) Formos incapazes de obter prova satisfatória da sua identidade.
 - c) Acreditarmos que não tem informações suficientes para satisfazer qualquer autoridade regulamentar ou governamental.
 - d) Tivermos motivos para crer que a Transação está incorreta, não foi autorizada ou foi forjada.
 - e) Nos fornecer informações incorretas ou incompletas ou se a sua Ordem de Pagamento não nos for dada com antecedência suficiente para nos permitir a disposição atempada da Transação solicitada.
 - f) O seu Emissor de Cartão não autorizar que utilize o seu banco para pagamento da Transação e das nossas custas relacionadas.
- 1.7. Se não iniciarmos ou executarmos uma Transação como resultado de qualquer uma das circunstâncias dispostas na cláusula 1.6, iremos notificá-lo antecipadamente e iremos notificá-lo do(s) motivo(s). Caso não seja exequível ou praticável em termos razoáveis notificá-lo antecipadamente, iremos informá-lo depois, sem qualquer atraso indevido. Se uma notificação no seguimento desta cláusula for ilegal, não somos obrigados a fornecer-lhe qualquer notificação ao abrigo desta cláusula.
- 1.8. Assumimos que se o Serviço for interrompido por qualquer motivo fora do nosso controlo, iremos tomar as medidas necessárias para minimizar a duração de qualquer interrupção. Desde que atuemos em conformidade com este considerando, não seremos responsáveis perante si por qualquer perda ou responsabilidade que possa ser sofrida ou incorrida por si como resultado de tal interrupção.
- 1.9. Tenha em atenção que a legislação aplicável nos proíbe de executarmos Transações relacionadas com determinados indivíduos e países (**incluindo a Coreia do Norte e o Irão**).
- Somos obrigados a monitorizar todas as Transações em relação a listas de nomes fornecidas pelos governos dos países e territórios nos quais operamos, incluindo o US Treasury Department's Office of Foreign Assets Control (OFAC - Gabinete de Controlo de Bens Estrangeiros do Departamento do Tesouro dos EUA) e a União Europeia. Se uma potencial correspondência for identificada, investigamos a Transação para determinar se o nome correspondido é o indivíduo na lista relevante. Ocasionalmente, solicita-se aos Remetentes/Destinatários que forneçam identificação adicional e outras informações, o que pode atrasar as Transações. Trata-se de um requisito legal para todas as Transações processadas por nós, incluindo transferências com origem e destino fora dos EUA.
- 1.10. Poderemos solicitar mais informações antes de executarmos qualquer Transação, caso o consideremos necessário.
- 1.11. Poderemos reportar atividades suspeitas a organizações de cumprimento da lei ou outras agências governamentais caso sejamos obrigados a tal pela lei ou o consideremos, de outro modo, necessário.
- 1.12. Não contactamos o Destinatário assim que o dinheiro estiver pronto para ser levantado.
- 1.13. Seremos responsáveis perante si por todas as Transações que forem iniciadas por si através de qualquer um dos nossos agentes autorizados.
- ## 2. TRANSFERÊNCIAS DE DINHEIRO - AS SUAS OBRIGAÇÕES
- 2.1. Como Remetente, deve ser maior de 18 anos de modo a utilizar o nosso Serviço.
- 2.2. Serviços Online da Small World: Irá ser necessário que se registe connosco de modo a utilizar o Serviço *Online* da Small World. O registo e utilização dos Serviços Online da Small World está sujeito a estes Termos.
- Irá escolher uma palavra-passe e um início de sessão de e-mail de conta aquando do seu registo. É responsável por manter a confidencialidade da sua palavra-passe e do início de sessão do e-mail de conta, sendo totalmente responsável perante nós por todas as atividades que ocorram ao abrigo da sua palavra-passe ou início de sessão de email de conta. Concorde em notificar-nos imediatamente sobre qualquer perda, roubo, má utilização não autorizada da sua palavra-passe ou do seu início de sessão de e-mail de conta ligando para o Tel.: + 351 213 849 270 e iremos tomar medidas imediatas para tentar evitar que estes sejam

