



eZeeWallet

Termos e Condições

(Contas pessoais)

Para uso público

Versão do documento: 1.1

Documento atualizado em: 2 de agosto de 2019

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, 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 os Termos e Condições, os nossos Termos de Uso de 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

2.1. Conta EZW

2.1.1. Sua conta EZW é uma **Conta Pessoal** na qual você carrega fundos na forma de dinheiro eletrônico, e você pode utilizá-lo de acordo com estes Termos e Condições.

2.1.2. 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.

2.1.3. Você não pode abrir várias contas em seu nome. A menos que, com nossa aprovação prévia, possamos permitir que você também tenha uma Conta Comercial. Se você tiver uma conta comercial, esses Termos e Condições se aplicam apenas à sua Conta Pessoal, e você também deve ler os Termos e Condições distintos aplicáveis à sua Conta Comercial. Você pode não ter uma conta com nomes falsos. Caso você viole essa exigência, poderemos, sem aviso prévio, encerrar uma ou todas as contas EZW que você possua ou suspeitarmos razoavelmente que você possua.

2.2. Solicite uma conta

2.2.1. 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 mais antigo, 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 ter nenhuma conta EZW anteriormente encerrada por nós ou ter violado os Termos e Condições da EZW.

2.2.2. No momento da sua solicitação ou a qualquer momento no futuro, em conexão com a sua conta EZW, inclusive para fins de prevenção de fraudes e/ou lavagem de dinheiro:

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

2.2.3. 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 antilavagem de dinheiro.

2.2.4. Manteremos os registros dessas informações e documentos de acordo com todos os requisitos regulamentares aplicáveis.

3. Uso da sua conta EZW

3.1. Funcionalidades da conta

3.1.1. Ao fazer login na sua conta EZW, e onde essa funcionalidade for suportada na sua conta EZW, você poderá:

- (a) vincular Fontes de Financiamento à sua conta EZW,
- (b) fazer transações;
- (c) acessar informações - verificar o seu saldo disponível, verificar os seus detalhes e histórico de transações, incluindo quaisquer taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais associadas às suas transações, verificar os limites da sua conta;
- (d) fornecer informações - alterar suas Informações de Segurança.

Fazer transações

3.1.2. Sua conta EZW permite fazer os seguintes tipos de transações:

(a) **Transações de depósitos (financiamento):**

- depósitos - adquirir dinheiro eletrônico e adicioná-los ao saldo da sua conta;
- recibos - para receber pagamentos de Vendedores.

(b) **Transações de pagamentos:**

- pagamentos - para executar transações de pagamentos a terceiros: (1) ao usar sua conta EZW e o Saldo Disponível nela; ou (2) ao usar uma Fonte de Financiamento usada anteriormente e armazenada em sua conta EZW para facilitar pagamentos futuros; ou (3) ao usar sua Fonte de Financiamento anonimamente e escolhendo armazenar essa Fonte de Financiamento como um método para uso futuro;
- reembolsos - para retirar fundos da sua conta EZW para Fonte(s) de Financiamento.

Acessar informações

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

3.1.4. Você poderá acessar informações de até 36 meses atrás.

3.1.5. Você poderá baixar extratos eletrônicos das suas transações e o histórico de transações. Não forneceremos extratos em papel.

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

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

Fornecimento de informações

É necessário que você forneça prontamente informações ao Suporte ao Cliente, caso ocorram alterações nos seus detalhes de contato. O nosso 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.

3.2. Status da conta

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

- Sem restrições** - conta totalmente funcional que permite ao consumidor fazer depósitos e receber desembolsos;
- Sem saques** - conta com funcionalidades de desembolsos suspensos; os fundos não podem ser transferidos ou sacados; ainda assim, os depósitos podem ser feitos pelo consumidor;
- Pagamentos suspensos** - sem depósitos nem saques; o consumidor poderá fazer login e observar os detalhes pessoais e informações da conta, sem poder editá-los;
- Sem login** - o consumidor não poderá fazer login na sua conta devido a medidas de prevenção de fraude e riscos. Quando a conta estiver definida como "Sem login", a seguinte mensagem será exibida na página de registro após o consumidor inserir as credenciais: "Sua conta está suspensa no momento. Entre em contato com o Suporte ao Cliente para obter mais assistência.";
- Fechada** - conta que não pode voltar a estar ativa; o consumidor não poderá mais fazer login na conta.

