

**TERMOS E CONDIÇÕES**  
**Serviço de Envios de Fundos**  
**Novacâmbios – Instituição de Pagamento, S.A.**

**1. Identificação do Prestador**

1.1 O serviço é prestado pela Novacâmbios - Instituição de Pagamento, S.A. (doravante, Novacâmbios), pessoa coletiva n.º 502768711, com sede social registada na Calçada do Carmos, n.º 6, 1.º Dto, 1200-091 Lisboa, Portugal, que poderá ser contactada através do n.º +351 213 405 170 (custo de uma chamada para rede fixa nacional de acordo com o seu tarifário) ou do email [infonova@novacambios.com](mailto:infonova@novacambios.com), entidade titular da licença n.º 0812, autorizada e supervisionada pelo Banco de Portugal (Para mais informações, visite [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)).

1.2 A Novacâmbios presta o Serviço de Envio de Fundos através de uma rede de lojas próprias em território português

1.3 A Novacâmbios atua, ainda, através de uma rede de Correspondentes, estabelecida a nível europeu e internacional, devidamente licenciados para a prestação de serviços de pagamento no país onde prestam o serviço, disponível para consulta em [www.novacambios.com](http://www.novacambios.com) ou através dos nossos serviços telefónicos em +351 213 405 170.

1.4 O conjunto de pontos de venda próprios ou pontos de venda de Correspondentes será doravante designado de forma conjunta ou separada de “Rede”. Para mais informações acerca da Rede da Novacâmbios por favor consulte o site [www.novacambios.com](http://www.novacambios.com) ou contacte o operador de caixa no seu balcão habitual.

**2. Serviço de Envio de fundos**

2.1 O Serviço de Envio de Fundos significa o serviço de transferência e remessa de dinheiro dentro da rede própria da Novacâmbios ou através dos Correspondentes, através do qual o cliente (Remetente) entrega o montante em numerário ou cartão de débito consoante aplicável, para iniciar uma Transação de Envio num ponto de venda, para que o destinatário (Beneficiário) por si designado receba o respectivo montante através de uma Transação de Receção, num Ponto de Venda da Rede Novacâmbios.

2.2 O Cliente poderá, ainda, solicitar serviços de envios de fundos com pagamento ao Beneficiário no destino em efectivo ou pagamento em conta através de IBAN ou outros serviços análogos,

### **3. Condições do Serviço**

**3.1** Para ordenar o Serviço de Envio de Fundos, o cliente deverá efetuar o registo prévio presencialmente na Rede, para o efeito deverá (i) ser maior de 18 anos, (ii) possuir documento de identificação com fotografia válido, cuja digitalização e conservação na Ficha de Cliente deverá autorizar, ou em alternativa identificar-se e autenticar-se pelos meios digitais legalmente admissíveis; (iii) fornecer os elementos de identificação solicitados na Ficha de Cliente e assiná-la; (iv) tomar conhecimento sobre os termos aplicáveis ao tratamento e armazenamento de dados pela Novacâmbios, pelo Grupo empresarial em que se insere, por Parceiros e Entidades legalmente habilitadas a solicitar a consulta de dados pessoais.

**3.2** Na identificação de Pessoas Coletivas, deve ser facultada a cópia ou o código da Certidão Permanente do Registo Comercial, o Registo Central de Beneficiário Efetivo, Documento(s) de Identificação com fotografia válido(s) do(s) Representante(s) Legal(is) e caso seja aplicável, Procuração com nomeação de Representante(s) Legal(is).

**3.3** Após o registo/verificação de identidade, o Cliente deverá fornecer os respetivos detalhes da Transação, nomeadamente o país de destino o nome do Beneficiário, o montante (o “Montante da Transferência”) e o tipo de serviço;

**3.4** O Cliente deverá ser informado sobre as Taxas e Comissões de serviço para o envio (a “Comissão de Serviço”), quando aplicável, a Taxa de Câmbio aplicável e o montante a receber no destino. Não será cobrada qualquer outra Taxa ou comissão de serviço ao Cliente ou ao Beneficiário, exceto todos e quaisquer taxas e impostos legalmente aplicáveis sobre remessas e envios de fundos no destino. Para mais informação consulte a Rede de destino ou operador de caixa no seu balcão habitual.

