

CONTRATO-QUADRO DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO MANGOPAY

Condições Gerais de Utilização de Serviços de Pagamento

Versão de 1 de Setembro de 2021

Celebrado entre:

O cliente, pessoa jurídica ou pessoa singular registada no RCS (ou no registo comercial nacional ou qualquer organismo profissional equivalente) num Estado-Membro da União Europeia ou num Estado pertencente ao Espaço Económico Europeu, ou num país que imponha obrigações equivalentes em matéria de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, agindo em seu nome exclusivamente para fins profissionais (comercial, industrial, artesanal ou liberal),

doravante denominado (a) « **Titular** » ou « **Titular profissional**»,

ou

O cliente, pessoa singular residente num Estado-Membro da União Europeia ou num Estado pertencente ao Espaço Económico Europeu ou num país terceiro que imponha obrigações equivalentes em termos de combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, agindo em seu nome exclusivamente para fins não profissionais,

doravante denominado (a) « **Titular** » ou « **Titular profissional**», de uma parte,

e,

MANGOPAY SA sociedade anónima de direito luxemburguês, com sede social em 2, Avenue Amélie, L-1125 Luxembourg e registada no registo comercial e de sociedades do Luxemburgo sob o número B173459 autorizada a exercer a sua atividade no Espaço Económico Europeu, como instituição de moeda eletrónica homologada pela Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d'Arlon L-1150 Luxembourg, www.cssf.lu,

doravante denominado de «**Prestadora de Serviços**», da outra parte,

doravante denominados separadamente como uma "Parte" ou em conjunto como « **Partes** ».

Aviso

O Titular é convidado a ler atentamente este Contrato-Quadro que lhe foi comunicado pela Plataforma antes de o aceitar. É convidado a fazer o download em suporte duradouro. Por defeito, as comunicações com a Prestadora de Serviços são sempre efetuadas através da Plataforma, de acordo com os termos estabelecidos nas Condições Gerais do Site, salvo quando algum outro modo de comunicação distinto seja previsto no Contrato.

1. Definições

Para os fins deste documento, os seguintes termos são definidos da seguinte forma:

“Autenticação” : refere-se aos procedimentos definidos pela Plataforma para verificar a identidade do Titular ou a validade de uma Ordem de Pagamento. Esses procedimentos incluem a utilização de Dados de Identificação.

“Bancos”: refere-se às instituições de crédito responsáveis pela proteção dos fundos recolhidos pela Prestadora de Serviços em nome do titular da conta. Esses fundos são lançados nos seus livros numa conta isolada aberta para esse fim num estabelecimento designado pela Prestadora de Serviços. A Prestadora de Serviços reserva-se o direito de selecionar qualquer outra instituição de crédito aprovada.

“Beneficiário”: refere-se a uma pessoa singular ou jurídica, credora de uma Operação de Pagamento emitida pelo Titular.

"Cartão": refere-se ao cartão bancário, de débito ou crédito usado para transferir fundos para um Titular designado na sua conta de pagamento aberta nos livros da Prestadora de Serviços. Este cartão é anexado a uma das seguintes redes: Visa, MasterCard, CB.

"Conta de pagamento" ou "Conta": refere-se à conta de pagamento pela Prestadora de Serviços em nome do Titular e usada para fins de execução de transações de pagamento. A Conta não pode de forma alguma ser equiparada a uma conta de depósito. A Conta é denominada na moeda indicada no site aquando do registo.

“Condições Gerais do Site”: refere-se às condições gerais de utilização do Site celebradas entre os utilizadores do Site e a Plataforma, em particular regendo o acesso ao Site.

“Contrato-Quadro”: refere-se às presentes Condições Gerais de Utilização dos Serviços de Pagamento, acompanhadas do Formulário de Subscrição, que regem a utilização dos Serviços de Pagamento, bem como a gestão da Conta de Pagamento pela Prestadora de Serviços.

“Dados de identificação”: refere-se ao identificador único e senha do Titular, permitindo-lhe aceder ao seu Espaço Pessoal.

"Dados pessoais": refere-se a toda a informação relativa ao Titular que é uma pessoa singular, ou a uma pessoa singular relacionada com o Titular que é uma pessoa jurídica (em particular um executivo corporativo, um proprietário efetivo, uma Pessoa Autorizada), na aceção do Regulamento Europeu 2016/679 relativo à proteção de dados pessoais.

"Espaço pessoal": refere-se ao ambiente dedicado do Titular, acessível no Site da Plataforma, permitindo-lhe aceder à sua Conta de Pagamento e utilizar os Serviços de Pagamento.

"Formulário de inscrição": refere-se ao formulário a ser preenchido por qualquer potencial cliente que tenha a intenção de se inscrever nos Serviços de pagamento, disponível no Site no momento do registo ou disponibilizado pela Plataforma.

"Dia Útil": refere-se um dia de calendário com exceção dos sábados, domingos e feriados na França continental e no Luxemburgo, bem como qualquer outro dia designado como tal pela Prestadora de Serviços.

“Meios de pagamento”: refere-se a outros meios de pagamento que não Cartão, incluídos no Site, e cuja aquisição é oferecida pela Prestadora de Serviços como opção. O Titular ativa os Métodos de Pagamento à sua escolha no seu Espaço Pessoal.

“Operação de pagamento”: refere-se a uma transferência periódica ou pontual, ordenada pelo Titular, ou por qualquer representante autorizado para o efeito, debitada da Conta de Pagamento.

"Ordem de pagamento": refere-se à instrução dada pelo Titular à Prestadora de Serviços, de acordo com o procedimento previsto no Contrato-Quadro com o propósito de executar uma Transação de Pagamento.

"Página de pagamento": refere-se à página de segurança para a prestação de pagamento da Prestadora de Serviços.

"Titular dos dados": refere-se ao Titular, uma pessoa singular ou qualquer pessoa singular vinculada ao Titular (em particular um executivo corporativo, um proprietário efetivo, uma Pessoa autorizada), cujos Dados pessoais são processados no contexto da execução de este Contrato-Quadro.

"Pessoa autorizada": refere-se a qualquer agente nomeado pelo Titular para aceder à Conta de pagamento e utilizar os Serviços de pagamento em seu nome.

"Plataforma": refere-se à entidade, cujas informações de contacto estão indicadas nas Condições Gerais do Site, que opera o Site. Prepara, facilita e assessora os potenciais clientes, com vista à celebração do Contrato-Quadro através do seu Site. Assiste os Titulares durante todo o seu relacionamento com a Prestadora de Serviços na realização das suas Transações de pagamento. Recolhe os documentos necessários para abrir a Conta. A Plataforma não recolhe fundos exceto pelas suas taxas.

