

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO ATRAVÉS DE AGENTES

A Monty Global Payments S.A.U. (doravante MGP) está registada no Banco de Espanha com o número 6814 e encontra-se devidamente autorizada pelo Banco de Portugal a exercer a sua actividade no território português através da sua Sucursal em Portugal, Monty Global Payments, S.A., Unipessoal – Sucursal em Portugal.

Como Instituição de Pagamento que presta serviços de pagamento em território português, a MGP está sujeita ao Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30 de Novembro de 2009 que aprova o Regime Jurídico relativo ao acesso à actividade das instituições de pagamento e à prestação de serviços de pagamento.

A MGP conta com uma rede de Agentes devidamente autorizados, através dos quais os clientes poderão realizar as suas operações. Estes Agentes dispõem de distintivos visíveis que os identificam como Agentes da MGP. Para a execução das transferências com o exterior a MGP conta com Bancos e outras instituições financeiras legalmente estabelecidas para realizar esta actividade nos países de destino.

A MGP, em cumprimento do disposto no artigo 32º do Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30 de Novembro de 2009, assegura a protecção dos fundos recebidos pelos utilizadores dos serviços de pagamento, salvaguardando adequadamente os fundos recebidos dos clientes para a execução das operações de pagamento através do seu depósito em contas bancárias exclusivas para esta actividade.

A MGP não será responsável por qualquer incumprimento das presentes condições ou pela suspensão do serviço de ordens de pagamento ocorridos por causas que lhe sejam alheias ou que escapem ao seu razoável controlo, sejam estas técnicas, de segurança, ou qualquer outra causa justificada ou, ainda, quando resultem de exigências decorrentes das normas legais vigentes ou de entidade administrativa ou judicial, seja em Portugal ou no país de destino para o qual a transferência é ordenada.

As ordens de pagamento, realizadas em Portugal, regem-se pela legislação portuguesa. A MGP e o cliente submetem-se à jurisdição e foro do Tribunal do domicílio do cliente indicado no pedido para a resolução de quaisquer acções ou reclamações que possam decorrer das ordens de transferência.

CONDIÇÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS ORDENS DE PAGAMENTO

Ordens de pagamento:

1. - A MGP compromete-se a que as ordens de pagamento efectuadas pelos titulares das operações (ordenantes) estejam no destino e à disposição dos beneficiários dentro do prazo máximo de 48 horas, contadas desde a aceitação das ordens de pagamento no estabelecimento da MGP ou nos estabelecimentos dos seus Agentes. Este prazo será prorrogado automaticamente sempre que os dados estejam incompletos ou seja necessário verificar informação adicional.
2. - Para o cumprimento das ordens descritas no ponto anterior, o cliente ordenante fornecerá os seguintes dados no momento do pedido da ordem de pagamento: Nome e apelidos, telefone e morada do ordenante, data e país de nascimento, nacionalidade e

profissão que exerce; identificação do ordenante (Cartão do Cidadão, passaporte ou documento equivalente e NIF); Motivo do envio da transferência (trabalho, ajuda, pensão alimentícia, viagens); Nome e apelidos, telefone, morada e país do beneficiário; Montante e moeda da operação; Forma de pagamento; Data da ordem de pagamento e; se aplicável, o número da conta do beneficiário na qual poderá ser disponibilizado o montante.

3. - A boa execução das ordens de pagamento está sujeita à veracidade dos dados fornecidos pelos clientes, bem como às restrições das autoridades competentes por razões de prevenção de branqueamento de capitais. Se a ordem de pagamento não puder ser entregue ao beneficiário por ausência deste, rejeição por parte do mesmo ou erro nos dados fornecidos ou, por razões decorrentes da prevenção de branqueamento de capitais, a responsabilidade pela impossibilidade da boa execução da operação será do ordenante. Neste caso, a MGP procederá, de seguida, à devolução do valor da transferência ao ordenante, deduzido do valor da comissão aplicada.

4. - Se a ordem de pagamento for anulada a pedido do ordenante, a mesma apenas será cancelada uma vez verificada a ausência de recepção por parte do beneficiário, sendo deduzido ao valor da transferência a devolver ao ordenante os custos e comissões que a referida ordem teria ocasionado.

5. - As comissões a receber pela MGP pela prestação do serviço de ordens de pagamento com o exterior são compostas por uma taxa fixa máxima de 20 € (vinte euros) acrescida de uma percentagem máxima de 10% calculada sobre o montante nominal a enviar por ordem de pagamento, variáveis em função do país de destino da transferência. As referidas comissões constarão do documento de ordem e estarão afixadas em Tabela apropriada em todos os locais da MGP abertos ao público. O cliente também poderá receber informação contactando a MGP através do número de telefone de atendimento ao cliente ou nos Agentes da MGP autorizados a prestar o serviço.