**3.5** Após receber do Cliente o pagamento do Montante da Transferência e da Comissão de Serviço, em efetivo ou equivalente na Moeda de Envio, a Novacâmbios entregará ao Cliente os respetivos recibos de Transação para que o Cliente confirme todos os dados transacionais que nele constem e o assine. Com a assinatura do recibo, o Cliente declara expressamente que verificou e que aceita todos os dados do respetivo recibo, nomeadamente, a identificação do Beneficiário e da conta de destino, montante a receber no destino, taxas e comissões cobradas, assim como os presentes termos e condições que se encontram presentes em todos os balcões da Rede Novacâmbios. Após a assinatura deste recibo, a Novacâmbios não é responsável por quaisquer erros constantes dos dados do recibo.

**3.6** De acordo com a legislação aplicável a Novacâmbios deverá manter registos dos serviços prestados, incluindo, nomeadamente, o recibo, documento de identificação ou outra documentação exigível. A Novacâmbios é obrigada a comunicar quaisquer Transações, ou tentativas de Transação eventualmente suspeitas às autoridades reguladoras e judiciais do respetivo país, com responsabilidade pela recolha e monitorização de tais Transações.

**3.7** O Cliente deverá ser informado do prazo indicativo a partir do qual o Beneficiário da Transação poderá contar com o crédito em conta do montante transferido, ou caso se trate de um pagamento realizado em efetivo, do momento a partir do qual poderá efetuar o respetivo levantamento no local indicado pelo Cliente Remetente, sendo da inteira responsabilidade do Cliente Remetente a transmissão desta informação ao referido Beneficiário. Nos envios de fundos com pagamento em efetivo no destino, poderá ser, consoante o serviço, facultado ao Cliente um código de levantamento que este deverá fornecer única e exclusivamente ao Beneficiário da operação de envio de fundos através de um meio seguro e privado, para que este possa proceder ao respetivo levantamento.

**3.8** No caso de um serviço com pagamento em efectivo, para levantar os fundos enviados, o Beneficiário dos mesmos deve apresentar uma forma de identificação válida, com fotografia, e o código de levantamento indicado no número anterior.

**3.9** No caso de pagamento em efetivo, o Beneficiário do envio de fundos receberá um recibo de levantamento dos fundos, que deverá devolver assinado, após confirmação do montante recebido e dos dados que constem no referido recibo. Com a assinatura deste recibo, o Beneficiário isenta explicitamente a Novacâmbios de quaisquer responsabilidades por qualquer divergência entre os montantes recebidos e as informações do recibo.

#### **4. Preçário, Taxas e Comissões**

**4.1** O Preçário das Comissões poderá ser atualizado pela Novacâmbios e é disponibilizado em local visível, em todos os balcões da Rede Novacâmbios onde o serviço seja prestado, ou poderá ser consultado em [www.novacambios.com](http://www.novacambios.com)

**4.2** A Taxa de Câmbio aplicável é dinâmica e é determinada de acordo com as variações das cotações de moeda aplicáveis em cada momento, sendo definida no momento da realização da operação de Envio de Fundos e comunicada ao Cliente previamente à execução da operação. Dependendo do país de destino do envio de fundos e do tipo de pagamento escolhido, o valor indicado no preçário para a Taxa de Câmbio poderá ser sujeito a arredondamento, à unidade, sendo sempre comunicado ao Cliente previamente à execução da operação, através do Recibo de Envio. Poderá ser, ainda, cobrada uma comissão de serviço pela prestação do Envio de Fundos, devidamente discriminada no recibo entregue ao Cliente. Ao assinar o recibo, após rever as informações nele contidas, o Cliente aceita o preço e todos os demais custos inerentes à respetiva transação.

**4.3** Não são devidas quaisquer Taxas ou Comissões adicionais àquelas que foram mencionadas nesta rúbrica, exceto eventuais impostos ou taxas legalmente aplicáveis pelas autoridades no país de destino. Para mais informação consulte a Rede de destino ou operador de caixa no seu balcão habitual.

**4.4** Todas as informações sobre Comissões e Taxas de Câmbio aplicáveis poderão ser consultadas em [www.novacambios.com](http://www.novacambios.com) ou através dos nossos serviços telefônicos em +351 213 405 170.

## **5. Restrições**

**5.1** A Novacâmbios reserva-se o direito de recusar realizar ou executar uma Transação em que considere haver risco de branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo, corrupção e/ou fraude; ou que de alguma outra forma possa eventualmente violar qualquer Lei ou Regulamento em vigor.

**5.2** A Novacâmbios poderá recusar a realização de transferências de determinado montante, ou condicioná-las à prestação de esclarecimentos e/ou documentação adicionais, nos termos da legislação em vigor.

**5.3** A Novacâmbios poderá recusar transferências para determinado destino ou destinatário, ou condicioná-las à prestação de esclarecimentos e/ou documentação adicional, nos termos da Legislação em vigor.

