

# Agente Autorizado



**MoneyGram**<sup>®</sup>  
transferência de dinheiro

## TERMS E CONDIÇÕES DE TRANSACÇÕES DE ENVIO

### 1. INTRODUÇÃO

**1.1** Este acordo é celebrado entre o ordenante e a MoneyGram International Limited ("nós") agindo através de um dos representantes da MoneyGram ("representantes de serviço") na qualidade de nosso agente. Os termos no impresso são parte integrante deste acordo.

**1.2** Tem de assinar o formulário e certificar-se de que todas as secções foram preenchidas na íntegra e com exactidão. Se não o fizer, poderemos não conseguir efectuar o envio do seu dinheiro. Terá de nos contactar caso qualquer das informações fornecidas se altere antes do beneficiário levantar ou receber os fundos.

**1.3** Este acordo destina-se a permitir que lhe ofereçamos o serviço de Transferência de Dinheiro MoneyGram®, que permite enviar fundos à pessoa indicada no impresso (o "beneficiário") (a) para levantar em numerário num agente MoneyGram (o nosso serviço "em efectivo"); ou (b) para receber na sua conta bancária (o nosso serviço "dinheiro em conta"). Estas condições aplicam-se a ambos os serviços, excepto quando se indicar que se aplicam apenas a um serviço.

**1.4** Para as transferências em efectivo, poderá enviar os fundos dentro do mesmo país ou para um "país de destino" diferente. O beneficiário só pode levantar os fundos no país de destino indicado no impresso. Depois do nosso representante de serviço ter processado este impresso e ter recebido o seu dinheiro, o beneficiário poderá levantar os fundos em numerário em qualquer agente MoneyGram no país de destino em poucos minutos (durante o horário de expediente), na moeda indicada no impresso, a menos que se aplique a condição 2.2(a) indicada em baixo. Não entraremos em contacto com o beneficiário quando o dinheiro estiver pronto a levantar, pelo que deverá ser o ordenante a fazê-lo.

**1.5** Não oferecemos os nossos serviços em todos os países. Pode contactar-nos telefonicamente, visitar a nossa página de Internet ou pedir a um representante de serviço que o informe da disponibilidade dos nossos serviços, bem como das moradas e horários dos locais que oferecem o serviço MoneyGram.

**1.6** Os nossos contactos: O nosso número de telefone 800 812 953 (as chamadas efectuadas por telemóvel poderão ser cobradas); a nossa página de Internet - [www.moneygram.com](http://www.moneygram.com); a nossa morada para correspondência - MoneyGram International Ltd., 1st Floor, 85 Queen Victoria Street, London ENGLAND C4V 4AB; o nosso endereço de correio electrónico - [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com).

### 2. COMISSÕES E TAXAS DE CÂMBIO

**2.1** Terá de nos pagar a comissão indicada no impresso. Não será cobrada qualquer outra taxa pela transferência. Só pode enviar dinheiro numa determinada moeda ou moedas. O representante de serviço indicar-lhe-á se está disponível uma moeda de pagamento num local de agente de serviço em particular e (se for diferente da moeda em que nos pagou) qual será a taxa de câmbio a aplicar. A moeda que escolheu, a taxa de câmbio acordada e o montante após o câmbio serão indicados no formulário.

**2.2** No entanto, para transferências de dinheiro para destinos fora da União Europeia, Noruega, Islândia e Liechtenstein (o "EEE"): (a) se o montante da transferência for indicado em dólares norte-americanos e o representante de serviço do beneficiário não efectuar pagamentos nessa moeda, terá de converter o montante para a moeda local utilizando a nossa ou a sua taxa de câmbio padrão; (b) se os fundos (independentemente da moeda em que são enviados) não forem levantados num período de 45 dias, o representante de serviço do beneficiário poderá à data do levantamento recalculer o montante convertido, utilizando a nossa ou a sua taxa de câmbio padrão.

### 3. RESTRIÇÕES A TRANSFERÊNCIAS

**3.1** Existem limites aos montantes que pode enviar. O seu representante de serviço irá, conforme necessário, indicar quais são. Poderemos recusar enviar o dinheiro ou permitir que seja levantado se tivermos razões suficientes para acreditar que: (a) ao fazê-lo, poderemos estar a violar qualquer lei, regulamento, código ou qualquer outra restrição que nos seja aplicável; (b) ao fazê-lo, poderemos ficar expostos a qualquer acção governamental ou regulamentar ou (c) poderemos ser relacionados com actividades fraudulentas e ilícitas.

**3.2** A menos que sejamos impedidos por lei, tentaremos entrar em contacto telefónico ou por escrito para lhe indicarmos as razões da nossa recusa e como corrigir os erros nas suas instruções. Se preferir (e se a lei o permitir) ou se a lei exigir, devolveremos o seu dinheiro.

