
TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE PAGAMENTO MANGOPAY

Versão em vigor a partir de 9 de outubro de 2025

Apresentação

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

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

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

Secção 1. Definições

Os termos em maiúsculas utilizados nos Termos e Condições da Mangopay têm os significados abaixo indicados.

AML/CFT	significa a luta contra o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo.
Estorno	significa qualquer transação processada através de um Método de Pagamento que, após ser contestada pelo Pagador, é parcial ou totalmente devolvida ao Pagador, iniciada pelo prestador de serviços de pagamento emissor do Método de Pagamento utilizado para remeter fundos para si.
Conta externa	significa a conta de pagamento externa ou conta bancária externa aberta com um PSP Terceiro que nos forneceu para que possamos pagar-lhe os fundos disponíveis na sua Conta Mangopay.
Método de pagamento externo	significa os métodos e/ou instrumentos de pagamento oferecidos a um Pagador por um PSP Terceiro para realizar uma Transação na Plataforma.
IBAN	significa Número Internacional de Conta Bancária (de acordo com a norma ISO 13616) e permite identificar uma conta de pagamento nos sistemas de pagamento
Dados de identidade	significa os dados que deve fornecer-nos para subscrever os Serviços Mangopay.
Interface	significa a interface de utilizador disponibilizada pelo Parceiro na sua

Plataforma (o seu website e/ou aplicação móvel).

Motivo legítimo	significa (i) qualquer caso em que a Mangopay tenha motivos para acreditar, com base em fundamentos razoáveis, que existe um risco em relação à(s) transação(ões) que a Mangopay está a processar, tais como, mas sem limitação, em caso de risco de fraude, risco de estorno ou risco de litígio de qualquer tipo, (ii) qualquer caso em que a Mangopay tenha motivos para acreditar, com base em fundamentos razoáveis, que não cumprirá as suas obrigações nos termos dos Termos e Condições, (iii) qualquer caso em que o Utilizador viole as suas obrigações nos termos dos Termos e Condições, (iv) qualquer caso em que a Mangopay não consiga verificar a sua identidade, (v) qualquer caso de litígio relativo à sua Conta Mangopay ou (vi) qualquer caso em que tal seja solicitado por uma autoridade e/ou exigido por lei.
Conta Mangopay	significa a conta que abrimos em seu nome para fornecer os Serviços de Pagamento.
Métodos de pagamento Mangopay	significa os métodos e/ou instrumentos de pagamento aceites pela Mangopay e que são oferecidos a um Pagador para realizar uma Transação na Plataforma.
Serviços Mangopay	significa todos os serviços que lhe prestamos: os Serviços de Pagamento associados à sua Conta Mangopay, a possibilidade de solicitar reembolsos, bem como quaisquer outros serviços descritos nos presentes Termos e Condições, nos seus anexos ou em quaisquer termos e condições específicos, quando aplicável.
Sucursais Mangopay	significa filiais da Mangopay S.A. e inclui: <ul style="list-style-type: none">– <u>Sucursal Espanhola</u>: Mangopay S.A. Sucursal en España, com sede social em Calle de Velázquez, 34, Salamanca, 28001 Madrid, Espanha;– <u>Sucursal francesa</u>: Mangopay S.A. com sede social em 4 rue de la Tour des Dames, 75009 Paris, França; e– <u>Sucursal alemã</u>: Mangopay S.A., com sede social em c/o WeWork, Stresemannstraße 123, 10963 Berlim - Alemanha. Individualmente, uma «Sucursal» ou, coletivamente, as «Sucursais».
Termos Específicos	significa os Termos específicos para Transferências e Recargas, anexados a estes documentos, e que se aplicam apenas quando esses serviços são disponibilizados ao utilizador através da sua utilização da Plataforma, conforme aprovado pela Mangopay.
Termos e Condições	significa estes Termos e Condições da Mangopay para a utilização dos Serviços Mangopay.
Transferência	significa uma transferência de fundos iniciada a partir da sua Conta Mangopay para outra Conta Mangopay ou recebida na sua Conta Mangopay a partir de outra Conta Mangopay (em relação à utilização da Plataforma), conforme definido nos Termos Específicos relacionados com Transferências e Recargas.
Acordo da Plataforma	significa o acordo que celebrou com o Parceiro para utilizar os seus serviços e a Plataforma.

Documento de Apoio	significa qualquer documento comprovativo que lhe solicitemos para validar ou verificar a sua identidade.
Método de pagamento	significa um Método de Pagamento Externo e/ou Método de Pagamento Mangopay.
Novo utilizador	significa um utilizador da Plataforma que utiliza os Serviços Mangopay pela primeira vez.
Parceiro	significa a entidade que opera a Plataforma (o site e/ou a aplicação móvel) que utiliza e que integrou a Solução Mangopay para processar pagamentos na sua Plataforma.
Pagador	significa uma pessoa que efetua um pagamento a si na Plataforma através da Solução Mangopay.
Operação de pagamento	significa todas as operações de pagamento executadas pela Mangopay como parte dos Serviços prestados a si, incluindo a receção de Transações, a execução de Pagamentos e, quando for o caso, a execução de Transferências.
Serviços de pagamento	significa determinados serviços de pagamento, tal como definido na Diretiva da UE 2015/2366 (também conhecida como «PSD2»), que lhe prestamos como parte da sua utilização da Plataforma. Estes serviços incluem a aceitação e o processamento de Operações de Pagamento, a fim de transferir os fundos correspondentes para si.
Pagamento	significa a retirada de todos ou parte dos fundos registados na sua Conta Mangopay para a sua Conta Externa
Plataforma	significa o website ou a aplicação móvel operada pelo Parceiro que integra a Solução Mangopay para processar pagamentos através dos Métodos de Pagamento.
Reserva	significa um montante mínimo de fundos que poderá ser necessário manter na sua conta Mangopay, que pode ser reservado pela Mangopay e que poderá estar temporariamente indisponível para pagamento na sua conta externa. O montante da reserva pode corresponder (i) a uma percentagem das transações recebidas na sua conta Mangopay com uma determinada frequência ou (ii) a um montante fixo.
Procedimento SCA	refere-se a um processo de autenticação forte do cliente que a Mangopay pode exigir que você conclua, conforme considerado necessário pela Mangopay e/ou exigido por certas leis e regulamentos para reduzir os riscos de fraude.
PSP ou PSP de terceiros	significa qualquer prestador de serviços de pagamento que não seja a Mangopay.
Transação	significa os fundos que um pagador transfere para si, que recolhemos em seu nome para lhe atribuir os fundos.

