

# eZeeWallet

## Termos e Condições

(Contas pessoais)

Para uso público

Versão do documento 2.0

Documento atualizado no dia 16 de junho de 2020



## Definições e interpretações

No Contrato, as seguintes definições serão aplicadas, a menos que o contexto exija de outra forma:

<b>Saldo Saldo disponível</b>	representa a quantidade de dinheiro eletrônico disponível na sua conta EZW que você pode usar para pagamentos, conforme as regras destes Termos e Condições;
<b>Dinheiro eletrônico</b>	significa o valor monetário armazenado eletronicamente, emitido a partir do recebimento de fundos, com o objetivo de realizar transações de pagamento;
<b>Credenciais EZW</b>	significa o endereço de e-mail e a senha que você usa para fazer login na sua conta EZW;
<b>Passivos financeiros</b>	significa quaisquer reclamações, perdas, responsabilidades, multas, custos, despesas, cobranças ou danos (incluindo honorários legais razoáveis);
<b>Limites</b>	significa qualquer limitação ao depósito, recebimento, armazenamento ou retirada de valores na/da sua conta EZW;
<b>Vendedor</b>	significa uma entidade legal que realiza a venda de produtos/bens ou serviços eletronicamente e recebe pagamentos via eZeeWallet, com base em Transações que ocorrem em seu site de comércio eletrônico;
<b>País não suportado</b>	significa um país no qual a eZeeWallet não fornece o Serviço. A lista de Países não suportados está disponível em <a href="http://www.eZeeWallet.com">www.eZeeWallet.com</a> e está sujeita a alterações;
<b>Parte</b>	significa cada parte sob este Contrato;
<b>Pagamento</b>	significa um ato iniciado por você (agindo como pagador) realizando ou transferindo fundos através da EZW a um beneficiário;



<b>Cartão de pagamento</b>	significa cartão de crédito, débito ou pré-pago;
<b>PSP ou Provedor de Serviços de Pagamento Provedor</b>	significa qualquer provedor de serviços que permita pagamentos;
<b>Requisitos Regulatórios</b>	significa qualquer lei, estatuto, regulamento, ordem, julgamento, decisão, recomendação, regra, política ou diretiva aprovada ou emitida pelo parlamento, governo ou qualquer tribunal competente;
<b>Informações de segurança</b>	significa, conforme definido na cláusula 8.1 dos Termos e Condições da eZeeWallet, todas as Credenciais, IDs (nome de usuário), senhas ou quaisquer outros dados que você use para acessar a sua conta;
<b>Serviço, nosso Serviço Serviço EZW</b>	significa emissão de dinheiro eletrônico e prestação de serviços intimamente relacionados à emissão de dinheiro eletrônico, que lhe permitem fazer pagamentos ou receber pagamentos de terceiros;
<b>Transação</b>	significa Transações de pagamento e recebimento;
<b>Transação: Transação de recebimento</b>	representa fundos recebidos na sua conta;
<b>Transação: Transação de pagamento</b>	representa fundos retirados da sua conta, de acordo com a sua autorização;
<b>Nós, Nós, Nosso</b>	significa a empresa que lhe fornece o Serviço, conforme definido na cláusula 17.1 dos Termos e Condições da eZeeWallet.



# 1. Introdução

- 1.1.** Estes Termos e Condições (doravante "Termos e Condições") são um contrato entre você e a eZeeWallet (doravante denominado "**EZW**"). Eles se aplicam à sua conta EZW, adicionalmente aos Termos de Uso do [www.eZeeWallet.com](http://www.eZeeWallet.com), a nossa Política de Privacidade e a nossa Política de Cookies. Leia com atenção todos esses documentos legais vinculativos e mantenha uma cópia ou faça o download de uma cópia deles para seus registros e consulta futura.
- 1.2.** Ao usar sua conta EZW, considera-se que você aceitou e compreendeu completamente estes Termos e Condições, os nossos Termos de Uso de [www.eZeeWallet.com](http://www.eZeeWallet.com), nossa Política de Privacidade e nossa Política de Cookies, e que você concorda em cumpri-los em seu uso da conta EZW.

# 2. Abrir uma conta

## Conta EZW

- 2.1.** Sua conta EZW é uma conta pessoal na qual você carrega fundos na forma de dinheiro eletrônico e pode utilizá-lo de acordo com estes Termos e Condições.
- 2.2.** Sua conta EZW não é uma conta bancária e não agimos como depositário, fiduciário ou detentor do depósito em relação ao saldo da sua conta EZW.
- 2.3.** Você não pode abrir várias contas em seu nome. A menos que, com nossa aprovação prévia, permitamos que você também tenha uma conta empresarial, que estará sujeita aos Termos e Condições de conta empresarial da EZW.

## Solicitar uma conta

- 2.4.** Você pode solicitar uma conta EZW a qualquer momento. Para solicitar uma conta EZW, você deve:
  - (a) ter pelo menos 18 anos de idade ou a maioridade, o que for superior, no seu país de residência;
  - (b) ter plena capacidade jurídica de celebrar um contrato;
  - (c) não ser residente de um País Não Suportado;



- (d) manter um endereço residencial ativo, um endereço de e-mail e um número de celular;
- (e) passar satisfatoriamente as comprovações necessárias de validação e verificação;
- (f) não haver tido nenhuma conta EZW anterior encerrada por nós ou ter violado os Termos e Condições da EZW.

**2.5.** No momento da sua inscrição ou a qualquer momento no futuro, em conexão com a sua conta EZW, inclusive para fins de prevenção de crimes financeiros (como fraude, lavagem de dinheiro, financiamento de terrorismo, suborno e corrupção, sonegação fiscal etc.):

- (a) podemos pedir que você forneça evidências documentais; e
- (b) podemos realizar verificações eletrônicas de comprovação de identidade diretamente ou usando terceiros pertinentes, como um serviço de verificação de identidade.

**2.6.** Sua conta EZW não será ativada a menos que tenhamos recebido as informações necessárias para que possamos identificá-lo e cumprir com todos os requisitos aplicáveis de due diligence e de prevenção de crime financeiro.