- utilizados. Mediante a condição de tomarmos essas medidas, não somos responsáveis por qualquer perda ou dano que surja da nossa falha em agir em conformidade com as suas obrigações ao abrigo desta cláusula. Poderá ter direitos em relação ao Emissor do seu cartão em ter quantias reembolsadas no caso de ser efetuada uma utilização fraudulenta do seu Cartão Bancário.
- 2.3. Concorde em pagar as nossas custas por qualquer Transação que inicie ou solicite ao abrigo do Serviço (cujos dados estão disponíveis no nosso Site). Antes de podermos desempenhar qualquer um dos nossos Serviços para si, deve registar-se junto de nós. De modo a completar o seu registo, deve fornecer-nos todos os dados que lhe solicitarmos, incluindo dados relacionados com a sua identidade e comprovativo de morada e quaisquer outras informações que possamos solicitar-lhe para nos permitir completar os nossos procedimentos contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo.
- 2.4. Irá fornecer-nos rapidamente todas as informações e documentos que possamos solicitar-lhe em qualquer momento, de modo a permitir-nos agir em conformidade com quaisquer requisitos legais a que sejamos obrigados relativamente aos nossos Serviços, incluindo conforme requerido pelas *Money Laundering Terrorist Financing and Transfer of Funds (Information on the Payer) Regulations* (Regulamentações de Branqueamento de Capitais, Financiamento de Terrorismo e Transferência de Fundos [Informações sobre o Pagador]), de 2017 (MLR2017), assim como pela Lei n.º 83/2017, de 18 de Agosto, que estabelece medidas de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo.
- 2.5. Poderá autorizar outra pessoa a fornecer-nos instruções em seu nome. Nessas circunstâncias, iremos tratar as instruções da Pessoa Autorizada como se fossem transmitidas por si.
- 2.6. É responsável pela integralidade e precisão de todas as informações que nos fornecer em qualquer momento. Deve sempre fornecer-nos instruções, bem como certificar-se de que qualquer pessoa autorizada nos fornece instruções, na língua portuguesa ou inglesa.
- 2.7. Necessitará de fornecer, pelo menos, as seguintes informações, de modo a que uma Transação seja executada:
- Nome completo do Remetente, endereço, data de nascimento, número de telefone, nacionalidade, profissão, Identificação (Passaporte, Carta de Condução ou documento de identificação do EEE) para Transações que atinjam os limites especificados por nós.
 - Nome completo do Destinatário, número de telefone, número de conta, nome do banco.
 - Se necessário, poderemos solicitar informações adicionais.
 - Deve trazer os seus próprios documentos de identificação Fotográficos originais para mostrar ao operador. Isto é obrigatório para todas as Ordens de Pagamento que sejam feitas em numerário, independentemente do montante.
- 2.8. Necessitará de fornecer, pelo menos, as seguintes informações, de modo a que uma Transação seja executada utilizando o Serviço Online da Small World:
- Nome completo do remetente, endereço, data de nascimento, número de telefone, nacionalidade, profissão, Identificação (Passaporte, Carta de Condução ou documento de identificação do EEE) quando solicitado por nós. Uma Transação online só pode ser executada através de Transferência Bancária do Remetente ou cartão de débito ou de crédito do Remetente.