Secção 2. Objetivo e âmbito dos Termos e Condições

Estes Termos e Condições regem os Serviços Mangopay que lhe prestamos. Quando nos referimos a «você» (ou «seu»), queremos dizer qualquer pessoa que subscreva os serviços do Parceiro através da sua Plataforma e que utilize os Serviços Mangopay para receber pagamentos relacionados com as suas atividades na Plataforma. Os Serviços prestados pela Mangopay só podem ser utilizados em conexão com as suas atividades na Plataforma do Parceiro. Em certos casos, as nossas Filiais podem estar envolvidas na prestação de Serviços a si; por exemplo, quando um IBAN é atribuído à sua conta Mangopay.

Estes Termos e Condições não se aplicam a qualquer pessoa que os tenha aceite online e que não tenha o estatuto acima descrito. Em particular, estes Termos e Condições não se aplicam a pessoas que utilizam a Plataforma exclusivamente com o objetivo de efetuar um pagamento a outro utilizador utilizando um dos Métodos de Pagamento Mangopay propostos (identificados como Pagadores). Convidamos essas pessoas a consultar a nossa Política de Privacidade (<https://mangopay.com/privacy-statement>) para conhecer as especificidades dos dados que recolhemos ao processar os seus pagamentos.

Instruímos o Parceiro para o apoiar durante toda a sua utilização dos Serviços Mangopay. Portanto, se tiver alguma dúvida relacionada com estes Termos e Condições, convidamo-lo a contactar primeiro o departamento de atendimento ao cliente da Plataforma.

Concorda em cumprir os Termos e Condições, bem como quaisquer termos e condições específicos relacionados, quando aplicável.

Secção 3. Subscrição e utilização dos Serviços Mangopay

3.1. Condições de elegibilidade

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

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

- Tem pelo menos 18 anos de idade;
- Tem capacidade legal para aceitar estes Termos e Condições e utilizar os Serviços Mangopay;
- Não está a agir no contexto de uma atividade profissional (comercial, industrial, artesanal, liberal ou agrícola);
- Todas as informações que fornece ao subscrever, ou fornecidas por si durante a utilização dos Serviços Mangopay, são verdadeiras, precisas e atualizadas;
- Está registado junto do Parceiro como agindo para fins não profissionais;
- Está a agir em seu nome e por sua conta ao utilizar os Serviços Mangopay;
- Não está a agir no contexto de atividades proibidas por lei;
- Não está envolvido em nenhuma atividade proibida pela Mangopay. As atividades proibidas estão indicadas no nosso site (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

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

- É um representante legal da entidade jurídica e tem plena autoridade para vinculá-la legalmente a estes Termos e Condições;
- Todas as informações que fornece ao inscrever, ou fornecidas por si durante a utilização dos Serviços Mangopay, são verdadeiras, precisas e atualizadas;
- A entidade jurídica está devidamente constituída como empresa, associação ou outra forma jurídica e está registada num Estado autorizado pela Mangopay. Os Estados autorizados estão indicados no nosso website (<https://docs.mangopay.com/guides/users/country-restrictions>);
- A entidade jurídica está listada na Plataforma do Parceiro como atuando profissionalmente ou, quando aplicável, para fins sem fins lucrativos, se a entidade jurídica tiver um objetivo sem fins lucrativos;
- A entidade jurídica está a agir em seu próprio nome ao utilizar os Serviços Mangopay;
- A entidade jurídica não realiza atividades proibidas por lei;
- A entidade jurídica não realiza atividades proibidas pela Mangopay. As atividades proibidas estão indicadas no nosso website (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Se for um indivíduo a agir para fins profissionais. Para inscrever e utilizar os Serviços Mangopay, declara e garante que:

- Todas as informações que fornece ao inscrever, ou fornecidas por si ao utilizar os Serviços Mangopay, são verdadeiras, precisas e atualizadas;
- Você exerce regularmente a sua atividade profissional de acordo com os regulamentos do seu país de operação e, quando tal for exigido por esses regulamentos, está devidamente registado e/ou listado junto das autoridades competentes (incluindo fiscais) e/ou registos relevantes num Estado que seja parte do acordo sobre o Espaço Económico Europeu ou num país terceiro que imponha obrigações equivalentes em termos de AML/CFT;
- Está listado na Plataforma do Parceiro como atuando para fins profissionais;
- Está a agir em seu próprio nome ao utilizar os Serviços Mangopay;
- Não está envolvido em nenhuma atividade proibida pela Mangopay. As atividades proibidas estão indicadas no nosso website (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Condições de subscrição

Para inscrever os Serviços Mangopay, deve seguir o procedimento de registo indicado pelo Parceiro. A menos que o Parceiro lhe indique o contrário, os Termos e Condições são celebrados remotamente através de uma interface hospedada pela Mangopay (ou através da Interface do Parceiro) e isto é confirmado por um procedimento de aceitação online. A este respeito, deve dispor do equipamento adequado (hardware e software), pelo qual é o único responsável. A data em que os Termos e Condições são celebrados corresponde à data em que concluiu o procedimento de aceitação na interface hospedada pela Mangopay ou na Interface do Parceiro.