“Prestadora de Serviços”: refere-se à MANGOPAY SA, emitente da Moeda Eletrónica homologada no Luxemburgo pela Commission de Surveillance du Secteur Financier sob as referências n.º 3812 e autorizada a exercer a sua atividade em todos os países membros da União Europeia. A Prestadora de Serviços está na lista de instituições de dinheiro eletrónico disponível para consulta em www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles.

“Prestadora de Serviços de pagamento terceira” ou **“PSP terceira”**: refere-se a qualquer estabelecimento, que não seja a Prestadora de Serviços presente neste contrato, autorizado num país que seja membro da União Europeia ou pertencente ao Espaço Económico Europeu, ou num país terceiro que impõe obrigações equivalentes em termos de combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

Serviço de Apoio ao Cliente da plataforma: refere-se ao serviço cujos dados de contacto são mencionados no Site, a partir do qual o Titular pode obter informações relativas ao Contrato-Quadro.

"Serviços de pagamento": refere-se aos serviços de pagamento definidos nos pontos 3 e 5 do anexo ao abrigo da lei luxemburguesa de 10 de novembro de 2009 relativa aos serviços de pagamento.

"Site": refere-se ao site operado pela Plataforma, cujo objetivo é vender bens ou serviços aos Utilizadores ou recolher fundos dos mesmos, ou colocar os Titulares em contacto com os Utilizadores.

"Suporte duradouro": refere-se a qualquer instrumento que permite ao Titular armazenar informações que lhe são dirigidas pessoalmente para poder consultá-las posteriormente por um período de tempo adequado aos fins a que se destinam e que permite uma reprodução idêntica das informações armazenadas. Normalmente é apresentado em formato PDF.

“Titular”: refere-se a qualquer pessoa singular ou jurídica agindo em seu próprio nome e em cujo nome é aberta uma Conta de Pagamento para utilizar os Serviços de Pagamento.

"Utilizador": refere-se a qualquer pessoa singular ou jurídica que tenha transferido fundos para um Titular através do Site utilizando o seu Cartão ou qualquer outro Método de Pagamento aceite pela Prestadora de Serviços para transferir fundos.

2. Objeto

O objeto do Contrato-Quadro é definir as condições sob as quais a Prestadora de Serviços fornece ao Titular os Serviços de Pagamento.

Estes Serviços de pagamento incluem:

- a abertura e gestão de uma Conta de pagamento,
- o crédito da Conta de Pagamento: registo de fundos transferidos por Cartões ou por qualquer outra Forma de Pagamento aceite pela Prestadora de Serviços; o recebimento de transferências.
- o débito da Conta de Pagamento: a realização de Transações de transferência pontuais ou recorrentes, a dedução das taxas devidas na aplicação deste instrumento, a reversão de transferências de fundos por Cartões (ou por qualquer outro meio de pagamento).

A Conta não estará sujeita a descobertos bancários, adiantamento, crédito ou desconto. A Prestadora de Serviços não oferece qualquer serviço de câmbio.

A Prestadora de Serviços determinou que a Plataforma facilitasse a conclusão destes termos com cada Titular de Conta e os apoiasse nas suas relações com a Prestadora de Serviços.

3. Subscrição de serviços

3.1. Modalidades de subscrição

O Contrato-Quadro é celebrado à distância, de acordo com os termos previstos pela Plataforma nas Condições Gerais do Site. Para poder celebrar o Contrato-Quadro online, o requerente deverá possuir equipamentos (hardware e software), pelos quais é o único responsável.

Por defeito, a aceitação do Contrato-Quadro é realizada remotamente através do Site e é materializada por uma assinatura eletrónica. O requerente tem a possibilidade de solicitar a assinatura do Contrato escrita manualmente. Para tal, deverá imprimir este Contrato, assiná-lo e devolvê-lo por via eletrónica ou por correio ao Serviço de Apoio ao Cliente da Plataforma, cujos contactos se encontram indicados nas Condições Gerais do Site.

Em caso de assinatura manuscrita, a data de celebração do Contrato-Quadro será considerada a data indicada no mesmo e, na ausência de uma data, será considerada a data de recebimento do Contrato-Quadro pela Plataforma.

A assinatura eletrónica do Contrato-Quadro é feita por intermédio do Site. A data de celebração do Contrato-Quadro corresponde à data em que o requerente conclui o processo de assinatura eletrónica que lhe é indicado no Site.

O Contrato-Quadro celebrado entre as Partes por via eletrónica tem a mesma força probatória que um Contrato-Quadro em papel.

3.2. Documentos contratuais

O Contrato-Quadro é composto por:

- as presentes Condições Gerais de Utilização dos Serviços de Pagamento,
- o Formulário de inscrição disponível no site,

As presentes Condições Gerais de Utilização dos Serviços de Pagamento, são disponibilizadas ao Titular no Site e pode ser realizado o download em suporte duradouro. A qualquer momento durante a relação contratual, o Titular pode, se solicitado, receber esses documentos em papel.

4. Abertura de Conta

4.1. Condições necessárias e pré-requisitos para abrir uma conta

Qualquer pessoa singular com pelo menos 18 (dezoito) anos de idade legalmente capacitada e qualquer pessoa coletiva, residente e/ou registada num Estado-Membro da União Europeia ou num Estado pertencente ao acordo relativo à economia espacial europeia ou num país que imponha obrigações equivalentes em termos do combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, podem apresentar um pedido de abertura de Conta desde que a pessoa singular esteja listada no Site como consumidor ou como profissional. A pessoa coletiva só pode ser referenciada como profissional.

O Titular declara no momento do envio do seu pedido de subscrição para a Plataforma e durante a duração do Contrato-Quadro:

- que tem no mínimo 18 (dezoito) anos e tem competência legal ou está devidamente constituído como empresa,
- que está a agir em nome próprio;
- que todas as informações fornecidas durante o registo são verdadeiras, exatas e atualizadas.

4.2. Procedimento de registo e abertura de Conta

4.2.1. Informações e documentos de apoio

Qualquer potencial cliente deverá transmitir à Plataforma as informações e documentos listados abaixo, por meio do Formulário de Subscrição, caso essas informações e documentos ainda não estejam na posse da Plataforma.

O potencial cliente compromete-se a transmitir as informações e documentos correspondentes à sua qualidade, quer como profissional, quer como consumidor.

Para o Titular, pessoa singular consumidora:

- o nome, apelido, endereço de e-mail, data e local de nascimento, nacionalidade e país de residência.
- o uma cópia de um documento de identidade oficial válido do Titular (por exemplo: cartão de cidadão, carta de condução e, para cidadãos de países fora da União Europeia, passaporte).

Para o Titular profissional:

- para as pessoas singulares:
 - o nome, apelido, endereço de e-mail, data e local de nascimento, nacionalidade e país de residência.
 - o um original ou uma cópia de um extrato do registo oficial com data inferior a três meses que confirme o registo como profissional ou na lista de comércio nacional ou qualquer outra entidade profissional de que o Titular dependa.
 - o uma cópia de um documento de identidade oficial válido do Titular (por exemplo: cartão

de cidadão, carta de condução e, para cidadãos de países fora da União Europeia, passaporte).