**2.7.** Manteremos os registros dessas informações e documentos de acordo com todos os Requisitos Regulatórios aplicáveis.

## 3. Uso da sua conta EZW

### Funcionalidades da conta

- 3.1.** Ao fazer login na sua conta EZW, e onde essa funcionalidade for suportada na sua conta EZW, você poderá:
- (a) fazer e receber Transações;
  - (b) acessar informações - verificar o seu saldo disponível, revisar seus detalhes e histórico de transações, incluindo quaisquer taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais associadas às suas Transações E limites de conta;
  - (c) fornecer informações - alterar sua senha.

### Fazer e receber transações



**3.2.** Sua conta EZW permite fazer e receber transações de recebimento e de pagamento.

### Informações de acesso

**3.3.** Forneceremos acesso a informações sobre a sua conta EZW, de forma a permitir que você armazene e reproduza essas informações de forma inalterada, por exemplo, imprimindo uma cópia.

**3.4.** Você poderá acessar informações de até 36 meses atrás.

**3.5.** Você poderá baixar registros das suas Transações e o histórico de transações em formato eletrônico. Não forneceremos extratos em papel.

**3.6.** As informações relativas à sua conta EZW serão atualizadas se houver alguma atividade nela, incluindo taxas incorridas ou outras compensações legais cobradas.

**3.7.** Poderemos cobrar uma taxa pelo fornecimento de informações adicionais ou por fornecê-las de uma forma distinta das descritas aqui.

### Fornecimento de informações

**3.8.** É necessário que você forneça prontamente informações ao Suporte ao Cliente, caso ocorram alterações nos seus dados de contato. A nossa equipe de Suporte ao Cliente atualizará as informações adequadamente. No entanto, não seremos responsáveis por qualquer perda, direta ou indireta, decorrente ou relacionada à sua falha em informar.

### Status da conta

**3.9.** O status da sua conta EZW pode ser um dos seguintes:

- (a) **Sem restrições** – conta completamente funcional. Você pode fazer transações de pagamento e recebimento;
- (b) **Transações de pagamento suspensas** – conta com funcionalidades de pagamento suspensas; Transações de pagamento não podem ser realizadas, Transações de recebimento podem ser feitas;
- (c) **Pagamentos suspensos** - nenhuma Transação pode ser realizada; você poderá fazer login e observar os detalhes pessoais e informações da conta, sem poder editá-los;



- (d) **Sem login** - você não poderá fazer login na sua conta devido a medidas de prevenção de fraude, conformidade ou riscos.
- (e) **Fechada** - conta que não pode voltar a estar ativa; você não poderá mais fazer login na conta.

### Uso. Atividades restritas

- 3.10.** Você pode usar a sua conta EZW se ela estiver ativa. Antes de iniciar qualquer Transação, você deve se certificar de que a sua conta EZW esteja ativa.
- 3.11.** Você só deve usar a sua conta EZW para fins pessoais e não como meio de negociar ou administrar um negócio, salvo que conte com a nossa aprovação prévia. Você não pode permitir que nenhuma outra pessoa use a sua conta EZW.
- 3.12.** Você não deve disponibilizar sua EZW a mais ninguém, nem tentar vender ou transferir a mais ninguém a capacidade de usá-la. Independentemente disso, caso você permita o acesso de outra(s) pessoa(s) à sua conta EZW, você será responsável por quaisquer transações iniciadas por essas pessoas.
- 3.13.** Você não deve usar o nosso Serviço de uma maneira que não esteja em conformidade com as disposições dos Requisitos Regulatórios, Padrões e Termos e Condições aplicáveis, incluindo não realizar o seguinte:
  - (a) fornecer informações falsas, imprecisas ou enganosas ou deixar de nos fornecer informações razoavelmente necessárias;
  - (b) usar um proxy anônimo ou acessar o Serviço desde um País Não Suportado;
  - (c) agir de maneira a comprometer a credibilidade da eZeeWallet e/ou do sistema de pagamentos como um todo;
  - (d) recusar-se a cooperar em uma investigação sobre a sua conta EZW;
  - (e) infringir direitos de propriedade intelectual, direitos de publicidade ou privacidade.

### Moedas

- 3.14.** Sua conta EZW pode ser expressa em várias moedas. Você pode escolhê-las durante o processo de inscrição ou posteriormente.

### Transações



- 3.15.** Transação significa, conforme o contexto permitir: Transações de pagamento e Transações de recebimento.
- 3.16.** As transações podem ser restringidas pelo seu tipo de conta, padrões de uso individuais e perfis de risco de pagamento.
- 3.17.** Por motivos de prevenção de crimes financeiros, temos o direito de adicionar ou alterar determinadas restrições (limites) de pagamento sem aviso prévio e na medida do necessário para atender às disposições dos respectivos Requisitos Regulatórios.
- 3.18.** Se a sua transação envolver uma conversão de moeda por nós, ela será concluída a uma taxa de câmbio determinada por uma instituição financeira, que é ajustada regularmente com base nas condições de mercado. Tarifas sobre o câmbio são aplicáveis.

### Saldo disponível

- 3.19.** O saldo da sua conta EZW representa o valor disponível de dinheiro eletrônico e será referido como Saldo Disponível nestes Termos e Condições. Você não receberá juros ou quaisquer outros ganhos sobre seu saldo disponível.
- 3.20.** Se, por qualquer motivo, uma Transação de Pagamento for processada e o valor da transação exceder o seu Saldo Disponível, você deverá nos reembolsar o valor desse excedente imediatamente.
- 3.21.** Nos casos em que o valor agregado que você nos deve exceder o Saldo Disponível da sua conta EZW, poderemos mostrar seu saldo em números negativos como um reflexo do valor líquido que você nos deve.
- 3.22.** Você concorda que podemos compensar o Saldo Disponível em sua conta EZW com quaisquer taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais que você nos dever.
- 3.23.** Teremos o direito de suspender a funcionalidade de pagamento da sua conta até que você nos pague todos os valores devidos.
- 3.24.** O Saldo Disponível na sua conta EZW representa a quantia de dinheiro eletrônico que você pode usar para Transações de Pagamentos. Seu Saldo Disponível pode estar em zero e sua conta EZW ainda permanecerá aberta e funcional.
- 3.25.** Se você efetuar uma Transação de Pagamento usando o Saldo Disponível na sua conta EZW, o Saldo Disponível deverá ser suficiente para cobrir o valor da Transação,



incluindo quaisquer taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais (por exemplo, imposto sobre valor agregado e quaisquer outros impostos). Não executaremos o seu Pagamento se você não tiver Saldo Disponível suficiente.