## **6. Política de cancelamento e reembolsos**

**6.1** O Cliente poderá cancelar a operação de envio de fundos até ao momento em que o Beneficiário levante ou receba os fundos em efetivo ou até a ordem de envio ser registada como processada, consoante aplicável. Se pretender cancelar a transferência e pedir um reembolso do montante da transferência, pode solicitá-lo junto de qualquer balcão da Rede Novacâmbios.

**6.2** A Novacâmbios processará o pedido de reembolso no prazo máximo de 30 dias, exceto nos casos em que seja necessário realizar pedidos de elementos adicionais ao Cliente ou a terceiros que participem de alguma forma na prestação e execução do serviço, que se estimem relevantes ao cancelamento ou reembolso.

**6.3** No caso de um envio de fundos em efetivo não ter sido realizado corretamente ou se não tiver chegado ao seu destino, por motivo imputável à Novacâmbios, reembolsaremos integralmente o montante de envio entregue assim como todas as taxas e comissões pagas pelo Cliente ao abrigo da referida transferência de imediato.

**6.4** Excluem-se do número anterior os casos em que (i) o Cliente não tenha cumprido as suas obrigações, tal como descritas nos presentes Termos e Condições de Serviço; (ii) os fundos tiverem sido pagos a alguém que tenha apresentado ao representante de serviço no destino uma forma de identificação presumivelmente válida, comprovando ser o Beneficiário da operação; (iii) Se verifiquem atrasos no processamento da transferência causados por erros ou omissões dos dados da conta de destino providenciados pelo Cliente remetente (nome do Beneficiário, número e/ou tipo de conta, banco ou agência); (iv) Estejam em causa contas sujeitas a condições

especiais ou restrições; (v) A utilização ou impossibilidade de utilização correta dos Serviços pelo Cliente, devido mas não limitado a atrasos, interrupções, erros, interferências e suspensão de comunicações, omissões, vírus, *malware*, *bugs*, perda de dados e/ou cartões, e ainda avarias e/ou problemas de funcionamento do sistema eletrónico, informático ou de comunicações; (vi) se verificarem atrasos ou bloqueios no sistema causados por deficiências ou sobrecargas de Internet ou em outros sistemas eletrónicos, designadamente falhas no acesso a qualquer parte dos Serviços; (vii) se verificarem atuações ilegítimas de terceiros, incluindo o acesso ou a modificação de bases de dados; (viii) haja utilização do nome de Cliente e da *password* por terceiros não autorizados; (ix) se verificarem possíveis erros ou deficiências de segurança que possam produzir-se pela utilização de equipamentos terminais ou *browsers* desatualizados ou inseguros por parte do Cliente, assim como pela ativação dos dispositivos de conservação de *passwords* ou códigos de identificação do cliente, ou por danos, erros ou inexatidões que possam resultar do mau funcionamento dos mesmos; (x) em geral, se verificarem situações de força maior fora do controlo da Novacâmbios, incluindo situações de sobrecarga dos Serviços.

**6.5** Nos casos mencionados no número anterior, a Novacâmbios poderá, a seu exclusivo critério, cancelar a operação de reembolso do montante de envio, não havendo lugar, nessas circunstâncias, ao reembolso das taxas e comissões de serviço pagas.

## **7. Reclamações**

**7.1** A Novacâmbios leva muito a sério todas as reclamações apresentadas, independentemente do Cliente, respectivo teor ou natureza, tentando garantir o seu tratamento justo e célere.

**7.2** Todos os estabelecimentos onde é prestado o Serviço de Envio de Fundos pela Novacâmbios possuem Livro de Reclamações, que deverá ser disponibilizado sempre que solicitado, de forma imediata e gratuita, nos termos da legislação em vigor. No site da Novacâmbios [www.novacambios.com](http://www.novacambios.com) encontrará um *link* para aceder, a todo o momento, ao Livro de Reclamações *Online*.

**7.3** Além do Livro de Reclamações, o Cliente poderá contactar os serviços da Novacâmbios através da linha telefónica +351 213405170, ou enviar um e-mail para [infonova@novacambios.com](mailto:infonova@novacambios.com) para quaisquer esclarecimentos, comentários ou reclamações.

**7.4** A Novacâmbios compromete-se a prestar toda a assistência e esclarecimentos ao Cliente em relação a quaisquer detalhes acerca dos nossos procedimentos de tratamento de reclamações ou aconselhamento de proteção ao consumidor.