Durante o procedimento de subscrição (ou a qualquer momento durante a utilização dos Serviços Mangopay), poderá ser-lhe solicitado que conclua um procedimento de registo de autenticação forte do cliente, a fim de permitir a execução de qualquer outro Procedimento SCA. A não conclusão deste procedimento de inscrição pode resultar em uma ou mais das seguintes consequências: (i) poderá não conseguir concluir o seu registo e inscrever os Serviços Mangopay; (ii) a Mangopay reserva-se o direito de tomar as medidas descritas na Secção 7; ou (iii) o seu acesso aos Serviços Mangopay poderá ser restringido a critério da Mangopay.

3.3. Informações e documentos obrigatórios

Os regulamentos aplicáveis exigem que o identifiquemos e verifiquemos a sua identidade para lhe fornecer os Serviços Mangopay. Como parte da sua subscrição dos Serviços Mangopay, será necessário fornecer-nos Dados de Identidade e Documentos Complementares específicos através da Interface do Parceiro ou através de uma interface Mangopay, conforme o caso. Estas informações devem estar corretas, completas e atualizadas.

A lista de Dados de Identidade e Documentos Complementares necessários é a seguinte:

	Dados de identidade	Documentos comprovativos
Pessoa jurídica	Nome da empresa; endereço de e-mail da empresa; apelido, nome próprio, data de nascimento, nacionalidade e país de residência do representante legal. Para associações: nome da associação; nome do representante legal (presidente ou copresidente, tesoureiro ou secretário).	Documento de identidade do representante legal; estatutos da pessoa coletiva; certificado de registo no registo comercial. Para associações: comprovativo de registo; estatutos; documento que confirme a qualidade do representante legal (se não estiver indicada nos estatutos).
Pessoa singular que atua para fins profissionais	Nome da empresa; endereço de e-mail da empresa; apelido, nome próprio, data de nascimento, nacionalidade e país de residência do representante legal.	Documento de identidade do representante legal; certificado de registo no registo comercial.
Pessoa singular com mais de 18 anos que atua para fins não profissionais (consumidor)	Apelido, nome próprio, data de nascimento, nacionalidade e país de residência; endereço de e-mail.	Documento de identidade

Podemos adaptar esta lista a qualquer momento, dependendo das alterações nos regulamentos que se aplicam a nós e aos nossos procedimentos internos. Também podemos solicitar que nos forneça Dados de Identidade e Documentos Complementares atualizados como parte das nossas obrigações de manter informações atualizadas sobre os nossos utilizadores, e você é obrigado a fornecer essas informações mediante solicitação.

Se as informações fornecidas (Dados de Identidade e/ou Documentos Complementares) estiverem incompletas ou incorretas, a prestação dos Serviços Mangopay poderá ser limitada ou suspensa até recebermos informações corretas e atualizadas. Também podemos solicitar quaisquer outros documentos adicionais que considerarmos necessários para os nossos controlos AML/CFT, e você é obrigado a fornecer essas informações mediante solicitação.

3.4. Utilização limitada dos Serviços Mangopay

Caso não tenha fornecido os seus Documentos Complementares, os Serviços Mangopay podem ser suspensos ou limitados a determinadas Operações de Pagamento que não excedam um determinado montante, de acordo com as obrigações legais aplicáveis à Mangopay ao abrigo da AML/CFT.

Por exemplo, as limitações dos Serviços Mangopay podem restringir a sua capacidade de levantar a totalidade ou parte dos fundos registados na sua Conta Mangopay para a sua Conta Externa, de acordo com o Artigo 3.7 ou de receber pagamentos de acordo com o Artigo 3.5. Esses limites serão aplicáveis até que tenha fornecido os Documentos Complementares obrigatórios e tenhamos verificado a sua identidade. Outros limites também podem ser aplicáveis; será informado sobre eles na Plataforma, quando aplicável.

Depois de ter fornecido as informações necessárias (Dados de Identidade e/ou Documentos Complementares) e de termos realizado com sucesso as verificações necessárias, iremos remover as limitações à utilização dos Serviços Mangopay descritas acima.

3.5. Receber pagamentos (Transações) e efetuar reembolsos

3.5.1. Transações efetuadas através de um Método de Pagamento Mangopay

As seguintes disposições serão aplicáveis no caso de o Parceiro ter integrado um ou mais Métodos de Pagamento Mangopay na sua Plataforma. Os Métodos de Pagamento fornecidos pela Mangopay são identificados como tal na Plataforma. Os Serviços Mangopay permitem-lhe receber Transações de um Pagador como parte das suas atividades realizadas na Plataforma. Recolhamos essas transações e registamo-las na sua conta Mangopay. Para realizar uma transação, os pagadores podem escolher os métodos de pagamento Mangopay disponíveis na plataforma do parceiro, nos termos que acordámos com o parceiro. Os métodos de pagamento Mangopay disponíveis para os pagadores podem variar de tempos a tempos, sendo a disponibilidade dos métodos de pagamento Mangopay indicada pelo Parceiro. Isto pode incluir pagamentos com cartão, receção de transferências (SEPA ou internacionais) e receção de débitos diretos. As transações que recebemos em seu nome são registadas na sua conta Mangopay, desde que tenhamos recebido os fundos do PSP do pagador.

Contestação de transações que recebemos por si - Dependendo do Método de Pagamento Mangopay utilizado por um Pagador, o Pagador pode ter o direito de contestar uma Transação de acordo com as regras do referido Método de Pagamento Mangopay, mesmo na ausência de motivos fraudulentos («Transação Contestada»). Este é particularmente o caso dos Métodos de Pagamento com cartão e débito direto. No caso de o pagador contestar uma transação e sermos obrigados a devolver os fundos ao pagador através do método de pagamento Mangopay utilizado para a transação, o que é considerado um estorno, você continua financeiramente responsável perante a Mangopay pelo valor total desses estornos ou reembolsos. Portanto, reservamo-nos o direito de deduzir o valor correspondente da sua conta Mangopay, incluindo através da compensação desse valor. Nesse caso, podemos proceder à reversão total ou parcial da transação contestada. Quando aplicável, também podemos recuperar, por qualquer meio, incluindo o Mecanismo de Retenção indicado na secção 3.8, o montante correspondente à devolução dos fundos para cada Transação, caso não tenha fundos suficientes na sua Conta Mangopay, sem prejuízo da nossa capacidade legal de sub-rogar os seus direitos para recuperar os montantes devidos pelo Pagador por qualquer outro meio.