- 3.26.** Podemos suspender qualquer uma das suas Transações de Pagamento a nosso critério, considerando os riscos associados à respectiva Transação de Pagamento, tais como crime financeiro, violação de segurança, fraude, fundos insuficientes, etc.

## 4. Financiamento da sua conta EZW

### Financiamento inicial

- 4.1.** Você pode colocar fundos na sua conta EZW comprando dinheiro eletrônico de nós, através do pagamento de valor equivalente feito por transferência bancária ou usando outros métodos de financiamento disponíveis, de tempos em tempos.

### Limites de financiamento

- 4.2.** As Transações de Recebimento (financiamento) estão sujeitas a Limites. Temos o direito de alterar os Limites a qualquer momento e de recusar qualquer Transação de Recebimento a qualquer momento.

### Disposições adicionais

- 4.3.** Para garantir seu desempenho sob esses Termos e Condições, você nos concede uma reivindicação legal contra o Saldo Disponível em sua conta EZW como garantia de qualquer quantia que nos deva. Também podemos recuperar os valores que você nos deve por meios legais, incluindo, sem limitação, o uso de uma agência de cobrança de dívidas.

## 5. Receber pagamentos

- 5.1.** Permitiremos que apenas Vendedor(es) com uma conta comercial EZW realize(m) pagamento(s) à sua conta privada EZW.



- 5.2.** Sua conta EZW não pode ser financiada por transferências de fundos de pessoa para pessoa. Você não poderá receber pagamentos de outros indivíduos particulares.

## 6. Fazer pagamentos

### Disposições gerais

- 6.1.** Os fundos da sua conta EZW estarão disponíveis para você o tempo todo, a fim de permitir Transações de Pagamento.
- 6.2.** Você pode usar a sua conta EZW para pagar online por bens ou serviços em qualquer local virtual que exiba a marca de aceitação da eZeeWallet.
- 6.3.** Ao efetuar um pagamento, você nos autoriza a transferir fundos (Dinheiro eletrônico) do seu Saldo Disponível para a conta do respectivo Vendedor.
- 6.4.** Todos os pagamentos feitos com a sua conta EZW estão sujeitos a:
- (a) validade dos detalhes de pagamento fornecidos;
  - (b) suficiência do Saldo Disponível na sua conta EZW;
  - (c) limites de pagamento impostos a você como pagador e ao Vendedor como beneficiário.
- 6.5.** Alguns Vendedores podem não aceitar pagamentos usando a conta EZW. É sua responsabilidade verificar com cada Vendedor qual é a sua política. Não nos responsabilizamos se um Vendedor se recusar a aceitar pagamentos usando a conta EZW.

### Autorização

- 6.6.** Cada Transação de Pagamento deve ser autorizada por você, inserindo suas credenciais EZW quando solicitado. Você não pode retirar a autorização após concluir sua instrução de pagamento.
- 6.7.** Depois que você autorizar sua Transação de Pagamento, descontaremos do seu Saldo Disponível o valor da Transação mais quaisquer taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais associadas a ela.

### Execução

- 6.8.** Executaremos seu pagamento na condição de que você nos forneça:



- (a) seu consentimento (autorização);
- (b) detalhes válidos do beneficiário (Vendedor);
- (c) qualquer outra informação necessária para o processamento do pagamento.

**6.9.** Podemos nos recusar a executar uma Transação que pudesse violar estes Termos e Condições ou se tivermos motivos razoáveis para suspeitar que você ou algum terceiro tenha cometido ou planeje cometer fraude ou qualquer outro uso ilegal ou não permitido do nosso Serviço.

**6.10.** Você concorda em não nos responsabilizar por quaisquer danos resultantes da decisão de um beneficiário de recusar seu pagamento efetuado por meio do serviço EZW. Em todos os casos de recusa, retornaremos o valor do pagamento ao seu Saldo Disponível.

**6.11.** As Transações de Pagamentos executadas são finais e irreversíveis, exceto nas seguintes circunstâncias e a nosso critério razoável:

- (a) quando confirmarmos que ocorreu um erro do Vendedor;
- (b) quando houver atividade ilegal envolvendo a sua conta; ou
- (c) se você violar estes Termos e Condições.

### Transações não autorizadas. Limitação de responsabilidade

**6.12.** Uma Transação será considerada não autorizada se você não tiver dado genuinamente seu consentimento (autorização) para que a Transação seja realizada.

**6.13.** Recomendamos verificar o seu histórico de transações regularmente através da sua conta EZW. Você deve entrar em contato com o Suporte ao Cliente o mais rápido possível e nos notificar se acreditar que uma transação foi feita sem a sua autorização.

**6.14.** Depois de termos sido notificados e para limitar outras perdas, podemos suspender a sua conta EZW e suspender o nosso Serviço para evitar o uso indevido da sua conta, enquanto investigamos o uso indevido.

**6.15.** Você não será responsabilizado por quaisquer perdas após nos notificar, a menos que determinemos razoavelmente que você agiu de forma fraudulenta; nesse caso, você será responsável por todas as perdas.

**6.16.** Se a nossa investigação mostrar que qualquer Transação contestada foi autorizada por você ou que você agiu de forma fraudulenta ou com negligência grave (por exemplo, por



não manter suas Informações de Segurança protegidas), poderemos reverter qualquer reembolso feito e você poderá ser responsabilizado por qualquer perda que a eZeeWallet sofrer.

### Litígios em transações

**6.17.** Não nos responsabilizamos pela qualidade, segurança, legalidade ou qualquer outro aspecto de quaisquer bens ou serviços adquiridos através da sua conta EZW.