3.3. Uso. Atividades restritas

3.3.1. 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 esteja ativa.

3.3.2. 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.

3.3.3. O uso da sua conta EZW é pessoal e você não deve disponibilizá-la a mais ninguém, nem tentar vender ou transferir a qualquer outra pessoa 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.

3.3.4. Você não deve usar o nosso Serviço de uma maneira que não esteja em conformidade com as disposições dos Requisitos Regulamentares, Padrões e Termos e Condições aplicáveis, incluindo não:

- (a) fornecer informações falsas, imprecisas ou enganosas ou deixar de nos fornecer informações razoavelmente necessárias;
- (b) usar um proxy anônimo ou acessar o Serviço de um País Não Suportado;
- (c) agir de maneira a comprometer a credibilidade da eZeeWallet e/ou do sistema de pagamentos como um todo;
- (d) usar o Serviço para testar o comportamento de Cartões de Pagamento;
- (e) recusar-se a cooperar em uma investigação sobre a sua conta EZW;
- (f) infringir direitos de propriedade intelectual, direitos de publicidade ou privacidade.

3.4. Moedas

3.4.1. Sua conta EZW pode ser expressa em várias moedas, e você será solicitado a escolhê-las durante o processo de inscrição.

3.5. Transações

3.5.1. Transação significa, conforme o contexto permitir: depósitos, recebimentos, pagamentos ou reembolsos (retiradas).

3.5.2. As transações podem ser restringidas pelo tipo de conta, padrões de uso individuais e perfis de risco de pagamento.

3.5.3. Por motivos de combate à lavagem de dinheiro e à fraude, 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.

3.5.4. 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.

3.6. Saldo disponível

3.6.1. 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 em seu saldo disponível.

3.6.2. Se, por qualquer motivo, uma Transação de Pagamento for processada e o valor da transação exceder o seu saldo, você deverá nos reembolsar o valor desse excedente imediatamente.

3.6.3. Nos casos em que o valor agregado que você nos deve exceder o saldo da sua conta EZW, poderemos mostrar seu saldo em números negativos como um reflexo do valor líquido que você nos deve.

3.6.4. Você concorda que podemos compensar o saldo em sua conta EZW com quaisquer taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais que você nos deve.

3.6.5. Teremos o direito de suspender a funcionalidade de pagamento da sua conta até que você nos pague todos os valores devidos.

3.6.6. O Saldo Disponível na sua conta representa a quantia de dinheiro eletrônico que você pode usar para pagamentos. Seu Saldo Disponível pode estar em zero e sua conta EZW ainda permanecerá aberta e funcional.

3.6.7. Se você efetuar um Pagamento usando o Saldo Disponível na sua conta EZW, o Saldo Disponível deverá ser suficiente para cobrir o valor do pagamento, 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.

3.6.8. Se você efetuar um Pagamento usando o saldo da sua Fonte de Financiamento, o saldo deverá ser suficiente para cobrir o valor do pagamento, incluindo quaisquer taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais. Seu pagamento não será realizado com êxito se o saldo em suas Fontes de Financiamento não for suficiente.

3.6.9. Podemos suspender qualquer de seus pagamentos a nosso critério, considerando os riscos associados ao respectivo pagamento, tais como lavagem de dinheiro, financiamento de terrorismo, violação de segurança, fraude, fundos insuficientes etc.

4. Financiamento da sua conta EZW

4.1. Financiamento inicial

Você pode depositar fundos na sua conta EZW comprando dinheiro eletrônico de nós, contra o pagamento de uma quantia equivalente feita:

- (a) com uma transferência da sua conta bancária; ou
- (b) com um débito no seu Cartão de Pagamento.

4.2. Fontes de financiamento

4.2.1. Você pode depositar na sua conta EZW usando o seu Cartão de Pagamento ou métodos de pagamento alternativos (“**Fonte de Financiamento**”).

4.2.2. Você deve manter as informações da sua Fonte de Financiamento atualizadas. No entanto, se essas informações forem alteradas, poderemos atualizá-las conforme indicado pelo emissor do seu Cartão de Pagamento ou pelo banco, sem nenhuma ação na sua conta EZW.