 - Nome completo do Destinatário, número de telefone, número de conta, nome do banco.
- 2.9. Reconhece e concorda que:
- Quando se registar junto de nós ou submeter uma Ordem de Pagamento, irá fornecer-nos informações verdadeiras, precisas, atuais e completas e assinar o recibo, conforme o necessário.
 - Irá manter e atualizar rapidamente tais informações, de modo a mantê-las verdadeiras, precisas, atuais e completas;
 - Não irá utilizar o Serviço para ou em relação a qualquer propósito proibido;
 - Não irá iniciar uma Transação ao abrigo do Serviço em violação destes Termos ou qualquer outra restrição ou requisito de utilização descrito no Site.
 - Irá ser responsável perante nós por todas as perdas que soframos ou incorramos em relação a qualquer fraude ou atividade fraudulenta da sua parte em qualquer momento
- 2.10. Reconhece e concorda que as informações sobre si, bem como os serviços que lhe fornecemos, são confidenciais. Contudo, poderão ser periodicamente fornecidos por nós a autoridades, organismos ou agências regulatórias ou governamentais, sempre que somos obrigados pela lei a fazê-lo. Todas as informações devem ser mantidas na nossa base de dados durante 7 anos desde a sua última Transação.
- 2.11. Todas as moedas convertidas ao abrigo do Serviço são convertidas à nossa taxa de câmbio.
- ### 3. CANCELAMENTO E REEMBOLSOS
- 3.1. É considerado como tendo solicitado expressamente o Serviço para começar imediatamente aquando da submissão de uma Ordem de Pagamento e, por conseguinte, poderemos iniciar a disposição do Serviço imediatamente após tal pedido. Contudo, mediante a cláusula 3.7., tem o direito de cancelar Transações até ao momento no qual o pagamento foi feito ao Destinatário. Poderá exercer este direito dizendo-nos que deseja cancelar a Transação através de:
- Escrevendo-nos para Avenida da República, 34 – 7º / 1050-193 Lisboa - Portugal.
 - Enviando-nos um e-mail para customerservice.pt@smallworldfs.com.
- 3.2. Caso exerça o seu direito de cancelamento ao abrigo da cláusula 3.1 após ter nos ter enviado uma Ordem de Pagamento, iremos reembolsar quaisquer pagamentos que nos tenha feito antes do cancelamento, mas:
- Não iremos reembolsá-lo se tivermos pago a transferência de dinheiro ao destinatário antes de recebermos o seu aviso de cancelamento.
 - Qualquer Transação que seja cancelada mais de 14 dias após nos ter enviado uma Ordem de Pagamento (para além de como resultado de uma falha nossa) será reembolsada, menos a comissão inicialmente cobrada ao fazer a Transação.
- 3.3. Caso não consigamos completar uma Transação por qualquer motivo, iremos contactá-lo rapidamente, de modo a fazermos o reembolso.
- 3.4. Tem o direito a receber um reembolso (à nossa taxa de câmbio aplicável no momento em que o reembolso é feito), caso o pagamento não seja feito ao Destinatário no prazo de 45 dias. O reembolso ser-lhe-á feito da forma como o pagamento foi recebido originalmente e se o reembolso for pago através de uma transferência para uma conta