**6.18.** Em todos os casos, quando você:

- (a) não tiver recebido os bens ou serviços adquiridos;
- (b) tiver recebido bens ou serviços incorretos;
- (c) tiver recebido bens ou serviços de qualidade não comercializável;
- (d) tiver usado uma conta EZW para uma compra de uma empresa que entrou com pedido de falência;

Você deve primeiro entrar em contato com o Vendedor para tentar resolver a situação.

**6.19.** Se você não conseguir chegar a um acordo com o Vendedor e quiser contestar a Transação, e em todos os casos em que desejar contestar uma cobrança, você deve entrar em contato com o nosso Suporte ao Cliente.

**6.20.** Temos o direito de negar o seu caso de disputa, explicando nossas razões.

## 7. Retiradas

**7.1.** Mediante solicitação, realizaremos uma retirada a qualquer momento do seu Saldo Disponível.

**7.2.** Faremos uma retirada do seu Saldo Disponível, descontadas as taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais, desde que a sua solicitação seja feita dentro do prazo de prescrição, conforme definido no artigo 7.3, e quando:

- (a) tivermos recebido de você todas as informações necessárias; e
- (b) todas as transações e taxas aplicáveis e outras compensações legais tiverem sido processadas;
- (c) você não tiver agido de maneira fraudulenta, com negligência grave ou de maneira a gerar suspeitas razoáveis de fraude ou negligência grave.



- 7.3.** Você pode fazer retiradas do seu Saldo Disponível, descontadas as taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais em até **6 anos** após a data de rescisão do nosso contrato com você ("período de limitação").
- 7.4.** Podemos realizar a retirada do seu Saldo Disponível dentro de **3 a 5 dias úteis**, a partir da data em que a sua solicitação de retirada tiver sido recebida, transferindo o valor para a sua conta bancária.
- 7.5.** Se, após a retirada do seu Saldo Disponível, forem constatadas quaisquer transações adicionais ou taxas e/ou outras compensações legais incorridas usando a sua conta EZW, ou se recebermos uma reversão de qualquer transação de financiamento anterior, notificaremos sobre o valor e você deverá pagar-nos imediatamente tal quantia quando solicitado, como uma dívida imediatamente devida.

## 8. Medidas de salvaguarda

### Manter a sua conta segura

- 8.1.** Você é responsável por **proteger** a sua conta EZW e por manter a segurança e o controle adequados para toda e qualquer credencial, ID (nome de usuário), senha(s) ou qualquer outro dado utilizado para acessar sua conta EZW ("**Informações de Segurança**").
- 8.2.** Você precisará das suas Informações de Segurança para usar a funcionalidade da sua conta EZW.
- 8.3.** Você é obrigado a não compartilhar suas Informações de Segurança com ninguém e a mantê-las em segurança e separadas da sua conta EZW ou de qualquer registro que você mantenha sobre ela. Isso inclui:
- (a) memorizar qualquer Informação de Segurança assim que a receber, destruindo a comunicação usada para transmiti-la a você;
  - (b) manter suas Informações de Segurança em privado o tempo todo, inclusive não usando nenhuma Informação de Segurança se alguém estiver vendo;
  - (c) não divulgar suas Informações de Segurança para ninguém.



- 8.4.** É recomendável que você altere sua senha regularmente e use softwares atualizados de verificação de vírus, malware e spyware, além de proteção por firewall, para reduzir o risco de uma violação de segurança.
- 8.5.** Você deve entrar em contato com o Suporte ao Cliente o mais rápido possível e nos notificar se:
- (a) acreditar que há qualquer mau funcionamento na operação da sua conta EZW;
  - (b) acreditar que outra pessoa conheça as suas Informações de Segurança.
- 8.6.** Após a notificação, suspenderemos a sua conta EZW e suspenderemos o nosso Serviço o mais rápido possível. Por motivos de segurança, solicitaremos que você nos forneça certos detalhes de identificação.
- 8.7.** Você concorda em cooperar e fornecer informações que nós e quaisquer autoridades reguladoras pertinentes possamos exigir em relação à investigação de qualquer acesso não autorizado à sua conta EZW e às Informações de Segurança.
- 8.8.** O não cumprimento das disposições relativas às Informações de Segurança pode afetar sua capacidade de reivindicar qualquer perda, caso a sua conta EZW seja comprometida.

### Proteção do seu saldo

- 8.9.** Nós protegemos os fundos que representam um saldo em sua conta EZW aplicando o método de segregação. Isso inclui:
- (a) manter seus fundos separados em nossos livros/registros, a partir do momento em que os fundos forem recebidos;
  - (b) depositá-los em conta(s) de proteção, aberta(s) em instituições de crédito autorizadas, agrupado(s) com fundos que representam o saldo de outros clientes em uma conta mantida por nós, mas separada das nossas próprias contas.
- 8.10.** Em caso de insolvência do eZeeWallet, suas reivindicações como cliente serão pagas a partir do conjunto de ativos formado pelos fundos nas contas de proteção. Somente os custos relativos à distribuição do conjunto de ativos serão pagos antes de quaisquer reivindicações de clientes.



- 8.11.** O eZeeWallet oferece um produto de dinheiro eletrônico e, embora seja um produto regulamentado pela Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido, ele não é coberto por nenhum esquema de compensação de serviços financeiros.