7. – As comissões devidas pela prestação do serviço de ordens de pagamento ficarão sempre a cargo do ordenante ou titular da operação e serão pagas pelo mesmo no momento da formalização do pedido das respectivas ordens. Para o efeito, não serão cobradas quaisquer comissões ou custos adicionais aos beneficiários no seu destino, sem prejuízo dos impostos ou taxas que possam ser devidas pelos beneficiários às Autoridades competentes do país de destino da transferência.

Outras informações:

A) Definições

Artigo 2º, al. i) do Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30 de Novembro de 2009 «Ordenante» uma pessoa singular ou colectiva que detém uma conta de pagamento e que autoriza uma ordem de pagamento a partir dessa conta, ou, na ausência de conta de pagamento, a pessoa singular ou colectiva que emite uma ordem de pagamento.

Artigo 2º, al. j) do Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30 de Novembro de 2009 «Beneficiário» uma pessoa singular ou colectiva que seja o destinatário previsto dos fundos que foram objecto de uma operação de pagamento.

Artigo 2º, al. s) do Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30 de Novembro de 2009 «Ordem de pagamento»: Qualquer instrução dada por um ordenante ou um beneficiário ao seu prestador de serviços de pagamento requerendo a execução de uma operação de pagamento;

Artigo 2º, al. k) do Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30 de Novembro de 2009 «Prestador de Serviços de Pagamento»: As entidades enumeradas no art. 7º do referido diploma legal, designadamente:

- a) As instituições de crédito com sede em Portugal cujo objecto compreenda o exercício dessa actividade, de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- b) As instituições de pagamento com sede em Portugal;
- c) As instituições de moeda electrónica com sede em Portugal;
- d) As sociedades financeiras com sede em Portugal cujo objecto compreenda o exercício dessa actividade, de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- e) As instituições de crédito com sede fora de Portugal legalmente habilitadas a exercer atividade em Portugal;
- f) As instituições de moeda electrónica e as instituições de pagamento com sede noutro Estado membro da União Europeia, nos termos deste regime jurídico;
- g) As sucursais de instituições de moeda electrónica com sede fora da União Europeia, nos termos deste regime jurídico;
- h) A entidade concessionária do serviço postal universal;
- i) O Estado, as Regiões Autónomas e os serviços de administração directa e indirecta so Estado, quando actuem no exercício dos poderes públicos de autoridade;
- j) O Banco Central Europeu, o Banco de Portugal e os demais bancos centrais nacionais, quando não actuem na qualidade de autoridades monetárias ou no exercício de poderes públicos de autoridade.

Artigo 2º, al. g) do Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30 de Novembro de 2009 «Operação de pagamento»: O acto, praticado pelo ordenante ou pelo beneficiário de depositar, transferir ou levantar fundos, independentemente de quaisquer obrigações subjacentes entre o ordenante e o beneficiário.

B) Formas de Reclamação

O **Departamento de Atenção ao Cliente** da MGP encontra-se disponível para o reporte de quaisquer questões ou reclamações relativas às ordens de pagamento. Para este efeito, encontra-se à disposição do público o número de telefone **+34 917011280** e o endereço electrónico atencioncliente@mgpsa.com.

Quaisquer reclamações fundadas no incumprimento das normas previstas no título III do Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30 de Novembro de 2009, das boas práticas e dos usos aplicáveis à actividade de prestação de serviços de pagamento, podem ser apresentadas, directamente ao **Banco de Portugal**, através do Serviço de Reclamações do Banco de Portugal.

Os clientes podem, ainda, recorrer a meios extrajudiciais de reclamação e reparação de litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1ª instância respeitantes aos direitos e obrigações previstos no título III do Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30 de Novembro de 2009, designadamente às seguintes **Entidades de Resolução Alternativa de Litígios** às quais a MGP aderiu, nos termos do disposto no art. 92º do Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30 de Novembro de 2009:

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA (CACCL):

<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO (CNIACC):

<http://www.arbitragemdeconsumo.org/>

O cliente poderá recorrer à **Resolução de Litígios em Linha (ODR)** através da plataforma RLL para resolver os litígios decorrentes dos serviços de pagamento prestados online em:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS APLICÁVEIS ÀS ORDENS DE PAGAMENTO