	bancária, tal transferência poderá demorar 3 a 5 dias desde o pedido a ser creditada na sua conta.		
3.5.	Se: a) o Destinatário não recolher o dinheiro transferido para seu benefício como parte de uma Transação durante 3 meses; ou b) fizer um depósito na nossa conta e não identificar ou prosseguir com a Transação no prazo de 30 dias, iremos reembolsar-lhe o montante, menos a comissão inicialmente cobrada à nossa taxa de câmbio aplicável no momento do reembolso. Caso não possamos reembolsar-lhe o dinheiro porque não conseguimos contactá-lo (tendo feito esforços razoáveis) e não tivermos dados bancários válidos para si que sejam suficientes para que possamos fazer a transferência de reembolso, iremos reter os fundos mediante as nossas obrigações de salvaguarda, ao abrigo da cláusula 18.	5.1.	Não aceitamos qualquer responsabilidade por danos resultantes do incumprimento ou atraso no pagamento de uma transferência de dinheiro a um Destinatário ou falha em executar uma Transação ao abrigo do Serviço devido a um dos motivos referidos na cláusula 1.6.
3.6.	Não somos responsáveis e não iremos reembolsá-lo por quaisquer pagamentos feitos incorretamente por ter fornecido informações de pagamento incorretas.	5.2.	Iremos reembolsá-lo ou repor na conta de pagamento debitada, sem atraso, o montante de qualquer Transação não executada ou defeituosa (incluindo as nossas custas relacionadas com tal Transação), como resultado de qualquer violação da nossa parte destes Termos.
3.7.	De modo a permitir-nos processar um reembolso, necessitará de preencher e fornecer-nos um formulário de reembolso [entre em contato com o atendimento ao cliente customerservice.pt@smallworldfs.com] e também necessitará de fornecer: (i) cópias de uma forma aceitável de documentação de identidade, tais como um passaporte atual e válido, (ii) caso seja uma entidade corporativa, uma cópia do certificado de registo da sua empresa e (iii) uma cópia do seu extrato bancário mais atualizado. Também nos reservamos o direito de lhe pedir que mostre os originais desses documentos a um dos nossos agentes e representantes e a suspendermos o processamento do seu reembolso até que tais originais solicitados sejam fornecidos.	5.3.	Seremos responsáveis por quaisquer custas pelas quais somos responsáveis, bem como por quaisquer juros aos quais esteja sujeito como consequência da não execução ou execução defeituosa, incluindo atrasada, de uma Transação, como resultado de qualquer violação da nossa parte destes Termos.
4.	PAGAMENTOS	5.4.	Qualquer reivindicação para compensação feita por si/ou um Destinatário (que não está registado connosco) deve ser suportada por qualquer documentação relevante disponível.
4.1.	Aquando da execução de uma Ordem de Pagamento, iremos emitir-lhe um MTN. De modo a que autorizemos o pagamento a um Destinatário, o Destinatário deve fornecer-nos ou ao nosso agente de pagamentos, todas as seguintes informações: a) Identificação fotográfica original e válida (tal como Passaporte, Carta de Condução ou Bilhete de identidade válido). b) O montante exato do montante principal da Ordem de Pagamento. c) O MTN relacionado com a Ordem de Pagamento.	5.4.	Sempre que estiver a enviar uma transferência de dinheiro a um Destinatário que não está registado connosco, concorda em aceitar as disposições desta cláusula 5, não apenas para si, mas também em nome do Destinatário.
4.2.	O pagamento por cheque não será aceite.	5.5.	Nós ou qualquer um dos nossos agentes não seremos responsáveis, em termos contratuais, de direito civil ou de outra forma por danos ou reivindicações por atrasos, incumprimento ou pagamento insuficiente de qualquer transferência de dinheiro, ou não entrega de qualquer mensagem suplementar para além do montante equivalente ao montante principal da transferência de dinheiro (para além do reembolso do montante principal da transferência de dinheiro e das nossas custas relacionadas com a transferência de dinheiro).
4.3.	A conta do Remetente não será debitada antes da receção da Ordem de Pagamento. Se o momento da receção não for num Dia Útil, a Ordem de Pagamento será considerada como tendo sido recebida no Dia Útil seguinte.	5.6.	Não excluimos ou limitamos de qualquer forma a nossa responsabilidade onde seria ilegal fazê-lo. Nada nesta cláusula 5 irá (a) excluir ou limitar a responsabilidade da nossa parte por morte ou ferimento pessoal resultante da nossa negligência ou (b) excluir responsabilidade pela nossa fraude.
4.4.	Iremos assegurar que o montante da Ordem de Pagamento estará à disposição do Destinatário imediatamente depois de o montante ser creditado na conta do prestador de serviços de pagamento do Destinatário quando (a) não existe qualquer conversão cambial; ou (b) uma conversão cambial entre o euro e a moeda de um Estado Membro da UE ou entre duas moedas de Estados Membros da UE.	5.7.	Na medida permissível pela lei, nem nós nem os nossos agentes seremos responsáveis por qualquer perda de lucros, perda de negócio, perda de oportunidade, perda de boa-vontade, perda de contratos ou quaisquer danos indiretos, especiais, acidentais ou como consequência (quer causados por negligência ou de outro modo).
5.	RESPONSABILIDADE	5.8.	Não somos responsáveis perante si por qualquer perda ou dano em que possa incorrer como resultado de quaisquer requisitos legais que somos obrigados a respeitar, incluindo relacionados com Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo.
		5.9.	A sua relação é apenas com a LCC Trans-Sending Limited. Concorde que nenhuma afiliada ou agente da LCC Trans-Sending Limited lhe deve qualquer dever de cuidado ao desempenhar uma tarefa que, de outro modo, tenha de ser desempenhada pela LCC Trans-Sending Limited ao abrigo do seu acordo consigo.
		5.10.	Não somos responsáveis ao abrigo destes Termos perante nenhuma pessoa exceto perante si e não somos responsáveis por qualquer perda ou dano, de nenhuma espécie, causado a qualquer pessoa que não a si.

6. TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS

- 6.1. Temos o direito de transferir os nossos direitos e/ou responsabilidades ao abrigo do nosso acordo consigo para uma empresa afiliada, ou qualquer terceiro, em qualquer momento sem o seu consentimento, exceto no caso de tal transferência reduzir os seus direitos e/ou recursos ou aumentar as suas responsabilidades ao abrigo do seu acordo connosco.
- 6.2. Não poderá transferir os seus direitos e/ou responsabilidades ao abrigo do seu acordo connosco sem o nosso consentimento por escrito prévio.

7. DIREITOS DE TERCEIROS

A Contracts (Rights of Third Parties) Act (Lei de Contratos - Direitos de Terceiros), de 1999, não deverá aplicar-se ao acordo entre nós e, de igual modo, nada nela deverá ser direta ou indiretamente aplicável por qualquer terceiro.

8. CIRCUNSTÂNCIAS PARA ALÉM DO NOSSO CONTROLO

Não somos responsáveis perante si caso não consigamos executar qualquer uma das nossas obrigações para consigo ou o nosso desempenho de qualquer uma das nossas obrigações seja atrasado devido a quaisquer circunstâncias fora do nosso controlo. Se o nosso desempenho for atrasado por circunstâncias fora do nosso controlo, iremos contactá-lo assim que possível para o avisar e iremos tomar medidas para minimizar os efeitos do atraso. Desde que o façamos, não seremos responsáveis por atrasos, mas caso exista o risco de um atraso substancial, poderá contactar-nos para cancelar a Transação e solicitar um reembolso.

9. CONFIDENCIALIDADE

- 9.1. Respeitamos a privacidade dos assuntos de todos os nossos clientes e tentamos sempre tratar as informações dos clientes como confidenciais e utilizar as informações dos clientes com confidencialidade.
- 9.2. Não iremos tratar as informações dos clientes como confidenciais no caso de já serem do conhecimento público ou de se tornarem do conhecimento público sem que isso nos possa ser imputável.
- 9.3. Poderemos divulgar informações dos clientes caso o sejamos obrigados a fazer por lei, por um tribunal, por ordem judicial, para cumprir algum requisito estatutário, legal ou regulatório que recaia sobre nós, ou pela Polícia ou qualquer outra agência de cumprimento da lei relacionada com a prevenção ou deteção do crime ou para ajudar a combater a fraude ou o branqueamento de capitais.

10. PROTEÇÃO DE DADOS E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

- 10.1. Nesta cláusula 10, «Legislação de Proteção de Dados» significa qualquer lei aplicável periodicamente relacionada com o processamento de dados pessoais e/ou privacidade, conforme em vigor na data do nosso contrato consigo ou conforme reinstituída, aplicada, emendada, substituída, apelada ou consolidada, incluindo, sem limitações, conforme aplicável, a Data Protection

Act (Lei de Proteção de Dados) do Reino Unido, de 2018, o Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 (o «RGPD») e as Regulamentações de Privacidade e Comunicações Eletrónicas (Diretiva da CE) de 2003, em cada caso incluindo quaisquer regulamentações legalmente vinculativas, direção e ordens emitidas periodicamente sob ou relacionadas com tais leis. Para além disto, o processador de dados dos termos, dados pessoais, sujeito dos dados, autoridade de processamento e supervisão serão conforme o definido na Legislação de Proteção de Dados e «Dados» significarão os dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, fornecidos por si em relação a estes termos ou aos Serviços fornecidos por nós ao abrigo dos mesmos.

- 10.2. As duas partes acordam, em todos os momentos, em agir em conformidade com todos os requisitos aplicáveis ao abrigo da Legislação de Proteção de Dados.

- 10.3. No caso de sermos considerados o seu processador de dados em relação aos Dados e de ser considerado um controlador de dados, irão aplicar-se as seguintes cláusulas 10.4 a 10.7. No caso de sermos considerados um controlador de dados, as cláusulas 10.4 a 10.7 não se aplicarão em relação aos Dados e a si (caso seja um controlador de dados) e concordamos em agir em conformidade, em todos os momentos, com quaisquer obrigações aplicáveis impostas a cada um (conforme apropriado), como controlador de dados, ao abrigo da Legislação de Proteção de Dados, ao processar os Dados.