Se uma Transação contestada puder ser contestada mediante a apresentação de provas, deverá cooperar plenamente e fornecer ao Parceiro e/ou à Mangopay, conforme solicitado, todas as informações e documentos considerados necessários para tratar da contestação. Essas informações devem ser apresentadas dentro do prazo especificado no pedido.

O registo de transações na sua conta Mangopay em várias moedas - Podemos registar as transações que recebemos em seu nome na moeda utilizada pelo pagador, dependendo

do âmbito geográfico do Parceiro e das moedas que disponibilizamos a este respeito. Pode, portanto, ter várias Contas Mangopay em várias moedas; cada Conta Mangopay será denominada numa única moeda.

Reembolso de uma transação - Se desejar reembolsar um pagador em relação a uma transação, poderá solicitar o cancelamento total ou parcial de uma transação que tenhamos recebido para si, de acordo com este artigo. O cancelamento da transação só será possível se os fundos correspondentes ao montante a ser reembolsado estiverem disponíveis na sua conta Mangopay.

O cancelamento total ou parcial da transação será realizado utilizando o método de pagamento Mangopay inicialmente utilizado pelo pagador para a respetiva transação, dentro dos limites das regras de cada método de pagamento Mangopay (especificamente esquemas de cartões e regras SEPA), no prazo máximo de dez (10) dias úteis após a receção do pedido de reembolso.

O cancelamento de uma Transação pode nem sempre ser possível por várias razões (como quando o reembolso ocorre mais de 11 meses após a data da Transação a ser reembolsada para Métodos de Pagamento Mangopay, como cartão). Neste caso, a Transação será reembolsada ao Pagador utilizando outro Método de Pagamento.

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

3.5.2. Transações realizadas através de um Método de Pagamento Externo

As seguintes disposições serão aplicáveis no caso de o Parceiro ter integrado um ou mais Métodos de Pagamento Externos na sua Plataforma. Os Métodos de Pagamento Externos são disponibilizados aos Pagadores pelo PSP Terceiro selecionado pelo Parceiro, de acordo com os termos acordados entre o Parceiro e o PSP Terceiro. As transações são processadas pelo PSP Terceiro e entregues à Mangopay pelo Parceiro ou diretamente pelo PSP Terceiro. As transações que recebemos em seu nome são registadas na sua Conta Mangopay, desde que tenhamos recebido os fundos correspondentes.

Contestação pelo pagador - Informamos que o pagador tem o direito de contestar qualquer transação junto ao seu PSP, até treze (13) meses após a data em que a conta vinculada ao método de pagamento externo usado para realizar a transação foi debitada. Essas contestações são gerenciadas exclusivamente pelo Parceiro. Recomendamos que entre em contacto diretamente com ele para qualquer solicitação relacionada a contestações.

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

3.6. Depositar fundos na sua Conta Externa

(i) Registrar uma conta externa

Os fundos registados na sua Conta Mangopay serão pagos na Conta Externa que registou. A este respeito, deve ser titular da Conta Externa que registar, salvo autorização em contrário da Mangopay. Deve fornecer as seguintes informações através da Interface da Plataforma: número IBAN, BIC

(opcional), o seu apelido, nomes próprios e endereço postal exato na sua qualidade de titular da Conta Externa. Pode adicionar ou alterar a sua Conta Externa a qualquer momento através da Interface da Plataforma, desde que siga o procedimento para o registo da Conta Externa que o Parceiro disponibilizou na Plataforma e desde que tenha concluído o Procedimento SCA, quando aplicável.

(ii) Depósito de fundos na sua Conta Externa

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

Podemos bloquear um pagamento se suspeitarmos de uso fraudulento ou ilegal da Conta Mangopay, violação da segurança da Conta Mangopay ou por motivos de AML/CFT, incluindo no caso de uma medida de congelamento de ativos tomada contra si por uma autoridade administrativa ou qualquer outro motivo, conforme estabelecido no Artigo 7.

Se verificar que um pagamento foi efetuado com erros, pode notificar o departamento de atendimento ao cliente da Plataforma sobre esse erro. Se o erro for atribuível a nós, corrigiremos a situação o mais rápido possível.

O pagamento de fundos na sua Conta Externa está estritamente sujeito ao cumprimento das obrigações de fornecer documentos para verificar a sua identidade, conforme estabelecido no Artigo 3.3.

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

Os fundos registados na sua conta Mangopay serão, em princípio, pagos na sua Conta Externa na moeda em que as Transações foram registadas na sua Conta Mangopay e na qual espera receber o pagamento. Recomendamos que verifique se podem ser aplicadas taxas adicionais pelo PSP detentor da Conta Externa, caso a moeda de pagamento dos fundos indicada na sua Conta Mangopay não seja a moeda da sua Conta Externa.

3.7. Procedimento SCA

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

Estas verificações podem ser necessárias em várias situações, incluindo, mas não se limitando a:

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

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

3.8. Verificação do beneficiário

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

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

Se o IBAN e o nome do beneficiário não corresponderem ou quando a verificação não for possível, será informado de que autorizar a ação poderá levar à transferência dos fundos para uma conta externa não detida pelo beneficiário indicado por si. Se prosseguir com esta ação, não poderemos recuperar os seus fundos se forem enviados para o beneficiário errado.

3.9. Outros serviços

3.9.1. Recargas e transferências

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

3.10. Mecanismo de retenção e reserva

As disposições seguintes visam mitigar os riscos para a Mangopay e os seus clientes (ou seja, a Plataforma) relacionados com Transações, em particular em caso de estornos, fraude ou outros riscos potenciais.