- para entidades coletivas:
 - o a sua denominação, a sua forma social, o seu capital, a morada da sua sede social, a descrição da sua atividade, a identidade dos sócios e titulares de cargos corporativos, bem como a lista dos proprietários beneficiários conforme definido nos regulamentos,
 - o um certidão permanente commercial ou um documento equivalente de menos de um ano que justifique o seu registo no RCS de um Estado-Membro da União Europeia ou de um Estado pertencente ao acordo no Espaço Económico Europeu ou de um país que imponha obrigações equivalentes em termos do combate ao branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo e seus estatutos. Este documento deverá conter o nome, a forma jurídica, a morada da sede e a identidade dos sócios e dirigentes sociais mencionados nos 1º e 2º do artigo R.123-54 do Código Comercial ou seus equivalentes.
 - o cópia dos estatutos e das deliberações de nomeação do representante legal credenciado;
 - o uma cópia do cartão de cidadão ou passaporte do representante legal e, quando aplicável, do (s) beneficiário (s).
 - o A declaração dos beneficiários efetivos da entidade coletiva com mais de 25%, no caso de o potencial cliente não ter declarado os seus beneficiários efetivos no registo nacional ou se não estiver sujeito a esta obrigação.

O titular também pode ser solicitado a fornecer um extrato de identidade bancária de uma conta aberta em seu nome com um PSP terceira.

Fica expressamente previsto que a Prestadora de Serviços se reserva o direito de solicitar, antes de qualquer registo e a qualquer momento durante a vigência do Contrato-Quadro, documentos adicionais relativos ao Titular, ao beneficiário ou a uma Operação de Pagamento específica.

4.2.2. Limitação da Conta de pagamento

Dependendo do critério da Prestadora de Serviços, a utilização de uma Conta de Pagamento pode ser limitado sem que a Prestadora de Serviços justifique a sua decisão ao Titular em questão. A operação da conta de pagamento será limitada, em particular, se o Titular não tiver transmitido todas as informações e documentos exigidos pela Prestadora de Serviços, conforme listado acima. Esses limites são indicados ao Titular na Plataforma.

4.2.3. Finalização da inscrição

Após a celebração do Contrato-Quadro, o Titular deverá fornecer todas as informações e documentos comprovativos solicitados pela Plataforma. Ao concordar com os termos do Contrato-Quadro, o Titular aceita que a Plataforma envie à Prestadora de Serviços o seu pedido de registo como Titular e todos os documentos comprovativos por ele recebidos.

A Prestadora de Serviços é a única capaz de aceitar o registo de um potencial cliente como Titular de uma Conta de Pagamento em seu nome. Este acordo será notificado ao Titular pela Plataforma por qualquer meio, de acordo com as modalidades fornecidas no Site.

A Prestadora de Serviços pode, sem motivação ou direito a compensação a favor do Titular, recusar um pedido de abertura de conta. Esta recusa será notificada ao Titular pela Plataforma por qualquer meio de acordo com as modalidades previstas no Site.

5. Operação da Conta de pagamento

Os montantes creditados na Conta de Pagamento resultam dos fundos transferidos por Cartão (ou por qualquer outro Método de Pagamento aceite pela Prestadora de Serviços), ou do recebimento de uma transferência. Os montantes debitados da Conta de Pagamento resultam: da execução de uma Ordem de Pagamento para uma conta aberta nos livros de um Prestador de serviços de pagamento terceiro, da dedução pela Prestadora de Serviços dos custos devidos pelo Titular nos termos do Contrato-Quadro ou a reversão de uma transação por Cartão (ou por qualquer outro meio de pagamento).

5.1. Aquisição de ordens de pagamento por Cartões na Conta de pagamento

O financiamento da Conta de Pagamento pode ser feito por Cartão (ou qualquer outro meio aceite pela Prestadora de Serviços), em uma ou mais parcelas. Quando desejar realizar tal operação, o Utilizador identifica-se no Site indicando o seu Nome de Utilizador (endereço de e-mail válido) e senha ou ligando-se através da sua conta de Facebook. A ordem de transferência de fundos é inserida numa página de pagamento dedicada para esse fim. Para qualquer pagamento, pode ser solicitado ao Utilizador a inserção de um código único notificado no telemóvel à instituição emissora do Cartão. Quando aplicável, a Prestadora de Serviços é responsável por recusar qualquer pagamento a seu critério e sem que esta decisão dê origem a qualquer compensação. A operação de transferência de fundos é realizada pela instituição emissora do Cartão. Qualquer contestação dessa transferência deverá ser notificada ao referido estabelecimento. A Prestadora de Serviços não está autorizada a cancelar tal transferência.

O Titular é informado que a aprovação de uma ordem de pagamento com Cartão por parte da Prestadora de Serviços não garante o recebimento dos fundos correspondentes pelo Titular na sua Conta. O registo dos fundos na Conta de Pagamento do Titular está condicionado ao recebimento efetivo pela Prestadora de Serviços dos fundos recolhidos.

Na ausência de recebimento de fundos por motivos técnicos, a Prestadora de Serviços fará o possível para regularizar a transação. Na ausência de recebimento de fundos por qualquer outro motivo, a Prestadora de Serviços informará prontamente ao Titular da incapacidade de creditar na Conta o valor esperado, para que o mesmo possa entrar em contacto com o Utilizador.

No caso de a transferência de fundos inserida na Conta do Titular ser cancelada pelo emissor do cartão na sequência de uma disputa pelo Utilizador, o Titular aceita que a Prestadora de Serviços possa reverter qualquer operação de transferência de fundos por cartão, através de débito na conta de pagamento da soma correspondente. O Titular reconhece que tal disputa pode, em particular, ser levada ao conhecimento do emissor do cartão num período máximo de 13 (treze) meses após a data de débito da conta à qual está associado. A Prestadora de Serviços pode, na ausência de fundos suficientes na Conta para proceder com tal reversão, suspender ou cancelar qualquer Transação de Pagamento iniciada pelo Titular ou um agente, ou, quando aplicável, assumir os direitos do Titular e prosseguir com a recuperação dos valores devidos pelo Utilizador por qualquer meio.

5.2. Recibo de transferência para a Conta de pagamento

O Titular autoriza a Prestadora de Serviços a receber transações de transferência SEPA em euros na sua Conta de Pagamento de uma conta bancária ou de pagamento aberta nos livros de uma PSP terceira.

Os fundos são creditados na sua Conta de Pagamento pela Prestadora de Serviços assim que possível após o seu recebimento efetivo pela Prestadora de Serviços.