4.2.3. Precisamos verificar se a Fonte de financiamento é válida e se você é o proprietário. Para esse fim, solicitaremos que você confirme a sua Fonte de Financiamento pelos métodos de verificação que escolhemos para tal.

4.2.4. Ao confirmar a sua Fonte de Financiamento, você nos fornece autoridade contínua para cobrar automaticamente esta Fonte de Financiamento pelos valores necessários, a fim de garantir um Saldo Disponível suficiente para seus pagamentos, ao iniciar um pagamento ou recarregar sua conta EZW.

4.2.5. Você pode interromper a autoridade contínua sobre uma Fonte de Financiamento removendo-a da sua conta EZW.

4.3. Financiamento subsequente

4.3.1. Você pode financiar posteriormente a sua conta EZW:

- (a) usando métodos iniciais de financiamento conforme o 4.1; ou
- (b) recebendo pagamentos de terceiros na sua conta.

4.3.2. O financiamento de terceiros na sua conta EZW está sujeito a restrições.

4.4. Limites de financiamento

4.4.1. As transações de financiamento (depósitos e recebimentos) estão sujeitas a Limites. Temos o direito de alterar os Limites a qualquer momento e de recusar qualquer transação de financiamento a qualquer momento.

4.5. Disposições adicionais

4.5.1. Para qualquer depósito, você nos autoriza a obter/receber em seu nome, da Fonte de Financiamento escolhida, o valor do depósito (mais quaisquer taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais) e, em seguida, transferir para a sua conta EZW. Todas essas taxas serão esclarecidas para você no momento do depósito.

4.5.2. Sempre que sua conta EZW for financiada usando Cartão de Pagamento, você concorda. Sem limitar nossos direitos ou recursos, se você estornar, cancelar, anular ou desautorizar um pagamento, você será responsável por esse financiamento. Tomaremos todas as medidas necessárias para garantir a cobrança de tais pagamentos, usando todos os comprovantes de identidade e registros de autorização que temos em relação a você e a esse pagamento.

4.5.3. Para garantir a execução deste contrato, 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. Você pode receber pagamentos e a sua conta pode ser financiada somente por Vendedores que mantêm uma relação contratual conosco. Permitiremos que apenas Vendedores com uma Conta Comercial EZW realizem pagamento(s) à sua conta EZW.

5.2. Sua conta EZW não pode ser financiada por transferências de fundos de pessoa para pessoa. Você não poderá receber pagamentos de pessoas físicas.

5.3. Se, por qualquer motivo, um pagamento recebido for invalidado, você será responsável pelo valor total do pagamento recebido, incluindo quaisquer taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais, e temos o direito de debitar o respectivo valor do seu Saldo Disponível.

6. Fazer pagamentos

6.1. Disposições gerais

6.1.1. Seus fundos estarão disponíveis para você na sua conta EZW o tempo todo, a fim de permitir pagamentos aos Vendedores.

6.1.2. 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.

6.1.3. Ao efetuar um pagamento, você nos autoriza a transferir fundos (Dinheiro eletrônico) do seu Saldo Disponível para a conta do respectivo Vendedor.

6.1.4. 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 pelos participantes da Transação (tais como aqueles impostos por nós, pelo provedor de serviços de pagamento (PSP) do beneficiário (Vendedor), do emissor do respectivo Cartão de Pagamento usado como Fonte de Financiamento, o banco no qual você possui conta bancária, etc.);

6.1.5. 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.

6.1.6. Se você autorizar um pagamento em uma moeda diferente da moeda em que sua conta EZW está expressa, o valor deduzido do seu Saldo Disponível será o valor da transação convertido na moeda da sua conta EZW, usando uma taxa de câmbio determinada por nós, que é ajustada regularmente com base nas condições do mercado. A taxa será definida na data em que a Transação for processada e aplicada sem aviso prévio.

6.2. Autorização

6.2.1. As transações online devem ser autorizadas por você, inserindo suas credenciais EZW quando solicitado. Você não pode retirar a autorização após concluir seu pagamento.

6.2.2. Depois que você autorizar seu pagamento, descontaremos o valor da Transação mais quaisquer taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais associadas a ela:

- (a) de seu Saldo disponível - para Pagamentos feitos com seu Saldo Disponível; ou
- (b) seu saldo da Fonte de Financiamento - para Pagamentos feitos com o saldo da sua Fonte de Financiamento.