**7.5** Ao apresentar uma reclamação ou facultar elementos adicionais solicitados, pedimos aos Clientes que facultem de forma clara, precisa e completa o máximo de dados transacionais possíveis a fim de permitir a sua identificação e da transação em causa, de modo inequívoco. A

Novacâmbios envidará todos os esforços para concluir o tratamento das mesmas no prazo de 15 dias úteis. Em todo o caso, e independentemente de pedidos de elementos adicionais ao Cliente ou a terceiros que participem de alguma forma na prestação do serviço, que se estimem relevantes a resolução da reclamação em causa, a Novacâmbios garante que o tratamento de reclamações e/ou contactos para esclarecimento será efetuado no prazo máximo de oito semanas.

**7.6** Apesar de recomendarmos a utilização dos nossos canais de reclamações próprios e de nos esforçarmos para garantir um tratamento justo e célere de todas as reclamações, o cliente poderá, ainda, optar por apresentar a sua reclamação diretamente ao Banco de Portugal através do link <https://cliente bancario.bportugal.pt> .

## **8. Proteção de Dados**

**8.1** Ao preencher e assinar o formulário associado à Ficha de Cliente, o Cliente aceita e autoriza a recolha, armazenamento, utilização e transferência dos seus dados e informações pessoais e do beneficiário dos fundos para os fins de serviço descritos nos Termos e Condições. O acesso às informações recolhidas está restringido a colaboradores autorizados para uso desses dados e poderão ser consultadas, alteradas ou eliminadas a todo o momento, a pedido do Cliente. O Cliente terá, a todo o tempo, o direito de retificar ou alterar os seus dados pessoais.

**8.2** Para efeitos de realização do Serviço de Envio de Fundos contratado, a Novacâmbios poderá partilhar os dados pessoais fornecidos, na medida do necessário aos referidos fins, com os Parceiros envolvidos no respetivo envio.

**8.3** A Novacâmbios deverá implementar e manter medidas técnicas e organizacionais para garantir um nível adequado de segurança no Tratamento de todos os dados, incluindo mas não se limitando aos Dados Pessoais do Cliente, relacionados com a sua prestação de Serviços de Envio de Fundos, incluindo a Proteção desses Dados Pessoais contra os riscos de perda, tratamento não autorizado ou ilegal, destruição, dano ou alteração, ou divulgação não autorizada ou acesso a quaisquer desses dados, incluindo mas não se limitando aos Dados Pessoais do Cliente. Estas medidas não poderão ser menos rigorosas do que as práticas aceites pela indústria, nomeadamente expressas nas Leis de Proteção de Dados e outras Leis Aplicáveis.

**8.4** A Novacâmbios será responsável por qualquer perda, tratamento não autorizado ou ilegal, destruição, dano ou alteração, ou divulgação ou acesso não autorizado a quaisquer desses dados, incluindo Dados Pessoais do Cliente, enquanto estiver sob o seu controlo ou na sua posse.

**8.5** Quaisquer contactos para efeitos de partilha e divulgação, *marketing* e publicidade dos nossos serviços será expressamente autorizada pelo Cliente. O Cliente poderá, a todo o tempo,

revogar o consentimento prestado para efeitos receção de campanhas de *marketing* e publicidade.

**8.6** Para mais informações poderá contactar-nos por telefone através do número +351 213 405 170 ou através do e-mail [infonova@novacambios.com](mailto:infonova@novacambios.com), ou consultar a nossa Política de Privacidade, disponível em [www.novacambios.com](http://www.novacambios.com).

## **9. Direitos de Autor e Propriedade Industrial**

**9.1.** Todos os dados, marcas registadas e todo o conteúdo NOVACÂMBIOS® estão protegidos nos termos gerais do direito, pela legislação nacional e internacional de proteção da Propriedade Intelectual.

**9.2** A reprodução, alteração, cópia, uso, comunicação pública ou privada, aproveitamento, descarregamento ou qualquer outra forma de utilização e exploração dos conteúdos disponíveis não é permitida.

## **10 . Lei Aplicável e Tribunal Competente**

**10.1** Os presentes Termos e Condições são regidos e interpretados nos termos da Lei Portuguesa.

**10.2** Convencionou-se competente o Tribunal de Lisboa com exclusão de qualquer outro para dirimir quaisquer conflitos que resultem da interpretação e aplicação dos presentes Termos e Condições.

**10.3** O Cliente poderá recorrer a quaisquer meios legalmente admissíveis para Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, nomeadamente Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que procedem à resolução de litígios através de procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem, de forma gratuita ou a custos reduzidos. Por favor consulte o Centro de Arbitragem respetivo no seu balcão habitual.