Após registar os fundos na Conta de Pagamento do Titular, a Prestadora de Serviços fornecer-lhe-á um resumo da operação de transferência recebida, incluindo as seguintes informações: a referência da transação de pagamento, uma referência de identificação do pagador, o valor da transação, o valor data do crédito.

5.3. Execução de uma Operação de transferência debitada da Conta de pagamento

O Titular pode enviar Ordens SEPA ou de transferência internacional para a conta de um Beneficiário detido por uma PSP terceira.

Quando o Titular pretender realizar uma Operação de Transferência, identifica-se no seu Espaço Pessoal indicando seus Dados de Identificação e, se for o caso, seguindo o procedimento de Autenticação que lhe é indicado. É indicado na Página de Pagamento: o valor da Transação de Pagamento, a moeda, a Conta de Pagamento a ser debitada, a data de execução do Pedido e quaisquer outras informações solicitadas. Na ausência de uma data, a ordem de transferência é considerada imediata. O Titular também deverá seguir o procedimento de autenticação indicado pela Prestadora de Serviços.

O Titular pode, a qualquer momento, enviar um pedido de execução de uma Ordem de Transferência a um Beneficiário por ele designado que tenha uma conta bancária ou de pagamento com um prestador de serviços de pagamento externo. O Titular deverá transmitir o motivo associado a cada transferência e respeitar o procedimento de autenticação indicado pela Prestadora de Serviços.

O Titular dá o seu consentimento irrevogável à Ordem de Pagamento, clicando no separador “validação” (“Data de receção”). O recebimento da Ordem de Pagamento é confirmado no Espaço Pessoal do Titular. Nenhuma Ordem poderá ser retirada pelo Titular após a data em que for considerada irrevogável, ou seja, a partir da Data de recebimento.

Antes de transmitir uma Ordem de Transferência, o Titular (ou a Plataforma agindo em seu nome) deverá garantir que tenha um valor suficiente disponível no crédito da sua Conta para cobrir o valor da Transação de Pagamento. Se aplicável, ele deverá colocar crédito na sua conta antes que o pedido possa ser validamente transmitido à Prestadora de Serviços para execução.

Fica expressamente acordado que as Ordens de Pagamento serão executadas o mais tardar no final do Dia Útil seguinte à Data de recebimento da Ordem pela Prestadora de Serviços (e na data de execução acordada para transferências a prazo ou permanentes). Qualquer ordem de pagamento recebida após as 16h pela Prestadora de Serviços é considerada como recebida no Dia Útil seguinte. Se a Data de recebimento não for num Dia Útil, considera-se que a Ordem de Pagamento foi recebida no Dia Útil seguinte.

Para cada Operação de Transferência, o Titular pode solicitar à Prestadora de Serviços que forneça, em suporte duradouro, informações relativas ao tempo máximo de execução desta operação específica, as taxas que deverá pagar e, se for caso disso, os detalhes dessas taxas.

A Prestadora de Serviços pode recusar-se a executar um Pedido de Transferência incompleto ou incorreto. O Titular deverá reeditar o pedido para colocá-lo em conformidade. A Prestadora de Serviços pode, além disso, bloquear uma Ordem de Transferência em caso de dúvida séria de utilização fraudulenta da Conta, a utilização não autorizada da Conta, violação da segurança da Conta, no caso de uma medida de congelamento de ativos por uma autoridade administrativa ou por qualquer outro motivo.

Em caso de recusa em executar uma Ordem de Transferência ou bloqueio de uma Ordem de Transferência, a Prestadora de Serviços informará o Titular por qualquer meio. A Prestadora de Serviços indicará, se possível, ao Titular os motivos da recusa ou do bloqueio, a menos que tal seja proibido ao abrigo de uma disposição aplicável da legislação nacional ou da legislação da União Europeia.

5.4. Reembolso

O Titular pode, a qualquer momento, enviar uma instrução para cancelar uma transferência de fundos a fim de reembolsar um utilizador . O titular identifica-se no site indicando o respetivo nome de utilizador e senha. É indicado, no Espaço Pessoal, o valor do reembolso, a moeda, o utilizador a ser reembolsado e quaisquer outras informações necessárias.

A operação de reembolso é efetuada pela Prestadora de Serviços por crédito no Cartão utilizado pelo Utilizador ou por transferência de acordo com as condições de pagamento originais, dentro do limite do saldo disponível da Conta e das regras de cada rede e regras SEPA nos cinco (5) dias úteis após o recebimento pela Prestadora de Serviços do pedido de reembolso.

6. Reporting

O Titular possui um extrato das transações de pagamento realizadas na Conta de Pagamento no Espaço Pessoal. É convidado a ler atentamente a lista dessas operações. Os relatórios de transações também podem, mediante pedido expresso, ser disponibilizados ao Titular profissional noutra periodicidade.

Fica especificado que para cada Operação de Transferência executada pela Prestadora de Serviços, o Titular terá as seguintes informações: a referência da Operação, a identificação do Beneficiário, o valor da Operação, a data de recebimento do Pedido, e quando aplicável, os custos relativos à execução desta Transação.

7. Acesso à Conta de pagamento e confidencialidade

A Conta de Pagamento está disponível online no Espaço Pessoal, por meio de Dados de Identificação e de acordo com o procedimento de Autenticação solicitada.

O Titular deverá fornecer dados de identificação pela Pessoa autorizada. Cada Pessoa Autorizada concorda em não utilizar o nome ou Dados de Identificação de outra pessoa. O Titular é o único responsável por qualquer utilização do seu identificador.

Cada Pessoa Autorizada é totalmente responsável por manter a confidencialidade dos seus Dados de Identificação. O Titular deverá tomar todas as medidas razoáveis para preservar a confidencialidade e a segurança dos seus Dados de Identificação.

O Titular (e cada Pessoa Autorizada) concorda em não comunicar seus Dados de Identificação a terceiros.

8. Objeção

O Titular deverá informar a Plataforma sobre a perda ou roubo dos seus Dados de Identificação, sobre a apropriação indevida ou qualquer utilização não autorizada dos seu Espaço Pessoal ou dos seus dados, assim que tomar conhecimento disso para solicitar o bloqueio. Esta declaração deverá ser feita:

- por chamada telefónica para o Serviço de Apoio ao Cliente da Plataforma, no número indicado nas Condições Gerais do Site; ou
- diretamente por e-mail através do formulário de contacto disponível no Site.

A Prestadora de Serviços, através da Plataforma, executará imediatamente o pedido de oposição. O evento será registado, bem como a hora do mesmo.

A Prestadora de Serviços não pode ser responsabilizada pelas consequências de uma objeção por fax ou e-mail, que não seja do Titular.