## 9. Suspensão de uma conta EZW

- 9.1.** Suspensão significa qualquer cessação temporária do nosso Serviço, o que significa que você não poderá usar a sua conta EZW.
- 9.2.** A sua conta EZW pode ser suspensa:
- (a) mediante a sua solicitação - por exemplo, devido a uma violação de segurança;
  - (b) a nosso critério razoável.
- 9.3.** Podemos suspender a sua conta EZW por razões objetivamente justificadas relacionadas à segurança da sua conta EZW, à suspeita de uso não autorizado ou uso fraudulento da sua conta EZW. Nesses casos, informaremos sobre a suspensão da conta e os motivos, sempre que possível, antes da suspensão, e, o mais tardar, imediatamente após a suspensão, a menos que o fornecimento dessas informações comprometa razões de segurança objetivamente justificadas ou seja proibido por Requisitos Regulatórios.
- 9.4.** Podemos suspender a sua conta EZW por um período razoavelmente necessário e a qualquer momento, sem aviso prévio:
- (a) no caso de alguma falha ou erro no sistema de processamento de informações de dados;
  - (b) se acreditarmos razoavelmente que você usou ou deve provavelmente usar o nosso Serviço violando alguma disposição destes Termos e Condições ou para cometer algum crime;
  - (c) se suspeitarmos que você nos forneceu informações falsas ou enganosas;
  - (d) se não estivermos satisfeitos com qualquer investigação de crime financeiro ou outra investigação que realizarmos ou se suspeitarmos de fraude;
  - (e) por ordem ou recomendação de algum órgão governamental ou ente regulador competente;



- 9.5.** Anularemos a suspensão da sua conta EZW quando os motivos da suspensão não existirem mais e todos os requisitos da eZeeWallet forem atendidos.

## 10. Conta inativa

- 10.1.** Se nenhuma Transação for feita na sua conta EZW por um período de doze (12) meses consecutivos, consideraremos essa conta como inativa.

## 11. Limitação de responsabilidade

- 11.1.** Só seremos responsáveis perante você por perdas ou danos causados diretamente e razoavelmente previsíveis, pela nossa violação deste contrato, e nossa responsabilidade nessas circunstâncias é limitada conforme estabelecido nos artigos abaixo.
- 11.2.** Na extensão máxima permitida pelos Requisitos Regulatórios aplicáveis, nossa responsabilidade total nos termos ou decorrentes do seu contrato conosco será limitada da seguinte forma:
- (a) nos casos em que a sua conta EZW estiver com falhas devido ao nosso incumprimento, nossa responsabilidade será limitada à substituição da conta ou, a nosso critério, ao reembolso do seu Saldo Disponível;
  - (b) nos casos em que quantias forem deduzidas incorretamente do seu saldo devido a uma falha nossa, a nossa responsabilidade será limitada ao pagamento a você do valor equivalente; e
  - (c) em todas as outras circunstâncias de nosso incumprimento, nossa responsabilidade será limitada ao reembolso do valor do seu Saldo Disponível.
- 11.3.** Não nos responsabilizamos:
- (a) se você não puder usar o Serviço ou qualquer uma das funcionalidades da sua conta EZW por algum erro ou falha fora do nosso controle razoável e que não possamos superar pelo exercício de diligência razoável;
  - (b) se a sua conta EZW estiver comprometida, a menos que seja informado a nós sem demora injustificada;



(c) quando você tiver agido de forma fraudulenta ou com negligência por qualquer ato ou omissão de terceiros, incluindo se um Vendedor se recusar a aceitar um pagamento via eZeeWallet; por bens ou serviços adquiridos com a sua conta EZW.

**11.4.** Nada nestes Termos e Condições excluirá ou limitará a responsabilidade de qualquer uma das Partes em relação a morte ou ferimentos pessoais decorrentes de negligência ou declaração falsa da Parte.

## 12. Comunicação

### Seus dados de contato

- 12.1.** Entraremos em contato com você sobre qualquer questão relacionada ao Serviço EZW usando os dados de contato (seu e-mail, endereço postal e/ou número de celular) que você nos fornecer.
- 12.2.** Nós nos comunicaremos com você eletronicamente. Considera-se que você recebeu uma comunicação nossa 24 horas após o envio do e-mail a você.
- 12.3.** O número de telefone celular que você nos informa é o número com o qual nós e nossas afiliadas entraremos em contato com você, usando mensagens de texto ou chamadas discadas automaticamente ou pré-gravadas, para:
- (a) atender as suas contas;
  - (b) investigar ou prevenir fraudes; ou
  - (c) cobrar uma dívida.
- 12.4.** Não usaremos mensagens de texto ou chamadas automáticas ou pré-gravadas para entrar em contato com você para fins de marketing, a menos que recebamos seu expresso consentimento prévio.
- 12.5.** Podemos compartilhar seu número de telefone celular com prestadores de serviços que contratamos para nos ajudar nas atividades listadas acima, mas não compartilharemos seu número de telefone celular com terceiros para seus próprios fins sem o seu consentimento.
- 12.6.** Você não precisa concordar em receber mensagens de texto ou chamadas automáticas ou pré-gravadas no seu telefone celular para usar o nosso Serviço.



- 12.7.** Você entende e concorda que, na extensão permitida pelos Requisitos Regulatórios aplicáveis, podemos, sem notificação ou aviso adicional, monitorar ou gravar conversas telefônicas que você ou qualquer pessoa agindo em seu nome tenha conosco ou com nossos agentes, para fins de controle de qualidade e treinamento ou para nossa própria proteção.
- 12.8.** Você reconhece e entende que, embora suas comunicações conosco possam ser ouvidas, monitoradas ou gravadas, nem todas as linhas ou chamadas telefônicas podem ser gravadas por nós, e não garantimos que as gravações de quaisquer chamadas telefônicas específicas sejam retidas ou recuperáveis.
- 12.9.** Você deve nos notificar imediatamente sobre qualquer alteração nos seus dados de contato (seu e-mail, endereço postal e/ou número de telefone) usando a sua conta EZW. Podemos pedir para verificar seu novo endereço e solicitar provas relevantes. Você será responsável por qualquer perda que resulte diretamente de um incumprimento da notificação sobre essas alterações.

### Nossos dados de contato

- 12.10.** Você pode entrar em contato conosco sobre qualquer questão relacionada ao Serviço EZW usando a seção "Entre em contato conosco" no site [www.eZeeWallet.com](http://www.eZeeWallet.com). A menos que você esteja se comunicando conosco sobre um assunto para o qual especificamos outro endereço de aviso, os avisos por escrito à eZeeWallet devem ser enviados por correio postal para o nosso escritório operacional na Bulgária, 1407, Sofia, 53V Nikola Vaptzarov Blvd. 4th Floor.