- 10.4. Processaremos apenas os Dados (i) de acordo com as suas instruções escritas (incluindo os Termos) ou (ii) onde obrigados a isso pela legislação aplicável (e iremos informá-lo imediatamente se acreditarmos que as suas instruções infringem o RGPD).

- 10.5. Para além das medidas implementadas por si, iremos implementar e manter todas as medidas de segurança técnica e de organização apropriadas: (i) para assegurar um nível de segurança apropriado ao risco em relação aos Dados quando processados por nós (ii) para o auxiliar no cumprimento das suas obrigações de responder a pedidos de sujeitos de dados que exerçam os seus direitos ao abrigo da Legislação de Proteção de Dados e (iii) onde apropriado, iremos auxiliá-lo na conformidade com os Artigos 32 a 35 do RGPD.

- 10.6. iremos:

- fornecer-lhe toda a assistência conforme solicitada de modo razoável, para lhe permitir cumprir as suas obrigações derivadas da Legislação de Proteção de Dados;
- tomar todas as medidas necessárias para assegurar que o acesso aos Dados é limitado ao pessoal que requer acesso aos mesmos para o propósito de agir em conformidade de agir com as nossas obrigações ao abrigo destes Termos e que tal pessoal esteja vinculado por obrigações de confidencialidade em vigor;
- informá-lo (através de um aviso no Site) de quaisquer nomeações pretendidas de novos processadores secundários, dando-lhe deste modo uma oportunidade de se opor (cuja objeção iremos considerar de boa-fé) e é reconhecido que estes Termos significam uma autorização por escrito geral para ter e nomear processadores secundários;
- onde necessário em relação à Legislação de Proteção de Dados, não processar ou transferir os Dados fora da Zona Económica Europeia (ou permitir que os Dados sejam assim processados ou transferidos), exceto se tivermos obtido o seu consentimento por escrito prévio, sendo que estes Termos serão considerados serem um consentimento por escrito geral da sua parte (na medida em que age como controlador de dados) para nós,

- transferindo os Dados ao Destinatário e para o local onde o Destinatário irá recolher o dinheiro e o ato do Remetente (ou qualquer outra pessoa cujos Dados façam parte das informações da Transação) na submissão dos seus Dados para os fins da Transação serão um ato de consentimento da transferência de tais Dados para o Destinatário e para tais outras entidades, onde quer que sejam baseadas, conforme sejam necessárias para facilitar a Transação;
- e) no seguimento do final da disposição dos Serviços e mediante o seu pedido, eliminar permanentemente todos os Dados (incluindo cópias) na nossa posse ou controlo, exceto onde formos obrigados a reter tais Dados de acordo com a legislação aplicável;
- f) sujeito ao facto de você e/ou os seus representantes assinarem os documentos adequados de confidencialidade, permitir-lhe e/ou aos seus representantes, mediante fornecerem-nos aviso razoável para conduzirem auditorias (incluindo inspeções) durante o horário expediente normal de todas as instalações de processamentos de dados, procedimentos, documentação e outros assuntos necessários para demonstrar conformidade com a Legislação de Proteção de Dados e esta cláusula 10. Sem prejuízo do supracitado, iremos contribuir para tais auditorias de forma razoável, e fornecer todas as informações razoavelmente necessárias para demonstrar conformidade com a Legislação de Proteção de Dados e esta cláusula 10.
- 10.7 As suas informações pessoais são processadas ao abrigo da legislação aplicável e controladas pela LCC Trans-Sending Limited durante a nossa relação consigo.