Um pedido de oposição é considerado como tendo sido feito na data e hora do recebimento efetivo do pedido pela Plataforma. Em caso de roubo de Dados de Identificação ou utilização fraudulenta do Espaço Pessoal, a Prestadora de Serviços tem o direito de solicitar, através da Plataforma, um recibo ou cópia da reclamação do Titular que se compromete a responder o mais breve possível.

9. Bloqueio da conta de pagamento

A Prestadora de Serviços reserva-se o direito de bloquear a Conta de Pagamento, por motivos objetivamente justificados relacionados à segurança da Conta de Pagamento, na suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta da Conta de Pagamento ou o risco significativamente aumentado de que o Titular seja incapaz de cumprir sua obrigação para pagar os custos devidos ao abrigo do presente Contrato-Quadro.

10. Contestação de uma Operação

10.1. Cláusulas comuns a todos os Titulares

Para qualquer reclamação relativa às Transações de Pagamento realizadas pela Prestadora de Serviços nos termos deste instrumento, o Titular é convidado a contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Plataforma ou através da morada indicada para o efeito nas Condições Gerais do Site.

Se um Pedido for executado pela Prestadora de Serviços com erros devido a uma falha desta última, a contestação é transmitida o mais rápido possível à Prestadora de Serviços, o Pedido é cancelado e a Conta é reestabelecida tal como se encontrava antes do recebimento da Ordem de Pagamento. Posteriormente, o Pedido é representado corretamente.

10.2. Cláusulas aplicáveis ao Titular profissional

O Titular profissional que deseja contestar uma Operação de Transferência não autorizada por ele ou executada indevidamente deverá entrar em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente da Plataforma por telefone o mais rápido possível após tomar conhecimento da anomalia e o mais tardar dentro de 8 (oito) semanas após a entrada em conta da operação, cabendo transmitir a contestação à Prestadora de Serviços o quanto antes. A menos que se verifiquem razões para suspeitar de fraude por parte do Titular, a Prestadora de Serviços reembolsa o Titular pelo valor da Operação imediatamente após receber o pedido de contestação e, em qualquer caso, o mais tardar no final do dia útil seguinte. A Prestadora de Serviços restabelece a conta tal como estava antes da transação de pagamento não autorizada se a mesma não tivesse ocorrido.

Em caso de perda ou roubo de Dados de Identificação, as Transações não autorizadas realizadas antes da notificação da objeção são suportadas pelo Titular. As transações realizadas após a contestação, são suportadas pela Prestadora de Serviços, exceto em caso de fraude por parte do Titular.

10.3. Disposições aplicáveis ao Titular consumidor

O Titular consumidor que deseja contestar uma Operação de Transferência que não seja autorizada por ele ou que tenha sido executada incorretamente deverá entrar em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente da Plataforma por telefone o mais rápido possível após tomar conhecimento da anomalia e o mais tardar em 13 (treze) meses seguinte à data de débito, transmitindo a contestação à Prestadora de Serviços o mais rápido possível. A menos que haja boas razões para suspeitar de fraude por parte do Titular, a Prestadora de Serviços reembolsa o Titular pelo valor da Operação imediatamente após receber o pedido de contestação

e, em qualquer caso, o mais tardar no final do dia útil seguinte. A Prestadora de Serviços reestabelece a conta tal como estava antes da transação de pagamento não autorizada se a mesma não tivesse ocorrido.

Em caso de litígio, o ónus da prova de que a Transação foi autenticada, devidamente registada e contabilizada, e que não foi afetada por uma deficiência técnica ou outra, é da responsabilidade da Prestadora de Serviços.

No caso de uma transação de pagamento não autorizada após a perda ou roubo de Dados de Identificação, o Titular arca, antes da notificação da objeção, as perdas relacionadas com a utilização de Dados de Identificação, dentro do limite de 50 (cinquenta) euros. As transações realizadas após a contestação, são suportadas pela Prestadora de Serviços, exceto em caso de fraude por parte do Titular. No entanto, a responsabilidade do titular não está envolvida no caso de:

- Transação de pagamento não autorizada realizada sem a utilização de Dados de Identificação;
- Perda ou roubo de Dados de Identificação que não podem ser detetados pelo Titular antes do pagamento;
- Perda por ação ou negligência de funcionário, agente ou filial de PSP ou entidade para a qual tenha sido exteriorizada a sua atividade.

A responsabilidade do Titular também não está comprometida:

- se a Transação de Pagamento não autorizada foi realizada por apropriação indevida, sem o conhecimento do Titular, dos Dados de Identificação;
- em caso de violação dos Dados de Identificação, se, no momento da Transação de Pagamento não autorizada, o Titular estiver na posse desses Dados.

O Titular assume todas as perdas ocasionadas por Transações não autorizadas se essas perdas resultarem de atos fraudulentos da sua parte ou se ele não cumpriu intencionalmente por grave negligência as obrigações de manter a segurança dos seus Dados de Identificação e de notificar a contestação em caso de perda, roubo ou apropriação indevida destes Dados.

11. Condições financeiras

Todas as comissões devidas pelo Titular à Plataforma são automaticamente debitadas da conta de pagamento pela Prestadora de Serviços. O Titular autoriza a Prestadora de Serviços a compensar a qualquer momento, inclusive após o encerramento da Conta, qualquer dívida certa, líquida e exigível que permaneça responsável, a qualquer título. O Titular poderá compensar a provisão da Conta de Pagamento com qualquer valor devido, em dívida e já vencido pelo Titular à Prestadora de Serviços.

12. Duração e rescisão

O Contrato-Quadro é celebrado por tempo indeterminado. Entra em vigor na data da sua aprovação pelo Titular.

Este último pode, a qualquer momento e mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias de calendário, rescindir o Contrato-Quadro. A Prestadora de Serviços pode rescindir o Contrato-Quadro a qualquer momento, sujeito a um aviso de 2 (dois) meses fornecido em Suporte duradouro. Neste caso, as taxas regularmente cobradas pelos Serviços de Pagamento serão devidas pelo Titular na proporção do período expirado na data de rescisão.

Cada Parte deverá, para este efeito, enviar a sua notificação de rescisão deste Contrato à outra Parte, por meio de carta registada com aviso de receção, para a morada postal e e-mail indicados nas Condições Gerais

do Site.

Em consequência, todo o Contrato-Quadro é rescindido e a Conta de pagamento é encerrada. O crédito da Conta será transferido dentro de 13 (treze) meses para a conta bancária do Titular após a dedução das taxas devidas e em dívida à Prestadora de Serviços.

Em caso de violações graves, fraude ou dívidas não pagas por parte do Titular, a Prestadora de Serviços reserva-se o direito de suspender ou rescindir, enviando um e-mail acompanhado de uma carta registrada com aviso de receção sem motivo ou notificação.

Espera-se que o Contrato-Quadro seja rescindido automaticamente no caso de novas circunstâncias que afetem a capacidade de uma Parte de assumir o compromisso.