## 13. Alterações

- 13.1.** Podemos atualizar ou alterar estes Termos e Condições a qualquer momento, por qualquer motivo. Quaisquer alterações serão comunicadas a você via e-mail, enviado ao endereço que você nos forneceu.
- 13.2.** Quaisquer alterações propostas aos Termos e Condições existentes serão comunicadas a você pelo menos 2 meses antes da data em que entrarão em vigor.
- 13.3.** As alterações destes Termos e Condições que não exigem aviso prévio e entrarão em vigor imediatamente, se assim declarado no aviso de alteração, são:



- (a) alterações que tornam os Termos e Condições mais favoráveis a você ou que não afetam seus direitos;
- (b) alterações que são necessárias para que possamos cumprir com Requisitos Regulatórios;
- (c) alterações às nossas taxas.

**13.4.** Podemos alterar os Termos e Condições para torná-lo mais favorável a você ao atualizar ou aprimorar os Serviços que lhe fornecemos, se não houver aumento de custos para você.

**13.5.** Também podemos alterar qualquer outro termo dos Termos e Condições se a alteração não afetar seus direitos por algum dos seguintes motivos:

- (a) se consideramos razoavelmente que: (i) a alteração tornaria os termos mais fáceis de entender ou mais justos para você; ou (ii) a mudança não seria em sua desvantagem;
- (b) para cobrir: (i) a melhoria de qualquer Serviço ou instalação que fornecemos; (ii) a introdução de um novo Serviço ou instalação; (iii) a substituição de um Serviço ou instalação existente por um novo; ou (iv) a retirada de um Serviço ou instalação que se tornou obsoleto ou que não foi usado por você em nenhum momento;
- (c) para nos permitir fazer alterações razoáveis na maneira em que prestamos serviços como resultado de alterações: (i) no sistema bancário, de investimento ou financeiro; (ii) da tecnologia; ou (iii) nos sistemas que usamos para administrar nossos negócios; ou
- (d) como resultado de um Requisito Regulatório (ou quando razoavelmente esperamos que venha a haver uma alteração em um Requisito Regulatório).

**13.6.** Podemos alterar nossas taxas ou introduzir uma nova taxa:

- (a) se fornecermos um novo serviço ou instalação em conexão com os Serviços;
- (b) se houver uma alteração (ou esperarmos razoavelmente que venha a haver uma alteração): (i) nos custos em que incorremos na realização da atividade pela qual a cobrança é ou será feita; ou (ii) nos Requisitos Regulatórios;
- (c) por outros motivos válidos que não estão descritos nesta cláusula.



- 13.7.** Qualquer alteração ou nova taxa será uma proporção justa, conforme razoavelmente estimado por nós, do impacto da alteração subjacente nos custos em que incorremos ao fornecer o(s) Serviço(s) a você.
- 13.8.** A taxa de câmbio usada para converter pagamentos em moeda estrangeira será uma taxa de câmbio determinada por uma instituição financeira, que é ajustada regularmente com base nas condições de mercado.
- 13.9.** Nenhuma disposição dos Termos e Condições será considerada renunciada, alterada, modificada ou retificada, a menos que:
- (a) estes Termos e Condições disponham o contrário; ou
  - (b) caso concordemos com você por escrito.
- 13.10.** A versão atualizada destes Termos e Condições estará sempre disponível para você mediante solicitação.

## 14. Prazo. Rescisão

### Prazo

- 14.1.** Nosso contrato com você começa quando você se registra com êxito em uma conta EZW e termina quando a sua conta EZW é encerrada por qualquer motivo.
- 14.2.** O contrato sobrevive à rescisão na extensão e pelo tempo que exigirmos para lidar com o fechamento da sua conta EZW e para cumprir com os Requisitos Regulatórios aplicáveis.

### Rescisão iniciada por você

- 14.3.** Você pode rescindir seu contrato conosco a qualquer momento, entrando na sua conta EZW e seguindo as instruções para o encerramento da conta.
- 14.4.** A rescisão do seu contrato conosco será gratuita.
- 14.5.** Você não pode encerrar a sua conta EZW para evitar uma investigação. Se você tentar fechar a sua conta enquanto estivermos conduzindo uma investigação, poderemos reter seus fundos por até 180 dias para nos proteger ou proteger terceiros contra quaisquer Passivos Financeiros. Você permanecerá responsável por todas as obrigações relacionadas à sua conta, mesmo após o encerramento dela.



## Rescisão iniciada por nós

- 14.6.** Podemos **rescindir** nosso contrato com você:
- (a) fornecendo a você um aviso prévio de dois meses;
  - (b) a qualquer momento, se você violar estes Termos e Condições e não remediar esta violação após aviso razoável da nossa parte;
  - (c) mediante solicitação ou pedido de alguma autoridade governamental ou reguladora competente;
  - (d) para cumprir com os Requisitos Regulatórios aplicáveis.
- 14.7.** Se rescindirmos nosso contrato com você, forneceremos a você um aviso de encerramento da conta e, quando possível, os motivos para o fechamento da sua conta, juntamente com a possibilidade de retirar quaisquer fundos incontestados que estivermos mantendo.

## Consequências da rescisão

- 14.8.** Depois que o contrato for rescindido:
- (a) você pode solicitar e tem o direito de receber seu saldo, descontadas as taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais;
  - (b) você permanecerá responsável por todas as obrigações pendentes segundo estes Termos e Condições relacionados à sua conta antes do fechamento;
  - (c) podemos reter seu saldo (no valor total ou parcial) por um período de 90 dias após o fechamento da conta para proteger a nós ou a terceiros contra Passivos Financeiros.

## 15. Reparação

- 15.1.** O Contrato e quaisquer outros relacionamentos entre as Partes serão regidos pelas Leis da Inglaterra e do País de Gales.
- 15.2.** Durante o seu relacionamento conosco, você pode desejar fazer uma reclamação. Para isso, temos procedimentos para lidar com suas reclamações de forma completa e justa.