(i) Mecanismo de retenção

Em derrogação ao artigo 3.6 (ii) dos Termos e Condições, no caso de ser um novo utilizador ou em caso de motivo legítimo, reservamo-nos o direito de adiar o momento em que pagaremos os fundos na sua conta externa (o «mecanismo de retenção»).

Exceto quando exigido por lei e/ou por uma autoridade, deixaremos de aplicar o Mecanismo de Retenção assim que houver motivos razoáveis para considerar que os riscos identificados por nós (i) para nós, (ii) para o Parceiro, (iii) para qualquer outro utilizador da Plataforma e/ou (iv) para qualquer outro utilizador dos Serviços Mangopay diminuíram ou foram geridos de tal forma que o Mecanismo de Retenção já não é considerado necessário.

O utilizador reconhece e concorda que podemos compensar o montante retido na sua conta Mangopay ao abrigo do Mecanismo de Retenção com quaisquer montantes que nos seja devido ao abrigo dos Termos e Condições, incluindo, mas não se limitando a, estornos.

(ii) Reserva

Reservamo-nos o direito de aplicar uma Reserva na sua Conta Mangopay em caso de Motivo Legítimo. Antes de exigir uma reserva, consideramos vários fatores de risco, tais como, mas não se limitando a: o histórico da sua conta Mangopay, o montante e o número de reembolsos, disputas ou estornos associados à sua conta Mangopay, o montante das transações que processamos em seu nome na plataforma, o número de transações que processamos em seu nome na plataforma, o seu perfil de risco e os fundos que possa dever à Mangopay.

Se aplicarmos uma reserva na sua conta Mangopay, forneceremos uma notificação por escrito especificando os termos da reserva.

Exceto quando exigido por lei e/ou por uma autoridade, a reserva é liberada por nós assim que houver motivos razoáveis para considerar que os riscos identificados por nós (i) para nós, (ii) para o Parceiro, (iii) para qualquer outro utilizador da Plataforma e/ou (iv) para qualquer outro utilizador dos Serviços Mangopay diminuiram ou foram geridos de tal forma que a reserva não é mais considerada necessária.

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

O Mecanismo de Retenção e a Reserva podem ser cumulativos.

3.11. Taxas a pagar ao Parceiro

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

3.12. Proteção de fundos

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

3.13. Bloqueio da sua conta Mangopay e dos serviços Mangopay

Podemos bloquear a sua conta Mangopay e suspender os serviços Mangopay por motivos relacionados com a segurança da conta Mangopay, por suspeita de utilização não autorizada, ilegal ou fraudulenta da conta Mangopay e/ou dos serviços Mangopay, em caso de violações graves dos presentes Termos e Condições, suspeitas de branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, medidas de congelamento de ativos tomadas contra si ou a pedido justificado dos nossos parceiros bancários ou sistemas de cartões, caso estes considerem que a sua utilização dos Serviços Mangopay viola as suas regras. Para quaisquer questões

relacionadas com o bloqueio da sua conta Mangopay ou a suspensão dos serviços Mangopay, convidamo-lo a contactar primeiro o serviço de apoio ao cliente da plataforma. Informamos que, em alguns casos, somos proibidos por lei de lhe fornecer os motivos para o bloqueio da conta Mangopay ou a suspensão dos serviços Mangopay.

A Mangopay, como subsidiária de uma empresa sediada nos Estados Unidos da América, tem em conta as sanções económicas e outras medidas restritivas implementadas, em particular, pelo Gabinete de Controlo de Ativos Estrangeiros (OFAC) do Departamento do Tesouro dos EUA. Quando a Mangopay considerar apropriado ou necessário, poderá restringir uma transação, suspender e/ou interromper o fornecimento de todos ou parte dos Serviços Mangopay e/ou rescindir estes Termos e Condições imediatamente se detetarmos que é uma pessoa designada nas medidas/sanções do OFAC e/ou que as transações na sua conta Mangopay envolvem, de forma mais geral, (i) pessoas, (ii) países ou (iii) produtos/serviços específicos originários de determinados países/áreas geográficas abrangidos pelo OFAC, para além das restrições comerciais impostas pelas leis e regulamentos relacionados.

Desbloquearemos a sua conta Mangopay e os Serviços Mangopay quando as razões que justificaram o bloqueio deixarem de existir.

3.14. Segurança

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

Deve tomar todas as medidas razoáveis para controlar e garantir a segurança dos dispositivos que utiliza para aceder à Plataforma e aos Serviços Mangopay. Se for uma entidade jurídica, deve também garantir que apenas pessoas autorizadas por si utilizam os Serviços Mangopay. É totalmente responsável pela utilização dos Serviços Mangopay e pelo acesso à Conta Mangopay por qualquer pessoa autorizada por si a este respeito, e a nossa responsabilidade não será invocada a este respeito.

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

A fim de lhe fornecer os Serviços Mangopay, os regulamentos aplicáveis da relativos ao combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo (AML/CFT) exigem que o identifiquemos e verifiquemos a sua identidade, bem como a do seu beneficiário efetivo, caso seja uma entidade jurídica. Em alguns casos, também podemos precisar de obter informações relativas a uma Operação de Pagamento (tais como a sua finalidade, origem ou destino) ou à utilização da sua Conta Mangopay. Assim, se considerarmos que as informações de que dispomos não são suficientes, ou se estas informações revelarem quaisquer preocupações relativas ao branqueamento de capitais ou ao financiamento do terrorismo, podemos, a qualquer momento, suspender a utilização da sua conta Mangopay e a prestação dos serviços Mangopay, sem prejuízo do nosso direito de solicitar a rescisão dos Termos e Condições que nos vinculam, se acreditarmos que, ao continuar a prestar-lhe os serviços Mangopay, não seremos capazes de cumprir as nossas obrigações AML/CFT.