13. Modificação do Contrato

A Prestadora de Serviços reserva-se o direito de, a qualquer momento, modificar o Contrato-Quadro. Qualquer esboço de modificação do Contrato-Quadro é fornecido ao Titular pela Plataforma

Qualquer Titular pode recusar as alterações propostas e deverá notificar o Serviço de Apoio ao Cliente da Plataforma a sua recusa por carta registrada com aviso de receção 2 (dois) meses antes da data de entrada em vigor das alterações propostas (carimbo do correio como prova) para a morada indicada nas Condições Gerais do Site.

Na falta de notificação da sua recusa antes da data de entrada em vigor indicada, considera-se que o Titular aceita as alterações propostas. As relações entre as Partes após a data de entrada em vigor serão então regidas pela nova versão do Contrato-Quadro.

Em caso de recusa por parte do Titular, essa recusa dará origem, gratuitamente, à rescisão do Contrato-Quadro, bem como à transferência do saldo da Conta de Pagamento no prazo de 13 (treze) meses a contar da data de rescisão, a fim de cobrir quaisquer disputas futuras.

Quaisquer disposições legislativas ou regulamentares que tornem necessário modificar todo ou parte do Contrato-Quadro serão aplicáveis a partir da data de entrada em vigor, sem aviso prévio. O titular será, entretanto, informado.

14. Segurança

A Prestadora de Serviços compromete-se a fornecer os seus serviços em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis e as boas práticas. Em particular, a Prestadora de Serviços envidará todos os esforços para garantir a segurança e confidencialidade dos Dados dos Titulares, de acordo com a regulamentação em vigor.

A Prestadora de Serviços reserva-se o direito de suspender temporariamente o acesso à Conta Online por motivos técnicos, de segurança ou de manutenção, sem que essas operações originem o direito a qualquer compensação. Compromete-se a limitar este tipo de interrupções apenas para o estritamente necessário.

No entanto, a Prestadora de Serviços não pode ser responsabilizada perante o Titular por quaisquer erros, omissões, interrupções ou atrasos nas operações realizadas através do Site, que resultem do acesso não autorizado a este último. A Prestadora de Serviços não pode ser responsabilizada por qualquer roubo, destruição ou comunicação não autorizada de dados que resultem do acesso não autorizado ao Site. Além disso, a Prestadora de Serviços permanece fora da relação legal existente entre o Titular e um Utilizador ou

entre o Titular e o Site. A Prestadora de Serviços não pode ser responsabilizada por falhas, violações ou negligência de um Utilizador e do Titular em relação ao outro, ou do Site e do Titular entre si. ^[L]_[SEP]

Se o identificador único ou qualquer outra informação necessária para a execução de uma Transação de Pagamento fornecida pelo Titular não for exata, a Prestadora de Serviços não é responsável pelo mau desempenho do referido Serviço.

A Plataforma é exclusivamente responsável pela segurança e confidencialidade dos dados trocados durante a utilização do Site de acordo com as Condições Gerais do Site, sendo a Prestadora de Serviços responsável pela segurança e confidencialidade dos dados que troca com o Titular dentro da estrutura deste acordo para a criação e gestão da sua Conta, bem como as Transações de Pagamento associadas à Conta.

15. Limitação de responsabilidade da Prestadora de Serviços

A Prestadora de Serviços não intervém de forma alguma nas relações jurídicas e comerciais e em quaisquer disputas que surjam entre o Titular e o Utilizador ou entre o Titular e a Plataforma ou entre o Titular e um Beneficiário. A Prestadora de Serviços não exerce nenhum controlo sobre a conformidade, segurança, legalidade, características e adequação dos produtos e serviços objeto de Transação de Pagamento.

Cada operação realizada pelo Titular dá origem a um contrato celebrado diretamente entre ele e um Utilizador a quem a Prestadora de Serviços é externa. Este último não pode, portanto, ser responsabilizado pelo não cumprimento ou cumprimento indevido das obrigações decorrentes, nem por quaisquer danos causados ao Titular.

Não obstante, qualquer disposição em contrário neste Contrato, a responsabilidade da Prestadora de Serviços em relação a um Titular é limitada à reparação de danos diretos conforme previsto nos regulamentos.

16. Compromissos do Titular

O Titular garante que nada no seu Espaço Pessoal infringe direitos de terceiros nem contraria a lei, a ordem pública ou os bons costumes.

O Titular concorda em não:

- (i) Executar o Contrato-Quadro de forma ilegal ou em condições suscetíveis de danificar, desativar, sobrecarregar ou alterar o site;
- (ii) Roubar a identidade de outra pessoa ou entidade, falsificar ou ocultar a sua identidade, a sua idade ou criar uma identidade falsa;
- (iii) Divulgar dados pessoais ou informações relacionadas a terceiros, como moradas postais, números de telefone, endereços de e-mail, números de cartões bancários, etc. Em caso de violação das suas obrigações, a Prestadora de Serviços pode tomar qualquer medida apropriada de modo a interromper as ações em questão. O Titular também terá o direito de suspender, excluir e/ou bloquear o acesso do titular à sua conta.
- (iv) Sem prejuízo das ações judiciais iniciadas por terceiros, a Prestadora de Serviços tem o direito de exercer, a título pessoal, qualquer ação legal destinada a reparar os danos que teria sofrido pessoalmente na consequência do titular não cumprir com as suas obrigações nos termos deste Contrato.

Se o Titular constatar uma violação das obrigações acima mencionadas, é convidado a informar a Prestadora de Serviços sobre essas ações, entrando em contacto através do endereço: legal@mangopay.com.

17. Direito de rescisão

17.1. Disposições aplicáveis ao Titular consumidor

Nos termos do artigo L222-7 do Código do Consumidor, o Titular consumidor tem o direito de rescisão que pode ser exercido no prazo de 14 (catorze) dias sem ter que justificar uma razão ou incorrer em penalização. Este prazo de rescisão começa a decorrer a partir da data da celebração do Contrato-Quadro ou da receção das condições e informações contratuais, se esta última data for posterior à da celebração do Contrato-Quadro. O Contrato-Quadro só pode ser celebrado antes do termo do período de rescisão com o consentimento do titular consumidor. O Titular consumidor reconhece que a utilização dos Serviços de Pagamento após a conclusão do Contrato-Quadro constituirá um pedido expresso da sua parte para iniciar a execução do Contrato-Quadro antes do termo do referido período. O exercício do direito de rescisão implica a rescisão do Contrato-Quadro que, se a execução se iniciar, assume a forma de rescisão e não põe em causa os serviços anteriormente executados. Neste caso, o Titular consumidor será apenas obrigado a pagar proporcionalmente pelos serviços efetivamente prestados.