6.3. Execução

6.3.1. Executaremos seu pagamento na condição de que você nos forneça:

- (a) seu consentimento (confirmação);
- (b) detalhes válidos do beneficiário (Vendedor);
- (c) detalhes válidos da sua Fonte de Financiamento;
- (d) qualquer outra informação necessária para o processamento do pagamento.

6.3.2. O tempo necessário para executar o seu pagamento e debitar o valor correspondente da sua conta EZW, respectivamente à sua Fonte de Financiamento, depende de:

- (a) método escolhido - se você usa o seu Saldo Disponível ou o saldo da sua Fonte de Financiamento;
- (b) Fonte de Financiamento escolhida - Cartão de Pagamento ou conta bancária.

6.3.3. Sempre que a Fonte de Financiamento escolhida for um Cartão de Pagamento, ao recebermos a solicitação de pagamento do PSP do Vendedor, o pagamento será realizado em até dois dias úteis.

6.3.4. Sempre que a Fonte de Financiamento escolhida for uma conta bancária, executaremos o pagamento em até 5 dias úteis.

6.3.5. Podemos nos recusar a executar um pagamento que possa 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.

6.3.6. 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, respectivamente à sua Fonte de Financiamento.

6.3.7. Os pagamentos executados 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.

6.4. Transações não autorizadas. Limitação de responsabilidade

6.4.1. Uma transação será considerada não autorizada se você não tiver dado genuinamente seu consentimento para que a transação seja realizada.

6.4.2. 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.

6.4.3. 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.

6.4.4. 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.

6.4.5. 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.

6.5. Litígios em transações

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

6.5.2. Em todos os casos, quando você:

- (a) não recebeu os bens ou serviços adquiridos;
- (b) recebeu bens ou serviços incorretos;
- (c) recebeu bens ou serviços de qualidade não comercializável;
- (d) usou 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.

6.5.3. 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.

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

7. Reembolsos

7.1. Mediante solicitação, reembolsaremos a qualquer momento e pelo valor nominal o seu Saldo Disponível não utilizado.

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

- (a) recebermos de você todas as informações necessárias; e
- (b) todas as transações e taxas aplicáveis e outras compensações legais forem processadas;
- (c) você não agir de maneira fraudulenta, com negligência grave ou de maneira a gerar suspeitas razoáveis de fraude ou negligência grave.

7.3. Você pode solicitar o reembolso do seu saldo, 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. Reembolsaremos seu saldo dentro de **30 dias** a partir da data em que a sua solicitação de reembolso for recebida, transferindo o valor para a sua Fonte de Financiamento.

7.5. Se, após o reembolso do seu saldo, 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

8.1. Mantenha a sua conta segura

8.1.1. 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 a conta EZW (“**Informações de Segurança**”).

8.1.2. Você precisará das suas Informações de Segurança para usar a funcionalidade da sua conta EZW.

8.1.3. Você é obrigado a não compartilhar suas Informações de Segurança com ninguém e a mantê-las em segurança, além de separá-las 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 segredo o tempo todo, inclusive não usando nenhuma Informação de Segurança se alguém estiver vendo;
- (c) não divulgar suas Informações de Segurança para ninguém.

8.1.4. 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.

8.1.5. 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 alguém conheça as suas Informações de Segurança.

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.

8.1.6. Você concorda em fornecer a ajuda que nós e quaisquer autoridades reguladoras pertinentes podemos exigir em relação à investigação de qualquer acesso não autorizado à sua conta EZW e às Informações de Segurança.

8.1.7. O não cumprimento das disposições relativas às Informações de Segurança pode afetar sua capacidade de reivindicar qualquer perda, caso sua conta EZW seja comprometida.

8.2. Proteção do seu saldo

8.2.1. Embora você não precise manter um saldo em sua conta EZW, se houver um saldo, os fundos que representam esse saldo são segregados e agrupados com fundos que representam o saldo de outros clientes em uma conta mantida por nós.

8.2.2. 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.

8.2.3. Não existe outro regime de compensação para cobrir as perdas reivindicadas relacionadas à conta EZW. Isso significa que, caso nos tornemos insolventes, seus fundos poderão se tornar sem valor e inutilizáveis e, como resultado, você poderá perder seu dinheiro.