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

3.16. Procurador autorizado

Pode conceder uma procuração a qualquer pessoa autorizada (um «Procurador Autorizado»), incluindo a Plataforma, para realizar determinadas ações em seu nome na sua Conta Mangopay, entre as quais aceder ao saldo da sua conta e transações associadas, executar Operações de Pagamento, registar e/ou modificar uma Conta Externa e alterar informações pessoais (por exemplo, e-mail ou número de telefone).

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

Secção 4. Modificação, prazo e rescisão

4.1. Modificação dos Termos e Condições

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

4.2. Prazo e rescisão

Os Termos e Condições são celebrados por um período indeterminado e são aplicáveis assim que os aceitar.

Pode rescindir estes Termos e Condições a qualquer momento. Também podemos rescindir os Termos e Condições a qualquer momento, mediante aviso prévio de dois (2) meses. Independentemente de a rescisão ser por sua iniciativa ou pela iniciativa da Mangopay, ela deve ser notificada à outra parte por qualquer meio, incluindo por e-mail. Se desejar rescindir por e-mail, a rescisão por sua iniciativa pode ser enviada para o departamento de atendimento ao cliente da Plataforma ou para a Mangopay em: eu-account-closure@mangopay.com. Concorde que o seu pedido de rescisão pode ser-nos enviado pelo Parceiro, quando aplicável. Se estiver em curso uma investigação no momento do pedido de rescisão da sua conta Mangopay, podemos bloquear a sua conta Mangopay, conforme previsto no Artigo 3.12.

Também podemos rescindir estes Termos e Condições mediante simples notificação (incluindo por e-mail) sem aviso prévio em todos os casos previstos no Artigo 7, bem como nos seguintes casos: violações graves destes Termos e Condições; incumprimento das condições de elegibilidade previstas

no Artigo 3.1; recusa em fornecer os documentos obrigatórios previstos no Artigo 3.3; uso fraudulento ou ilegal dos Serviços Mangopay; suspeita grave de lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo; mediante solicitações justificadas de nossos parceiros bancários ou redes de cartões, quando estes considerarem que o uso dos Serviços Mangopay é contrário às suas regras, ou quando você estiver sujeito ou se uma de suas Operações de Pagamento estiver sujeita a medidas restritivas ou sanções econômicas.

Também podemos rescindir os Termos e Condições mediante notificação nos seguintes casos:

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

Informamos que a rescisão dos Termos e Condições (e, portanto, o encerramento da sua conta Mangopay) só é efetiva quando a conta Mangopay tiver saldo zero.

43. Inatividade

A sua conta Mangopay será considerada inativa se não tiver iniciado qualquer ação na sua conta (como iniciar um pagamento, transferência ou financiamento da sua conta) por um período de dois (2) anos (ou seja, 730 dias) e não tiver entrado em contacto connosco dentro desse prazo. Quando o saldo da sua conta Mangopay inativa for positivo, receberá uma notificação de inatividade. Se a sua conta Mangopay tiver um saldo positivo e não demonstrar vontade de continuar a utilizar os serviços Mangopay, terá de recuperar os fundos numa conta externa detida por si para permitir o encerramento da sua conta Mangopay ou, quando possível, os fundos registados serão automaticamente depositados na sua conta externa. Caso não possamos pagar-lhe os fundos, continuaremos a administrar os seus ativos com diligência, em troca do que nos reservamos o direito de deduzir uma taxa de administração de trinta (30) euros por ano.

Estas taxas de gestão administrativa serão limitadas ao saldo positivo disponível na conta Mangopay. Quando o saldo da sua conta Mangopay for zero, reservamo-nos o direito de encerrar a conta e rescindir estes Termos e Condições permanentemente. Até que tome as medidas necessárias para recuperar os fundos registados na sua conta Mangopay, a conta permanecerá bloqueada e será mantida exclusivamente para efeitos de transferência dos montantes devidos para a conta externa que registou, sem prejuízo das taxas de gestão administrativa cobradas pela Mangopay.

44. Consequências do término do contrato entre a Mangopay e o Parceiro

Informamos que, se o contrato que celebramos com o Parceiro para a integração da Solução Mangopay terminar, rescindiremos os Termos e Condições, mediante aviso prévio de dois (2) meses.

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

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

Se o Parceiro deixar de utilizar os Serviços Mangopay, a sua conta Mangopay será considerada inativa se não tiver iniciado qualquer ação na sua conta (como um pagamento, transferência ou financiamento da sua conta) por um período de um (1) ano (ou seja, 365 dias) e não nos tiver contactado dentro desse prazo. Receberá uma notificação de inatividade por e-mail convidando-o a transferir os fundos para uma conta externa em seu nome, de acordo com o procedimento que será indicado na notificação de inatividade. Se não conseguir transferir os fundos da sua conta Mangopay para a sua conta externa, os seus fundos serão retidos pela Mangopay, em troca do que deduziremos uma taxa administrativa de gestão de trinta (30) euros por ano.

Estas taxas administrativas de gestão serão limitadas ao saldo positivo disponível na conta Mangopay. Quando o saldo da sua conta Mangopay for zero, a conta será encerrada e a rescisão destes Termos e Condições será totalmente efetiva.

Até que tome as medidas necessárias para recuperar os fundos registados na sua conta Mangopay, a conta será mantida exclusivamente para efeitos de transferência dos montantes devidos para a conta externa que registou, sem prejuízo das taxas administrativas cobradas pela Mangopay.

4.5. Morte (Pessoa Física)

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

4.6. Consequências da rescisão

Em caso de notificação de rescisão dos Termos e Condições, deixará de poder utilizar todos os Serviços Mangopay e a sua Conta Mangopay ficará restrita às operações necessárias para transferir os fundos registados na sua Conta Mangopay para a sua Conta Externa. Os fundos que mantemos na sua conta Mangopay serão transferidos para a sua conta externa, sujeitos ao cumprimento dos requisitos de identificação estabelecidos no Artigo 3.3. A sua conta Mangopay será encerrada definitivamente e a rescisão dos Termos e Condições entrará em vigor assim que a conta Mangopay tiver saldo zero.