17.2. Exercício do direito de rescisão

O Titular deverá notificar o seu pedido de rescisão dentro do prazo previsto ao Serviço de Apoio ao Cliente da Plataforma por telefone ou e-mail e enviar uma carta de confirmação para a morada do Atendimento ao Cliente da Plataforma. Para tal, poderá utilizar o registo de revogação disponibilizado pela Plataforma.

18. Regras de combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo

A Prestadora de Serviços está sujeita a todos os regulamentos de Luxemburgo e França relacionados com o combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

De acordo com as cláusulas da lei francesa e luxemburguesa relativas à participação de organizações financeiras no combate ao branqueamento de capital e o financiamento de atividades terroristas, a Prestadora de Serviços deverá obter informações de qualquer Titular de Conta para qualquer transação ou relação comercial da origem, objeto e destino da transação ou da abertura da Conta. O mesmo deverá, além disso, realizar todas as diligências necessárias para identificar o Titular e, se for o caso, o beneficiário da Conta e/ou das Operações de Pagamento relacionadas a ela.

O Titular reconhece que a Prestadora de Serviços pode encerrar ou adiar a utilização de Dados de Identificação, o acesso a uma Conta ou a execução de uma Operação a qualquer momento na ausência de informações suficientes sobre sua finalidade ou sua natureza. É informado de que uma transação efetuada ao abrigo do presente documento pode estar sujeita ao exercício do direito de divulgação da unidade nacional de informação financeira.

O Titular pode, nos termos do regulamento, aceder a todas as informações assim comunicadas desde que este direito de acesso não ponha em causa a finalidade do combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo quando esses dados dizem respeito ao requerente.

Nenhum processo ou ação de responsabilidade civil pode ser instaurado ou qualquer sanção profissional pronunciada contra a Prestadora de Serviços, os seus gerentes ou os seus funcionários que tenham feito, de boa fé, relatórios de transações suspeitas para suas autoridades nacionais.

19. Proteção de Dados pessoais

A Prestadora de Serviços recolhe e processa quaisquer Dados pessoais de acordo com os regulamentos em vigor aplicáveis à proteção de tais Dados e, em particular, com a Lei nº 78-17 de 6 de janeiro de 1978

conforme alterada e com o Regulamento Europeu 2016/679 da União Europeia Parlamento e do Conselho de 27 de abril de 2016.

Os Dados pessoais exigidos no momento da assinatura são necessários para os serviços prestados de acordo com estes termos. Caso os Dados pessoais obrigatórios não sejam fornecidos, o requerente poderá ver recusado ao acesso aos serviços.

A Titular de Dados é informada de que os Dados Pessoais são recolhidos para os seguintes fins, em particular: a prestação dos serviços prestados conforme descrito neste documento; o combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo; processamento de pedidos de informação e reclamações; a realização de estatísticas. Este tratamento é especialmente necessário para a execução do Contrato-Quadro, bem como para o cumprimento das obrigações legais a que estão sujeitos os responsáveis pelo processamento de dados. A Prestadora de Serviços e a Plataforma agem como gestores conjuntos desse processamento.

Os Dados Pessoais não serão transmitidos a terceiros sem o consentimento expresso das Pessoas em causa. No entanto, o Titular de Dados é informado que os Dados Pessoais são transmitidos a subcontratantes da Prestadora de Serviços, para os fins acima mencionados. Os referidos subcontratantes agirão apenas sob as instruções da Prestadora de Serviços e exclusivamente em nome desta.

O Titular de Dados pode aceder à lista de subcontratantes enviando o seu pedido ao Serviço de Apoio ao Cliente da plataforma. A pessoa é informada que a Prestadora de Serviços assegura que os seus subcontratantes tomem todas as medidas necessárias para preservar a segurança e a confidencialidade dos Dados Pessoais. Em caso de violação dos Dados (perda, intrusão, destruição, etc.) envolvendo riscos elevados para o Titular dos Dados, este será informado.

A Prestadora de Serviços reserva-se o direito de divulgar Dados Pessoais a pedido de uma autoridade legal para cumprir qualquer lei ou regulamento em vigor, para proteger ou defender os direitos do Titular ou de um Titular dos Dados, se as circunstâncias convincentes o justificarem ou proteger a segurança do titular, dos Serviços ou do público.

Os Dados Pessoais processados pela Prestadora de Serviços no âmbito dos serviços prestados de acordo com estas condições são guardados pelo período estritamente necessário para atingir os fins acima mencionados. Salvo disposição em contrário por lei e regulamento, os Dados não serão mantidos além da data efetiva da rescisão do Contrato. Em particular, especifica-se que os Dados Pessoais relativos à identificação são guardados por um período de cinco anos a partir do fim da relação contratual, de acordo com a regulamentação aplicável ao combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

As pessoas em causa têm os seguintes direitos sobre os seus Dados, de acordo com as condições previstas nos regulamentos: direito de acesso, direito de retificação, direito de oposição, direito de eliminação, direito de limitação de processamento e direito de portabilidade. O Titular de Dados pode, a qualquer momento, exercer os seus direitos entrando em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente da Plataforma. O pedido deverá indicar o respetivo nome, apelido e identificador, e ser acompanhado de fotocópia de documento de identidade com a sua assinatura.

Será enviada uma resposta à Titular de Dados no prazo de 1 (um) mês após a receção do pedido. Este prazo pode ser prorrogado por 2 (dois) meses, levando em consideração a complexidade e a quantidade de solicitações. Nesse caso, a Titular de Dados será informada sobre a prorrogação e os motivos do adiamento até 1 (um) mês a partir da receção do pedido.

A Titular de Dados é informada de que tem o direito de apresentar uma reclamação à autoridade competente por qualquer pedido relacionado com os seus Dados Pessoais.

Se a Titular de Dados enviar o seu pedido em formato eletrônico, a resposta será fornecida por via eletrônica também, a menos que solicite expressamente o contrário.

Quando os Dados Pessoais se referem a um Titular de Dados que não é parte do Contrato-Quadro e foram transmitidos pelo Titular, este é responsável por comunicar as informações contidas neste artigo à Titular de Dados.

Informações adicionais sobre o processamento de Dados Pessoais realizado no âmbito deste documento, os períodos de retenção e os direitos das Pessoas em causa estão disponíveis na política de confidencialidade da Prestadora de Serviços (disponível no site www.mangopay.com).

20. Sigilo profissional

A Prestadora de Serviços está sujeita ao sigilo profissional. No entanto, este sigilo pode ser levantado, nos termos da legislação em vigor, por força de uma obrigação legal regulamentar e prudencial, designadamente a requerimento das autoridades de tutela, da administração fiscal ou aduaneira, bem como do juiz criminal ou em caso de requisição judicial notificada à Prestadora de Serviços. Sem prejuízo do anterior, o Utilizador tem a faculdade de eximir a Prestadora de Serviços do sigilo profissional, indicando-lhe expressamente os terceiros autorizados a receber informação confidencial a seu respeito.