- 15.3.** Preferimos receber sua reclamação por escrito, para que os detalhes sejam claros e completos. As reclamações devem ser endereçadas a [complaints@ezeewallet.com](mailto:complaints@ezeewallet.com), se você desejar enviar uma reclamação por e-mail; ou para a Bulgária, 1407, Sofia, 53V Nikola Vaptzarov Blvd., se desejar enviar uma reclamação por correio.
- 15.4.** Assim que revisarmos a sua reclamação, forneceremos uma resposta por escrito na forma de:
- (a) Comunicação de Resolução Resumida, se tivermos conseguido encontrar uma solução adequada para a sua reclamação dentro de um período de 3 dias úteis; ou
  - (b) Resposta final dentro de 15 dias úteis após o recebimento da reclamação, na qual podemos: (1) aceitar a sua reclamação e, se adequado, oferecer reparação ou ação corretiva; ou (2) oferecer reparação ou ação corretiva sem aceitar a sua reclamação; ou (3) rejeitar a sua reclamação, apresentando as nossas razões para isso.
- 15.5.** Iremos nos esforçar para resolver as reclamações dentro de 15 dias úteis após o recebimento da reclamação, mas isso não será possível em todas as ocasiões. Nos casos em que a nossa revisão exceder 15 dias úteis devido a motivos alheios ao nosso controle, entraremos em contato para informá-lo sobre os motivos do atraso e para indicar quando esperamos estar em condições de concluir a revisão, o que não deve ser posterior a 35 dias úteis a partir do recebimento da reclamação.
- 15.6.** Se você estiver insatisfeito com a forma como sua reclamação foi tratada ou considerar que suas questões não foram totalmente atendidas, você tem o direito de:
- (a) pedir para reconsiderar a resposta recebida; ou
  - (b) remeter o assunto a um órgão externo de resolução de disputas, como o Serviço de Ombudsman Financeiro do Reino Unido (FOS).
- 15.7.** O FOS é um serviço gratuito e independente que poderia resolver uma reclamação entre você e a nossa empresa. Para obter mais informações, visite o site do Serviço de Ombudsman Financeiro em: [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk) ou entre em contato com a entidade pelo e-mail [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk) ou através de outras opções de contato disponíveis no site do FOS.



- 15.8.** Todas as disputas decorrentes ou relacionadas ao Contrato, incluindo qualquer dúvida sobre sua existência, validade ou rescisão ("Disputa"), podem ser sujeitas a tentativa de resolução por meio de negociação pelas partes dentro de trinta (30) dias corridos após a notificação de uma parte à outra, por escrito, sobre a existência da Disputa.
- 15.9.** Qualquer Disputa não resolvida no prazo mencionado acima será finalmente resolvida por arbitragem sob as Regras de Arbitragem da LCIA de 2014 por um único árbitro designado de acordo com as referidas regras. A sede da arbitragem será em Londres, Reino Unido. O idioma a ser usado no processo de arbitragem será o inglês.
- 15.10.** No caso de lacunas processuais nas Regras de Arbitragem da LCIA de 2014, será aplicada a Lei Modelo da UNCITRAL sobre Arbitragem Comercial Internacional.

## 16. Taxas

- 16.1.** O Serviço EZW que oferecemos sob esses Termos e Condições incorrerá em taxas de eventos e transações, conforme estabelecido em nosso Documento de limites e taxas, que iremos alterar periodicamente.
- 16.2.** Podemos cobrar taxas de eventos, tais como:
- (a) taxa de financiamento;
  - (b) taxa de inatividade (conta inativa).
- 16.3.** Podemos cobrar taxas de transações, tais como taxas de conversão de moeda.
- 16.4.** Deduziremos todas as taxas aplicáveis e quaisquer outras compensações legais devidas por você a partir do seu Saldo Disponível. Se não houver Saldo Disponível ou o valor devido exceder o Saldo Disponível, você deverá nos pagar o excesso imediatamente.
- 16.5.** Nos casos em que a sua transação envolver custos de terceiros, você permanecerá responsável por eles, que serão deduzidos do seu Saldo Disponível ou cobrados a você de alguma outra maneira. É de sua responsabilidade verificar se essas taxas adicionais se aplicam, pois não podem ser reembolsadas após a realização da transação.
- 16.6.** A referência a uma moeda (por exemplo, EUR, USD ou GBP) significa o valor ou o equivalente na moeda em que sua conta EZW está expressa.



## 17. Diversos

### Informações legais

- 17.1.** eZeeWallet é o nome comercial de emerchantpay Ltd., uma empresa organizada e existente sob as leis da Inglaterra e do País de Gales, com sede em 29 Howard Street, North Shields, Tyne and Wear, NE30 1AR, Reino Unido.
- 17.2.** emerchantpay Ltd. está devidamente autorizada e regulamentada pela Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido, conforme os Regulamentos sobre Moeda Eletrônica de 2011 (Reg. nº 900778) do Reino Unido para a emissão de moeda eletrônica e prestação de serviços de pagamento.

### Representações e garantias

- 17.3.** Você representa e garante que não está agindo em nome de, ou para o benefício de, outra pessoa.
- 17.4.** Você é o único responsável por entender e cumprir com todos e quaisquer Requisitos Regulatórios da sua jurisdição que possam ser aplicáveis a você e ao seu uso do Serviço EZW.

### Dados pessoais

- 17.5.** Nós somos o controlador de dados das informações pessoais fornecidas sob estes Termos e Condições e processaremos os dados pessoais fornecidos a nós em conexão com a sua conta EZW a fim de fornecer a você o serviço EZW.
- 17.6.** Podemos verificar seus dados pessoais com outras organizações e obter mais informações sobre você, a fim de verificar sua identidade e cumprir com os regulamentos aplicáveis governamentais e de lavagem de dinheiro. Um registro das nossas consultas será deixado em seu arquivo. De acordo com a nossa Política de Privacidade e a legislação aplicável, podemos fornecer dados pessoais informados por você a terceiros nomeados (incluindo processadores de dados) com o objetivo de cumprir com as nossas obrigações e exercer os nossos direitos sob estes Termos e Condições, incluindo terceiros localizados fora da Área Econômica Europeia, onde



diferentes padrões de proteção de dados podem ser aplicados. Também podemos divulgar seus dados pessoais conforme exigido pelos Requisitos Regulatórios aplicáveis ou por alguma autoridade governamental ou reguladora competente.