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 solicitação - por exemplo, devido à 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, lhe 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 alguma investigação antilavagem de dinheiro 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, incluindo transação de financiamento, for feita na sua conta EZW por um período de seis **(6) meses** consecutivos, consideraremos essa conta como inativa.

11. Rescisão. Divulgação da conta

11.1. Disposições gerais

11.1.1. 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.

11.1.2. 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.

11.2. Rescisão iniciada por você

11.2.1. Você pode rescindir seu contrato conosco a qualquer momento, entrando na sua conta EZW e seguindo as instruções para o encerramento da conta.

11.2.2. A rescisão do seu contrato conosco será gratuita.

11.2.3. 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.

11.3. Rescisão iniciada por nós

11.3.1. 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;
- (c) mediante solicitação ou pedido de alguma autoridade governamental ou reguladora competente;
- (d) para cumprir com os Requisitos Regulatórios aplicáveis.

11.3.2. 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.

11.4. Consequências da rescisão

11.4.1. Depois que o contrato for rescindido:

- (a) você pode solicitar e ter o direito de receber seu saldo, descontadas as taxas aplicáveis ou quaisquer outras compensações legais;

- (b) você permanecerá responsável por todas as obrigações pendentes destes Termos e Condições relacionados à sua conta antes do fechamento;
- (c) podemos reter seu saldo (no valor total ou parcial) por um período de 180 dias após o fechamento da conta para proteger a nós ou a terceiros contra Passivos Financeiros.

12. Limitação de responsabilidade

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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 relatada a nós sem demora injustificada;
- (c) se você agir de forma fraudulenta ou com negligência grave;
- (d) por quaisquer atos ou omissões de terceiros, incluindo:
 - se um vendedor se recusar a aceitar um pagamento;
 - bens ou serviços adquiridos com a sua conta EZW.

12.4. 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.

13. Comunicação

Seus dados de contato

13.1. 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.

13.2. O e-mail e o endereço postal que você nos informa no seu registro para a sua conta também é o endereço para o qual enviaremos qualquer correspondência.

Podemos nos comunicar com você sobre a sua conta e o Serviço EZW de forma eletrônica.

Considera-se que você recebeu uma comunicação nossa se esta for entregue eletronicamente, 24 horas após a publicação no nosso site ou o envio ao seu e-mail.

Considera-se que você recebeu uma comunicação nossa se esta for entregue por correio postal, três dias úteis após o envio.

13.3. O número de telefone celular que você nos informa em seu registro para a sua conta também 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.

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.

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.

Você não precisa concordar em receber mensagens de texto ou chamadas automáticas ou pré-gravadas no seu telefone celular para usar o nosso Serviço.

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.

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.

13.4. 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

13.5. 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. A menos que você esteja se comunicando conosco sobre um assunto em que especificamos outro endereço de aviso, os avisos por escrito da eZeeWallet devem ser enviados por correio postal para o nosso escritório operacional na Bulgária, 1407, Sofia, 53V Nikola Vaptzarov Blvd. 4th Floor.

14. Reclamações

14.1. Se você estiver descontente com a sua conta EZW, com a forma como ela é gerenciada ou outras reclamações relacionadas à conta EZW, informe-nos primeiro usando nossos dados de contato, para que possamos investigar as circunstâncias para você.

14.2. Faremos o possível para lidar com quaisquer reclamações que você possa ter de forma rápida e justa e notificaremos sobre o resultado da nossa investigação.

14.3. Se você não estiver satisfeito com o resultado, poderá levar a reclamação à Autoridade de Conduta Financeira do Reino Unido.

14.4. Para reclamações que não podem ser resolvidas de outra forma, você as submete à jurisdição não exclusiva dos tribunais ingleses decorrentes ou relacionadas ao contrato ou à prestação do nosso Serviço, sem prejuízo do seu direito de também iniciar um processo contra nós nesse contexto perante tribunais competentes da Inglaterra e do País de Gales.

15. Taxas

15.1. O Serviço EZW que oferecemos sob esses Termos e Condições incorrerá em taxas de eventos e transações, conforme estabelecido em nosso Documento de informações sobre taxas, que iremos alterar periodicamente.