Fica especificado que o sigilo profissional pode ser levantado por efeito de regulamentação em benefício das empresas que prestam à Prestadora de Serviços tarefas operacionais importantes no âmbito dos presentes.

21. Propriedade intelectual

A Prestadora de Serviços retém a propriedade total dos títulos e direitos de propriedade, independentemente de que estejam vinculados aos Serviços oferecidos ao Titular. Nenhum desses direitos de propriedade é transferido ao Titular nos termos deste instrumento.

22. Óbito do Titular e Contas inativas

22.1. Óbito do Titular

O óbito do Titular extingue o Contrato-Quadro, assim que for do conhecimento da Prestadora de Serviços. As transações ocorridas após o óbito são, salvo com o consentimento dos beneficiários ou do notário responsável pela sucessão, consideradas não autorizadas.

A Conta de Pagamento permanece aberta pelo tempo necessário à liquidação da herança e a Prestadora de Serviços assegura a liquidação do saldo com o consentimento dos beneficiários ou do notário responsável pela herança.

22.2. Contas inativas

Qualquer conta inativa pode estar sujeita a uma notificação de inatividade por e-mail da Prestadora de Serviços seguido de um lembrete com um mês. A Conta de Pagamento do Titular é considerada inativa quando, ao final de um período de 12 (doze) meses, não tenha sido objeto de qualquer transação (além da dedução de taxas de administração) por iniciativa do Titular (ou qualquer representante) e que não se manifestou à Prestadora de Serviços em qualquer forma.

Na ausência de resposta ou utilização do saldo que aparece no crédito da Conta dentro deste período, a Prestadora de Serviços pode encerrar a Conta e mantê-la com o único propósito de transferir os valores

devidos à conta indicada pelo Titular. Em caso de óbito, o saldo somente poderá ser reembolsado aos beneficiários do Titular.

A Conta já não permitirá a execução de Transações de Pagamento.

23. Força maior

As Partes não são responsabilizadas, ou consideradas como tendo descumprido os termos deste instrumento, em caso de atraso ou não cumprimento, quando a sua causa estiver relacionada com força maior, conforme definido no artigo 1218 do Código Civil.

24. Independência de cláusulas contratuais

Se qualquer uma das cláusulas deste documento for considerada nula ou sem efeito, será considerada não escrita e não invalidará as outras estipulações.

Se uma ou mais cláusulas deste instrumento se tornarem nulas e sem efeito ou forem declaradas como tal em aplicação de uma lei, regulamento ou na sequência de uma decisão final proferida por um tribunal competente, as outras estipulações manterão a sua força vinculativa e o seu alcance. As cláusulas declaradas nulas e sem efeito seriam então substituídas por cláusulas que mais se aproximassem no seu significado e dentro do âmbito das estipulações inicialmente acordadas.

25. Proteção de fundos

Os fundos do Titular são depositados, no final do Dia Útil seguinte ao dia em que foram recebidos pela Prestadora de Serviços, numa conta isolada aberta nos livros de um Banco nas condições exigidas pelos regulamentos.

Em conformidade com o artigo 24-10 (5) da Lei de 20 de maio de 2011 publicada no [Mémorial A n ° 104](#) de 24 de maio de 2011 do Grão-Ducado do Luxemburgo e o artigo 14 da lei de 10 de novembro de 2009 publicada no [Memorial A n ° 215](#) de 11 de novembro de 2009 do Grão-Ducado do Luxemburgo, que transpõe a Diretiva 2009/110/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 16 de setembro de 2009 relativa ao acesso à atividade das instituições de moeda eletrónica, os fundos recolhidos são protegidos e não se inserem na massa patrimonial do estabelecimento de moeda eletrónica em caso de liquidação, falência ou qualquer situação de emergência deste último.

26. Intransmissibilidade

O Contrato-Quadro não pode ser objeto de transferência total ou parcial pelo titular, a título oneroso ou gratuito. É, portanto, proibido ceder a terceiros quaisquer dos direitos ou obrigações que o Titular detém no presente documento. Em caso de violação desta proibição, além da rescisão imediata desta, o Titular pode ser responsabilizado pela Prestadora de Serviços.

27. Convenção de prova

Todos os dados incluídos de forma inalterável, fiável e segura na base de dados informática da Prestadora de Serviços relativos, nomeadamente, às Ordens de Pagamento e notificações enviadas, prevalecerão entre as Partes até prova em contrário.

28. Reclamações e mediação

O Titular é convidado a entrar em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente da Plataforma, que pode ser indicado no Site, para qualquer reclamação.

Qualquer reclamação diferente da prevista no artigo 10 relativa à celebração, execução ou rescisão do Contrato-Quadro deverá ser notificada por correio eletrónico para o seguinte endereço: complaint@mangopay.com.

O Titular aceita que a Prestadora de Serviços responda às suas reclamações em Suporte duradouro. A resposta será enviada o mais rápido possível e no prazo máximo de 15 (quinze) Dias Úteis após a receção da reclamação pela Prestadora de Serviços. No entanto, por motivos fora do seu controlo, a Prestadora de Serviços pode não ser capaz de responder dentro deste período de 15 (quinze) dias.

Nesse caso, comunicará ao Titular uma resposta especificando os motivos desse atraso adicional, bem como a data em que enviará a resposta final. Em qualquer caso, o Titular receberá uma resposta definitiva no prazo máximo de 35 (trinta e cinco) Dias Úteis após a receção da reclamação.

O Titular é informado de que a CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier) é competente para ajustar, de forma extrajudicial, os litígios relacionados com a execução do presente Contrato-Quadro. Para mais informações sobre a CSSF e sobre as condições do recurso, pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Plataforma ou consultar o Site da CSFF (<http://www.cssf.lu>). Os pedidos de mediação deverão ser dirigidos ao Provedor de Justiça da Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283 route d'Arlon, L-1150 Luxembourg, (direction@cssf.lu), sem prejuízo de outras vias de recurso. No entanto, o Provedor de Justiça não pode ser apreendido, se o pedido for manifestamente infundado ou abusivo, se o litígio foi previamente examinado ou está a ser examinado por outro Provedor de Justiça ou por um tribunal, se o pedido ao Provedor de Justiça for feito em prazo superior a um ano a partir da denúncia por escrito ao profissional, se a disputa não se enquadrar no âmbito da jurisdição do Provedor de Justiça.

29. Lei aplicável e jurisdição competente

Exceto no caso de aplicação de uma lei de ordem pública (que se aplicará apenas dentro dos estritos limites do seu objeto), é expressamente estipulado que o Contrato-Quadro está sujeito à lei francesa. Qualquer controvérsia entre as Partes sob este último estará sujeita à jurisdição dos tribunais franceses competentes.