Secção 5. Taxas

Não recebemos qualquer taxa pela utilização dos Serviços Mangopay, exceto em caso de inatividade da sua conta Mangopay, conforme estabelecido no Artigo 4.3.

Secção 6. Limitação de responsabilidade

A nossa responsabilidade limita-se à prestação dos Serviços Mangopay. Não intervimos em quaisquer relações jurídicas ou comerciais, nem em quaisquer litígios entre si e o Parceiro, entre si e um Pagador ou entre si e qualquer outro utilizador da Plataforma. Não exercemos qualquer controlo sobre a conformidade ou as características dos produtos e serviços para os quais processamos um pagamento. Somos alheios ao contrato entre si e um Pagador ou entre si e o Parceiro. Como resultado, não podemos ser responsabilizados pelo incumprimento ou cumprimento inadequado das obrigações daí decorrentes,

nem pela culpa, má conduta ou negligência de qualquer Pagador ou Parceiro cometida em relação a si. O Parceiro é o único responsável pela segurança da sua Plataforma, e deve contactá-lo relativamente a qualquer litígio relacionado com a utilização da sua Plataforma.

Em nenhuma circunstância seremos responsabilizados (i) em caso de bloqueio da Conta Mangopay ou suspensão dos Serviços Mangopay que ocorra nos casos previstos nestes Termos e Condições, (ii) em caso de indisponibilidade da Plataforma ou da sua Interface, (iii) em caso de acesso não autorizado à sua Interface ou violação da segurança da Plataforma, (iv) em caso de interrupção ou perturbação do nosso software e sistemas informáticos utilizados para fornecer a Solução Mangopay e (v) em caso de incumprimento ou cumprimento inadequado das obrigações decorrentes do seu contrato com um Pagador ou com a Plataforma. Em todos os casos, a nossa responsabilidade limita-se à indemnização por danos diretos relacionados com o incumprimento de qualquer das nossas obrigações nos termos dos presentes Termos e Condições, exceto nos casos em que tal limitação seja proibida pela legislação aplicável.

Secção 7. Os seus compromissos

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

- A sua utilização dos Serviços Mangopay não é contrária à (i) ordem pública, (ii) moralidade ou (iii) leis e regulamentos aplicáveis e (iv) não infringe os direitos de terceiros;
- A sua utilização dos Serviços Mangopay destina-se exclusivamente à realização de Transações ao abrigo do Contrato da Plataforma;
- Concorda em não utilizar os Serviços Mangopay para atividades proibidas. A lista de atividades proibidas está disponível em nosso site (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>);
- Concorda em não se fazer passar por outra pessoa ou entidade, falsificar ou ocultar a sua identidade ou idade, ou criar uma identidade falsa.
- Concorda em permanecer financeiramente responsável perante a Mangopay pelo valor total de todos os estornos, reembolsos e multas decorrentes da sua utilização dos Serviços Mangopay.

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

- Rescindir estes Termos e Condições;
- Restringir a sua conta Mangopay e/ou suspender os Serviços Mangopay;
- Bloquear a sua conta Mangopay;
- Recusar-nos a fornecer-lhe os Serviços Mangopay no futuro, incluindo noutras plataformas;
- Suspender os seus fundos na medida do razoavelmente necessário e pelo tempo que for razoavelmente necessário;
- Recusar, a qualquer momento, qualquer transação. Nesse caso, notificaremos você sobre a recusa e os motivos dentro dos limites impostos por lei.

Temos o direito de tomar qualquer ação legal privada para compensar quaisquer danos sofridos por nós como resultado da violação das suas obrigações nos termos destes Termos e Condições. Se observar uma violação das obrigações acima mencionadas, pode informar-nos sobre essas ações entrando em contacto connosco através do endereço: compliance@Mangopay.com.

Secção 8. Proteção dos seus dados pessoais

Em relação à prestação dos Serviços Mangopay, processamos os seus dados pessoais («Dados»). De acordo com o Regulamento Europeu (UE) 2016/679 («Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados» ou «RGPD»), apenas são processados os Dados estritamente necessários para o cumprimento dos fins especificados descritos na declaração de privacidade da Mangopay. Para mais informações sobre o tratamento dos seus Dados pela Mangopay, consulte a nossa declaração de privacidade em: <https://mangopay.com/privacy-statement>. Para quaisquer questões ou pedidos relacionados com o tratamento dos seus Dados, pode contactar-nos a qualquer momento através do endereço: dpo.mangopay@mangopay.com.

Ao assinar estes Termos e Condições, você: (i) declara ter lido a nossa declaração de privacidade disponível no site comercial da Mangopay no seguinte endereço: <https://mangopay.com/privacy-statement>; (ii) concorda em consultar a nossa declaração de privacidade periodicamente, uma vez que está ciente de que ela pode ser adaptada de acordo com alterações nas nossas atividades de processamento de dados pessoais ou nos regulamentos aplicáveis, prevalecendo a versão mais recente publicada no site comercial da Mangopay; (iii) no caso de agir como representante legal de uma entidade jurídica ou associação e de nos fornecer dados pessoais relativos a terceiros, compromete-se a comunicar a nossa declaração de privacidade (<https://mangopay.com/privacy-statement>) a esses terceiros.

Secção 9. Disposições gerais

9.1. Sigilo profissional

Estamos sujeitos a rigorosas obrigações de sigilo profissional.

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

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

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

9.2. Propriedade intelectual

Nós mantemos todos os títulos e direitos de propriedade intelectual associados aos Serviços Mangopay que lhe fornecemos. Nenhum desses direitos é transferido para si nos termos deste contrato.

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

9.3. Força maior

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

9.4. Independência das disposições contratuais

Se qualquer uma das disposições destes Termos e Condições for considerada nula e sem efeito, será considerada como não escrita e não invalidará nenhuma das outras disposições. Se uma ou mais disposições destes Termos e Condições se tornarem obsoletas ou forem declaradas como tal de acordo com uma lei, regulamento ou após uma decisão final proferida por um tribunal competente, as outras disposições manterão a sua força vinculativa e âmbito.