15.2. Podemos cobrar taxas de eventos, tais como:

- (a) taxa de financiamento;
- (b) taxa de inatividade (conta inativa).

15.3. Podemos cobrar taxas de transações, tais como taxas de conversão de moeda.

15.4. 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.

15.5. O uso da sua conta EZW também pode estar sujeito a outras taxas, regras e regulamentos aplicáveis, como os de qualquer banco respectivo. 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.

15.6. 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.

16. Diversos

16.1. Representações e garantias

16.1.1. Você representa e garante que não está agindo em nome de, ou para o benefício de, outra pessoa.

16.1.2. Você é o único responsável por entender e cumprir com todos e quaisquer Requisitos Regulamentares da sua jurisdição que possam ser aplicáveis a você e ao seu uso do Serviço EZW.

16.2. Dados pessoais

16.2.1. Nós somos o controlador de dados dos dados pessoais fornecidos sob esses 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.

16.2.2. 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 esses 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.

16.2.3. 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.

16.2.4. 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.

16.3. Acordo total

16.3.1. Estes Termos e Condições e quaisquer documentos mencionados nele constituem o acordo total entre nós e substituem qualquer contrato, entendimento ou acordo anterior relacionado ao tema dos Termos e Condições.

16.3.2. Você e nós reconhecemos e concordamos que, ao celebrar este contrato, não afirmamos nenhum compromisso, promessa, garantia, declaração, representação ou entendimento (por escrito ou não) de qualquer pessoa (seja parte deste contrato ou não) relacionado ao objeto deste contrato, além do expressamente estabelecido nestes Termos e Condições.

16.4. Alterações do acordo

16.4.1. A versão atualizada desses Termos e Condições estará sempre disponível em www.eZeeWallet.com e é recomendável que você os revise novamente antes de iniciar qualquer transação.

16.4.2. Podemos atualizar ou alterar esses Termos e Condições (incluindo as Taxas) a qualquer momento. Quaisquer alterações serão comunicadas a você por e-mail, enviado ao seu endereço de e-mail principal registrado na sua conta EZW, e por postagem de aviso em www.eZeeWallet.com.

16.4.3. A menos que forneçamos expressamente uma data efetiva diferente, as alterações nos Termos e Condições entrarão em vigor **dois (2) meses após** terem sido comunicadas a você, a menos que você tenha nos notificado sobre

sua objeção às alterações propostas antes delas terem entrado em vigor. Nesse caso, reservamo-nos o direito de encerrar a prestação do nosso Serviço mediante aviso prévio de dois (2) meses. O seu direito de encerrar a sua conta EZW a qualquer momento, sem incorrer em encargos adicionais, permanece inalterado.

16.4.4. Tomaremos o seu uso continuado do Serviço EZW após o término do período de aviso prévio como aceitação das alterações que foram informadas. Se você não deseja concordar com essas alterações, você deve parar de usar o Serviço EZW e rescindir este contrato.

16.4.5. As alterações nesses 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 esses Termos e Condições mais favoráveis a você ou que não afetam seus direitos;
- (b) alterações nos limites de gastos da sua conta EZW, necessários para cumprirmos com os requisitos legais. Você sempre poderá verificar seus limites de gastos fazendo login na sua conta EZW;
- (c) alterações nas tarifas e taxas de câmbio.

16.5. Atribuição

16.5.1. Você não deve atribuir, transferir, cobrar, subcontratar ou negociar de qualquer outra maneira todos ou quaisquer dos seus direitos ou obrigações sob estes Termos e Condições.

16.5.2. Nós podemos, a qualquer momento, atribuir, transferir, cobrar, subcontratar ou negociar de qualquer maneira todos ou quaisquer de nossos direitos ou obrigações sob estes Termos e Condições.

16.6. Negação de parceria ou agenciamento

Nada nestes Termos e Condições destina-se ou deve operar de forma a criar uma parceria entre nós e você, ou autorizar a nós ou a você a agir como agente do outro, e nenhuma das partes terá autoridade para agir em nome ou como o outro, nem vincular o outro de qualquer forma (incluindo, entre outros, a representação ou garantia, suposição de alguma obrigação ou responsabilidade e o exercício de algum direito ou poder).

16.7. Renúncia

16.7.1. Uma renúncia a qualquer direito sob estes Termos e Condições só é efetiva se for por escrito e se aplica somente à parte a quem a renúncia é endereçada e às circunstâncias para as quais é concedida.