1. A MGP e os seus Agentes exigirão, para qualquer tipo de operação, a identificação do cliente. A MGP reserva-se o direito de conferir e verificar os dados identificativos do cliente através dos meios a que tenha acesso. A MGP não executará as ordens dos clientes que não forneçam correctamente os seus dados de identificação ou quando existam dúvidas razoáveis sobre a identidade da pessoa que emite a ordem. O cliente/usuário declara sob sua exclusiva responsabilidade que os dados fornecidos à MGP estão correctos e actualizados, isentando a MGP de qualquer responsabilidade pelo uso dos mesmos para a prestação do serviço em conformidade com as condições gerais ou particulares aplicáveis, o que aceita e declara conhecer.
2. Os dados fornecidos pelos clientes serão tratados pela MGP em cumprimento do disposto no Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD) – Regulamento 2016/679 (UE).

Os dados pessoais fornecidos pelos clientes à MGP serão utilizados para realizar as transferências internacionais de dinheiro. No caso de a MGP pretender utilizar esses dados para fins comerciais, esta solicitará ao cliente o seu consentimento prévio. A base legal para o tratamento dos dados é a execução de uma relação contratual. Os dados pessoais que o cliente forneça apenas serão tratados para as finalidades indicadas.

A MGP cumpre com as medidas de segurança necessárias para evitar a destruição, perda e alteração acidentais, a divulgação ou ao acesso não autorizados dos referidos dados pessoais fornecidos e conservados.

Os dados pessoais fornecidos serão conservados pela MGP, inclusivamente após terminada a relação contratual, por um período de 20 (vinte) anos, exclusivamente para análise por parte do departamento encarregado pela prevenção de branqueamento de capitais e/ou financiamento de terrorismo. Além disso, os dados ficarão à disposição das autoridades administrativas ou judiciais desde que solicitados de acordo com os procedimentos legais.

Os dados dos clientes podem ser comunicados às sociedades pertencentes ao mesmo grupo da MGP (MONTY GLOBAL SERVICES S.L) e às empresas colaboradoras responsáveis pelo pagamento (Bancos e outras instituições financeiras e de pagamento). A comunicação dos dados é necessária para a realização das transferências solicitadas pelo cliente, assim como para o cumprimento dos interesses legítimos da MGP.

O cliente pode exercer, gratuitamente, os direitos de informação, acesso, rectificação, apagamento, limitação e oposição ao tratamento dos seus dados contactando o Serviço de Atendimento ao Cliente da MGP através do endereço electrónico atencioncliente@mgpsa.com, juntando para o efeito fotocópia de documento identificativo.

Quaisquer questões ou reclamações sobre o uso dos dados fornecidos pelos clientes, no âmbito dos serviços prestados pela MGP, poderão ser apresentadas ao Serviço de Atendimento ao Cliente da MGP através do endereço electrónico atencioncliente@mgpsa.com.

O cliente tem também o direito a apresentar reclamação junto da Autoridade de controlo local.

3. No momento do registo do utilizador, o mesmo assinará um documento que certifica o registo do assinante como cliente utilizador da MGP. Nesse acto, o número de telefone móvel disponibilizado pelo cliente é validado através do envio de uma senha de 6 (seis) dígitos por SMS. No futuro, qualquer operação exigirá simplesmente a introdução do código enviado pela MGP via SMS.
4. As operações realizadas pela MGP ou por algum dos seus Agentes autorizados serão consideradas válidas com a utilização dos meios de identificação e autenticação acima mencionados, considerando-se, para todos os efeitos, que as mesmas foram processadas pelo cliente, produzindo plenos efeitos jurídicos.
5. Como meio de prova das operações realizadas, a MGP manterá um registo informático de todas elas e esse registo será considerado como prova suficiente para dirimir qualquer controvérsia ou litígio que possa surgir com a MGP.
6. As Partes acordam atribuir o mesmo valor jurídico à assinatura do cliente manuscrita, electrónica ou feita através de qualquer tipo de senhas e/ou códigos que permitam a identificação pessoal do mesmo.
7. Gestão de Saldo: No caso dos fundos recebidos dos clientes estarem em posse do MGP após o final do dia útil seguinte ao dia em que foram recebidos, eles serão depositados em uma conta separada em uma entidade conforme estabelecido pelos regulamentos. Para executar estas etapas, e após um período de três (3) meses a partir do recebimento dos fundos sem que a ordem de pagamento tenha sido executada ou devolvido os fundos ao cliente solicitante, a MGP poderá cobrar a comissão mensal cobrada aos referidos fundos.