9.5. Inalienabilidade

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

9.6. Acordo sobre provas

Você reconhece que todas as informações relacionadas ao seu uso dos Serviços Mangopay e mantidas em nosso sistema de TI de forma inalterável, confiável e segura serão consideradas autênticas até que se prove o contrário.

9.7. Não renúncia

O facto de você ou nós não nos valermos de qualquer disposição estabelecida nestes Termos e Condições num determinado momento não constitui uma renúncia a um direito e não impede o exercício desse direito ou de qualquer outro direito numa data posterior.

9.8. Reclamações e mediação

Para qualquer pedido relacionado com a utilização dos Serviços Mangopay, convidamo-lo a contactar primeiro o departamento de atendimento ao cliente da Plataforma. Para reclamações relacionadas com os Serviços Mangopay ou a sua Conta Mangopay, pode contactar o nosso Departamento de Reclamações através do seguinte endereço de e-mail: complaint@mangopay.com.

Confirmaremos o recebimento da sua reclamação no prazo de 10 dias úteis após o recebimento da mesma.

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

Nesse caso, forneceremos uma resposta especificando os motivos para esse prazo adicional. Em qualquer caso, receberá uma resposta final no prazo máximo de um (1) mês, ou seja, trinta (30) dias após a receção da reclamação.

Portanto, ao preencher a sua reclamação, certifique-se de nos fornecer, no mínimo, as seguintes informações:

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

Informamos que a *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF) tem jurisdição para resolver, de forma extrajudicial, litígios relacionados com a implementação destes Termos e Condições. Para mais informações sobre a CSSF e as condições de tal recurso, pode consultar o site da CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Chamamos a sua atenção para o facto de que a CSSF não pode ser acionada se o pedido for claramente infundado ou abusivo, se o litígio tiver sido previamente examinado ou estiver a ser examinado por outro provedor de justiça ou por um tribunal, se o pedido ao provedor de justiça for apresentado mais de um ano após a reclamação por escrito que nos enviou, ou se o litígio não for da competência do provedor de justiça. Se for um consumidor, também pode apresentar o seu litígio na plataforma de resolução de litígios em linha da Comissão Europeia em <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. O recurso à mediação é um mecanismo alternativo que não constitui uma condição prévia para a interposição de uma ação judicial.

9.9. Idioma

Exceto no caso de regras de ordem pública (que se aplicam apenas na medida estrita do seu objetivo), estes Termos e Condições são celebrados apenas em inglês e concorda que comunicaremos consigo em inglês. Qualquer tradução destes Termos e Condições é fornecida apenas para sua conveniência e não se destina a modificar os termos destes Termos e Condições.

9.10. Lei aplicável e jurisdição

Estes Termos e Condições estão sujeitos à lei luxemburguesa, exceto quando as leis de ordem pública (tais como a lei local do consumidor) se destinam a aplicar-se à relação que nos vincula.

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

Termos e Condições Específicos para os Serviços Mangopay em caso de Transferências de fundos e/ou Recargas

Versão em vigor a partir de 9 de outubro de 2025

Quando relevante para si, estes Termos e Condições Específicos para os Serviços Mangopay em caso de Transferências de fundos e/ou Recargas aplicam-se em adição aos Termos e Condições acima referidos. Assim, todas as disposições dos Termos e Condições principais também se aplicam à sua utilização dos serviços descritos nestes Termos Específicos.

Secção 1 - Transferência de fundos

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

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

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

Para efetuar uma transferência para a conta Mangopay de outro utilizador da Plataforma, deve indicar o montante, o beneficiário e quaisquer outras informações solicitadas pelo Parceiro. A sua instrução de pagamento é irrevogável assim que confirmar a sua transferência na interface da Plataforma e será considerada imediata, salvo indicação em contrário. Executaremos a sua instrução o mais rapidamente possível e registaremos os fundos na conta Mangopay do utilizador que é o beneficiário da transferência. Podemos recusar a execução da transferência se a instrução estiver incompleta ou errada. Podemos bloquear uma transferência da sua conta Mangopay para outra conta Mangopay se suspeitarmos de uso fraudulento ou ilegal da sua conta Mangopay, violação de segurança da sua conta Mangopay ou por motivos de AML/CFT, incluindo, mas não se limitando a, medidas de congelamento de ativos, sanções ou restrições impostas contra si por uma autoridade administrativa ou em relação ao contexto da transferência.

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

Se utilizar os Serviços Mangopay para fins não profissionais, dispõe de um prazo de treze (13) meses após o débito da sua conta Mangopay para contestar a transferência. Se utilizar os

Serviços Mangopay como profissional, o seu período de contestação é de oito (8) semanas a partir do débito da sua Conta Mangopay. Se verificarmos que o pagamento não autorizado se deve a fraude, devolver-lhe-emos o montante da transação. No entanto, quaisquer perdas relacionadas com pagamentos não autorizados continuarão a ser da sua responsabilidade se resultarem de atividades fraudulentas realizadas por si ou em caso de negligência da sua parte no que diz respeito à segurança e ao acesso à sua Conta Mangopay.

2. Receber uma transferência na sua conta Mangopay

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

3. Reembolsar uma transferência recebida

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

Secção 2 - Abastecer a sua conta Mangopay (Recarga)

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

Dependendo da integração da Plataforma Parceira, poderá realizar um carregamento da sua conta Mangopay. Um «carregamento» significa os fundos que transfere para a sua conta Mangopay utilizando um Método de Pagamento Mangopay ou um Método de Pagamento Externo. Pode então utilizar os fundos para realizar uma transferência para outra conta Mangopay de um utilizador da Plataforma. Uma recarga constitui uma transação de acordo com as definições da Secção 1 dos Termos e Condições dos Serviços de Pagamento Mangopay.