16.7.2. Nossa falha em agir com relação a uma violação sua ou de outras pessoas não significa renúncia ao nosso direito de agir em relação a violações posteriores ou semelhantes.

16.7.3. Salvo disposição específica em contrário, os direitos decorrentes destes Termos e Condições são cumulativos e não excluem os direitos previstos em lei.

16.8. Lei aplicável

Estes Termos e Condições e quaisquer disputas ou reivindicações decorrentes ou relacionadas a eles ou ao seu objeto ou formação (incluindo disputas ou reivindicações não contratuais) são regidos e interpretados de acordo com as leis da Inglaterra e do País de Gales.

16.9. Informações legais

eZeeWallet é o nome comercial de emergantpay ltd., uma empresa organizada e existente sob as leis da Inglaterra e do País de Gales, com sede em Essell, 29 Howard Street, North Shields, Tyne and Wear, NE30 1AR, Londres, Reino Unido.

emmerchantpay 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.

16.10. Definições e interpretação

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

Saldo Disponível	representa a quantidade de dinheiro eletrônico disponível na sua conta EZW que você pode usar para pagamentos, conforme as regras destes Termos e Condições;
Esquema de Cartões	significa cada um dos sistemas de pagamento com cartão - VISA ou MasterCard;
Dinheiro Eletrônico	significa o valor monetário armazenado eletronicamente, emitido a partir do recebimento de fundos, com o objetivo de realizar transações de pagamento;
Credenciais EZW	significa o endereço de e-mail e a senha que você usa para fazer login na sua conta EZW;
Passivos Financeiros	significa quaisquer reclamações, perdas, responsabilidades, multas, custos, despesas, cobranças ou danos (incluindo honorários legais razoáveis);
Limites	significa qualquer limitação ao depósito, recebimento, armazenamento ou retirada de valores na/da sua conta EZW;
Vendedor	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;
País Não Suportado	significa um país no qual a eZeeWallet não fornece o Serviço. A lista de Países Não Suportados está disponível em www.eZeeWallet.com e está sujeita a alterações;
Parte	cada parte sob o Acordo — eZeeWallet e o Consumidor — pode ser referida individualmente como "Parte";
Cartão de Pagamento	significa cartão de crédito ou cartão de débito;
PSP ou Provedor de Serviços de Pagamento	qualquer provedor de serviços que permita pagamentos;
Requisitos Regulatórios	significa qualquer lei, estatuto, regulamento, ordem, julgamento, decisão, recomendação, regra, política ou diretiva aprovada ou emitida pelo parlamento, governo ou qualquer tribunal competente;
Informações de Segurança	conforme definido no art. 8.1 dos Termos e Condições da eZeeWallet; significa todas as Credenciais, IDs (nome de usuário), senhas ou quaisquer outros dados que você use para acessar a sua conta;
Serviço, nosso Serviço, Serviço EZW	Emissão de dinheiro eletrônico e prestação de serviços intimamente relacionados à emissão de dinheiro eletrônico, que lhe permite efetuar pagamentos e receber pagamentos de terceiros;
Padrões	significa todas as regras, regulamentos e diretrizes operacionais aplicáveis emitidos pelos Esquemas de Cartões, atualizados periodicamente;
Transação	significa, conforme o contexto permitir: depósitos, recebimentos, pagamentos ou reembolsos (retiradas);

Nós, Nosso | significa a empresa que lhe fornece o Serviço, conforme definido no art. 16.9 dos Termos e Condições da eZeeWallet.

16.10.2. Os cabeçalhos são apenas para conveniência e não afetam a construção ou interpretação da substância dos Termos e Condições.

16.10.3. Alguns termos em maiúsculas possuem definições específicas, conforme disposto em 16.10.1., ou no texto destes Termos e Condições.

16.10.4. A menos que a intenção contrária apareça, as palavras no singular incluem o plural e vice-versa; as palavras que usam o gênero masculino incluem o feminino e o neutro e vice-versa.

16.10.5. Qualquer frase que apresente os termos "incluído", "incluindo", "etc." ou qualquer expressão semelhante, será interpretada apenas como ilustrativa e não limitará o sentido das palavras que precedem esse termo.