**17.7.** Podemos usar seus dados pessoais para fins de marketing e pesquisa de mercado, de acordo com a legislação aplicável e a nossa Política de Privacidade.

**17.8.** Ao concordar com estes Termos e Condições, você reconhece e concorda com o nosso processamento dos seus dados pessoais conforme descrito abaixo e implícito em nossa Política de Privacidade.

### Sem renúncia

**17.9.** Nossa falha em insistir que você cumpra estritamente o Contrato ou qualquer falha ou atraso da nossa parte em exercer qualquer direito ou solução nos termos do Contrato não representará uma renúncia aos nossos direitos nos termos do Contrato.

### Atribuição

**17.10.** Você pode transferir ou ceder qualquer um dos seus direitos ou obrigações nos termos do Contrato apenas com o nosso consentimento prévio por escrito, que não será negado de forma injustificada.

**17.11.** Podemos transferir qualquer um dos nossos direitos e obrigações sob o Contrato para qualquer membro do nosso Grupo ou outra entidade sem o seu consentimento. Você concorda em preencher prontamente todos os documentos que razoavelmente exigimos para efetivar uma transferência. Também podemos subcontratar qualquer uma das nossas obrigações nos termos do Contrato para outra pessoa sem o seu consentimento prévio.

**17.12.** Nos casos em que nos propusermos a transferir uma parte material dos nossos ativos para um membro do nosso Grupo, também poderemos transferir todos os nossos direitos, poderes, obrigações e responsabilidades no âmbito de ou em conexão com o Contrato, sem o seu consentimento adicional.

### Delegação



- 17.13.** Podemos delegar qualquer uma das nossas funções e responsabilidades nos termos do Contrato a um membro do nosso Grupo (com ou sem poder adicional de subdelegar), se o considerarmos razoavelmente capaz de desempenhar essas funções e responsabilidades.
- 17.14.** Se delegarmos ou permitirmos a subdelegação: (a) pode ser para pessoas ou agentes fora da jurisdição onde fornecemos os serviços a você; (b) não afetará nossa responsabilidade perante você pelos assuntos delegados; e (c) será realizada de acordo com os Requisitos Regulatórios aplicáveis.
- 17.15.** Podemos empregar membros do nosso Grupo e terceiros para executar serviços administrativos e de negociação necessários para que possamos executar o Contrato, sem aviso ou consentimento adicional.

### Separabilidade

- 17.16.** Cada disposição do Contrato é separável. Se qualquer disposição do Contrato ou qualquer parte dele for ou se tornar ilegal, inválida ou inexecutável, a disposição será tratada como se não estivesse no Contrato. A legalidade, validade, aplicabilidade e razoabilidade do restante do Contrato não serão afetadas e permanecerão em pleno vigor.

### Direitos de terceiros

- 17.17.** Nenhuma outra pessoa terá o direito de fazer cumprir as condições do Contrato nos termos ou em virtude da Lei de Contratos (Direitos de Terceiros - Rights of Third Parties) de 1999, exceto por algum dos nossos Afiliados.

### Relacionamento das partes

- 17.18.** As partes são contratantes independentes sob o Contrato e nada neste documento será interpretado de forma a criar uma parceria, joint venture ou relacionamento de agência entre eles ou qualquer outro relacionamento coberto pela Lei de Parceria de 1890. Nenhuma das partes tem autoridade para celebrar contratos de qualquer tipo em nome da outra.



## Força maior

- 17.19.** Para os fins do Contrato, "Evento de Força Maior" significa qualquer um dos seguintes: atos de Deus, incluindo, entre outros, incêndio, inundação, terremoto, tempestade ou outro desastre natural; epidemia ou pandemia; guerra, ameaça ou preparação para guerra, conflito armado, imposição de sanções, embargo, rompimento de relações diplomáticas ou ações semelhantes; ataque terrorista, guerra civil, comoção civil ou tumultos; restrições governamentais, alterações legislativas ou qualquer outra causa fora do controle razoável da parte, que afeta seu desempenho.
- 17.20.** Qualquer uma das Partes, desde que cumpra as disposições da cláusula 19.21, não violará este Contrato, nem será responsabilizada por qualquer falha ou atraso no desempenho de qualquer uma de suas obrigações sob este Contrato (e, sujeito à cláusula 19.22, o tempo para o desempenho de suas obrigações pela Parte será estendido de acordo) resultante ou atribuível a um Evento de Força Maior.
- 17.21.** Se qualquer uma das partes estiver sujeita a um Evento de Força Maior, ela não estará violando este Contrato, desde que: (1) notifique prontamente a outra Parte, por escrito, sobre a natureza e extensão do Evento de Força Maior que causa sua falha ou atraso no desempenho; (2) não pudesse ter evitado o efeito do Evento de Força Maior tomando precauções que, considerando todos os assuntos conhecidos antes do Evento de Força Maior, deveriam razoavelmente ter sido adotadas, mas não foram; e (3) tenha realizado todos os esforços razoáveis para mitigar o efeito do Evento de Força Maior para cumprir suas obrigações sob este Contrato, de maneira razoavelmente praticável e para retomar o desempenho de suas obrigações o mais rápido possível.
- 17.22.** Se o Evento de Força Maior prevalecer por um período contínuo de mais de três meses, uma das Partes poderá rescindir o Contrato mediante aviso prévio por escrito de 10 dias úteis à outra. No termo deste período de aviso, o Contrato será rescindido. Tal rescisão não prejudicará os direitos de qualquer das Partes em relação a qualquer violação do Contrato ocorrida antes de tal rescisão.

## Acordo total



- 17.23.** O Contrato constitui o contrato completo entre nós e você em relação ao seu objeto e substitui e invalida todas as outras representações, disposições, entendimentos e acordos anteriores relativos ao mesmo objeto.
- 17.24.** Cada parte reconhece que, ao celebrar o Contrato, não se baseia em nenhuma declaração, representação, garantia ou entendimento além daqueles expressamente estabelecidos no Contrato.