- 10.8 Iremos reter e utilizar Dados de acordo com a nossa Política de Privacidade, que está disponível em www.smallworldfs.com

11. TRANSFERÊNCIA DE DINHEIRO E O PAGAMENTO

REGULAMENTAÇÕES DE SERVIÇOS

As Payment Services Regulations, de 2017 («as **Regulamentações**») e Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2015 sobre o pagamento de serviços no mercado interno, emendando as Diretivas 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e Regulamentação (UE) N.º 1093/2010, e revogando a Diretiva 2007/64/CE regem a transferência de dinheiro para destinatários dentro do Espaço Económico Europeu (composto por todos os Estados-membros da União Europeia, em conjunto com a Noruega, Islândia e Liechtenstein), em que a transferência de fundos é feita em euros, libras esterlinas ou na moeda de outro estado do EEE que não tenha adotado o euro como a sua moeda. As Regulamentações dispõem algumas regras aplicáveis em que somos solicitados a enviar fundos após a execução de uma Transação. Podemos fornecer-lhe mais dados sobre essas regras, caso os solicite.

12. INFORMAÇÕES ADICIONAIS RELACIONADAS COM UMA TRANSFERÊNCIA DE DINHEIRO

As informações que somos obrigados a fornecer-lhe estão dispostas nas cláusulas 1 e 2 destes Termos.

Caso nos peça que lhe forneçamos quaisquer informações ou materiais que não somos obrigados

a fornecer ao abrigo das Regulamentações, poderemos solicitar-lhe o pagamento de uma taxa para cobrir os nossos custos de divulgação. Caso nos peça para o fazer, iremos informá-lo de qualquer taxa que possa ser aplicável.

13. RECLAMAÇÕES

Damos valor aos nossos clientes e levamos as nossas obrigações a sério. Estabelecemos procedimentos internos para a investigação de qualquer reclamação que possa ser feita contra nós em relação a qualquer Transferência. De modo a que a sua queixa possa ser processada de forma eficiente, solicitamos que as queixas sejam enviadas no prazo de 6 meses da colocação da Ordem de Pagamento e pedimos-lhe que esteja ciente de que as queixas recebidas após esse momento possam ser mais difíceis de processar.

De acordo com o nosso procedimento de reclamações, qualquer reclamação que possa fazer em relação a qualquer Transação deve ser feita ou ser-nos confirmada por escrito para a morada da nossa sede: Avenida da República, 34 – 7º / 1050-193 Lisboa - Portugal, ou por mensagem eletrónica para customerservice.pt@smallworldfs.com, em cada caso, anexando uma cópia do recibo que lhe foi dado ao fazer a Ordem de Pagamento. Iremos investigar as suas preocupações e responder-lhe o mais depressa possível e, no máximo, no prazo de 15 Dias Úteis da receção da queixa. Em situações excecionais, se não for possível dar a resposta no prazo de 15 Dias Úteis por motivos para além do nosso controlo, iremos enviar uma resposta para aguardar, indicando claramente os motivos pelo atraso na resposta à queixa e especificando o prazo até ao qual irá receber a resposta final. Em qualquer caso, o prazo para receber a resposta final não excederá 35 Dias Úteis. Caso ainda não esteja satisfeito no seguimento da nossa resposta a qualquer reclamação, poderá apresentar a sua reclamação em relação à Transferência de dinheiro diretamente ao **Banco de Portugal**, preenchendo para o efeito o formulário de reclamação online ou poderá imprimir o formulário de reclamação e enviá-lo por correio para a seguinte morada: **Banco de Portugal, Apartado 2240, 1106-001 Lisboa**. Caso deseje mais dados sobre a nossa política de reclamações em relação a Transações, contacte o nosso Head of Client Services.

Em alternativa, poderá utilizar a **Online Dispute Resolution («ODR»)**, que lhe oferece um processo de resolução de disputas fora dos tribunais para disputas relacionadas com transações online: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

AVISOS POR ESCRITO

14.

14.1

Sempre que ESTES Termos especifiquem a necessidade de um aviso por escrito, deve ser escrito na língua portuguesa ou inglesa e:

- (a) Sempre que for dado por si, deve ser enviado por e-mail para customerservice.pt@smallworldfs.com ou por correio para Avenida da República, 34 – 7º / 1050-193 Lisboa - Portugal.
- (b) sempre que for dado por nós, deve ser enviado por e-mail para o último

- endereço de e-mail que detemos para si ou por correio para o último endereço postal que detemos para si, ou para qualquer outro e-mail ou endereço postal no Reino Unido que nos diga para utilizarmos notificando-nos previamente por escrito, de acordo com as disposições da cláusula 14.1(a).
- (c) Qualquer aviso enviado por e-mail será tratado por si e por nós como sendo recebido no primeiro Dia Útil após o dia em que foi enviado e cada aviso enviado pelo correio será tratado por si e por nós como sendo recebido no segundo Dia Útil após o dia em que foi colocado no correio.
- (d) Deve notificar-nos de qualquer alteração no seu endereço.

15. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 15.1 O Site e o Serviço Online da Small World, o conteúdo, bem como toda a propriedade intelectual relacionada com eles e contida neles (incluindo, mas não se limitando a copyrights, patentes, direitos de base de dados, marcas comerciais e marcas de serviço) são da nossa propriedade, da propriedade das nossas afiliadas ou de terceiros. Todos os direitos, título e interesse deverão permanecer na nossa propriedade e/ou na propriedade de tais terceiros.
- 15.2 O Site e o Serviço Online da Small World poderão ser utilizados apenas para os propósitos permitidos por estes Termos ou descritos no Site. Não poderá duplicar, publicar, modificar, criar obras derivadas a partir de, participar na transferência ou venda de, publicar na World Wide Web, ou distribuir ou explorar de qualquer forma o Site, o Serviço Online da Small World ou qualquer parte dos mesmos para qualquer utilização pública ou comercial sem a nossa autorização por escrito expressa.
- 15.3 Não poderá: (a) utilizar qualquer robot, spider, scraper ou outro dispositivo automatizado para aceder ao nosso Site ou Serviço Online da Small World; e/ou (b) remover, copiar, extrair ou alterar qualquer conteúdo, copyright, marca comercial ou outro aviso de propriedade ou legenda exibido no Site.
- 15.4 Outros produtos, serviços e nomes de empresas que apareçam no Site poderão ser marcas comerciais de terceiros.

16. MODIFICAÇÃO DE TERMOS

Poderemos emendar estes Termos periodicamente. Caso executemos quaisquer alterações nestes Termos, iremos publicar a versão revista destes Termos no Site: www.smallworldfs.com, informando a data a partir da qual qualquer mudança entrará em vigor. Isto não será antes de dois meses da publicação da versão emendada dos termos e condições. Ao continuar a utilizar os Serviços após qualquer modificação entrar em vigor, concorda em estar vinculado pelos termos e condições revistos dos termos a partir da data efetiva de tais modificações.

17. LEI REGENTE

O nosso acordo consigo é regido pela lei portuguesa. Exceto se disposto em contrário nestes Termos, concordamos ambos que qualquer disputa, reivindicação ou qualquer outro assunto relacionado com o Serviço será tratado apenas pelos tribunais ingleses.

A LCC Trans-Sending Limited é uma empresa incorporada e licenciada ao abrigo das leis do Reino Unido, que opera no negócio de remessa de fundos

com a sua Sede localizada em: Parliament House, 12 Salamanca Place, Londres SE1 7HB.

E-mail: customerservice.pt@smallworldfs.com

www.smallworldfs.com

Tel: +351 213 849 270

A empresa é estabelecida no Reino Unido com o número de empresa 04363859 e é um negócio de serviços de dinheiro registado junto do HM Revenue and Customs N.+ 12113760.

A LCC Trans-Sending Limited é autorizada pela FCA (Financial Conduct Authority) ao abrigo das Payment Services Regulations 2009, número de registo 504482 para reger o fornecimento de serviços de pagamentos.

No caso de um conflito entre a versão inglesa destes Termos e qualquer versão traduzida destes Termos, a versão inglesa destes Termos terá precedência.

18. OBRIGAÇÕES DE SALVAGUARDA

Em conformidade com o artigo 23 das Regulamentações de Serviços de pagamento de 2017, protegemos todos os fundos de clientes que nos sejam pagos por clientes que entrem num contrato de serviços de pagamentos. Adotámos o «método do seguro» e salvaguardamos os seus fundos a partir do momento em que os recebemos. Os clientes que façam uma transação em moeda estrangeira sem um serviço de pagamentos associado não são cobertos por esta proteção.