### 4. CANCELAMENTO E REEMBOLSO DE UMA TRANSFERÊNCIA

**4.1** Você não tem o direito de cancelar a transferência. Podemos, contudo, cancelá-la antes do beneficiário levantar ou receber os fundos. Se pretender cancelar a transferência e pedir um reembolso do montante da transferência, pode solicitá-lo junto do seu representante de serviço ou contactando-nos por escrito incluindo uma cópia do formulário preenchido. Temos como objectivo processar estes pedidos imediatamente, mas em qualquer caso num prazo de 30 dias.

**4.2** Para uma transferência em efectivo, se a transferência não tiver sido realizada correctamente ou se nunca tiver chegado ao seu destino, caso seja apropriado reembolsaremos imediatamente o dinheiro e a nossa comissão após a investigação das circunstâncias em que se realizou a transferência.

**4.3** No entanto, não seremos responsáveis se não tiver cumprido as suas obrigações, tal como descritas na cláusula 5.3, e os fundos tiverem sido pagos a alguém que tenha apresentado ao representante de serviço uma forma de identificação presumivelmente válida comprovando ser o beneficiário ("identificação").

**4.4** Não reembolsaremos os fundos se não formos responsáveis ao abrigo da cláusula 8.4.

### 5. IDENTIFICAÇÃO E PAGAMENTOS DE TRANSFERÊNCIAS EM DINHEIRO

**5.1** Para levantar os fundos e concluir a transferência, deve ser apresentada uma forma de identificação. Para determinadas transferências (dependendo do país beneficiário e do montante - o seu representante de serviço tens os detalhes), a resposta teste que definiu no formulário poderá ser necessária como forma de identificação ou alternativa de identificação.

**5.2** O número de referência da transferência também terá, normalmente, de ser facultado ao representante de serviço. Note que o número de referência nem sempre é necessário para o levantamento do dinheiro (mais uma vez, poderá perguntar ao seu representante de serviço todos os detalhes).

**5.3** Não deve dar o número de referência, a resposta teste e os dados do destinatário a ninguém para além do beneficiário escolhido e deverá realizar todos os esforços para garantir que ninguém obtém estes dados, por exemplo, (a) não permita que terceiros vejam o impresso e (b) não anote a resposta à pergunta teste nem o número de referência de uma forma que possa ser reconhecida, nem permita que terceiros oçam estas informações enquanto as transmite ao beneficiário.

### 6. CONDIÇÕES ADICIONAIS PARA TRANSFERÊNCIA DE DINHEIRO EM CONTA

**6.1** Enviaremos o dinheiro para a conta bancária que especificar no formulário. Se a conta se situar no EEE, a instituição bancária que detém a conta receberá os fundos num período de quatro dias úteis (de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados públicos) após você ter solicitado o seu envio (poderá perguntar ao seu representante de serviço se existe a possibilidade de ser mais cedo). Essa instituição bancária é obrigada, por lei, a colocar os fundos na conta do beneficiário logo que os receba. As práticas bancárias podem variar se enviar fundos para uma conta fora do EEE - para mais informações sobre quando um pagamento será creditado numa conta, terá de contactar a instituição bancária do beneficiário. A instituição bancária do beneficiário poderá aplicar as suas próprias taxas pela transferência, sobre as quais não teremos qualquer envolvimento.

**6.2** Se nos solicitar o envio de dinheiro para uma conta bancária e a transferência não tiver sido realizada correctamente ou nunca tiver chegado ao seu destino, reembolsaremos imediatamente os seus fundos e a nossa comissão - a menos que possamos comprovar que o banco recebeu os fundos ou que ocorreu um erro nos detalhes da conta bancária do beneficiário que nos facultou.

### 7. ACORDOS EM SEPARADO COM OS REPRESENTANTES DE SERVIÇO

Os representantes de serviço poderão oferecer serviços adicionais aos beneficiários ao abrigo de acordos em separado, que não nos envolvem (e pelos quais não somos responsáveis). Os representantes de serviço poderão cobrar mais por esses serviços, utilizando uma taxa de câmbio própria caso impliquem um câmbio de moeda.

### 8. A NOSSA RESPONSABILIDADE

**8.1** Não seremos responsáveis em caso de violação deste acordo em virtude de: (a) circunstâncias anormais ou imprevisíveis fora do nosso controlo e quando não nos tenha sido possível evitar a violação deste acordo apesar de termos realizado todos os esforços nesse sentido - isto poderá incluir, por exemplo, atrasos ou falhas provocadas pela acção industrial, problemas com outro sistema ou rede, incapacidade mecânica ou falhas no processamento dos dados ou (b) devido às nossas obrigações ao abrigo da Lei Britânica ou da Comunidade Europeia.

**8.2** Caso julgue que uma transferência foi realizada incorrectamente ou que nunca chegou, deverá contactar-nos telefonicamente ou por escrito tão rapidamente quanto possível. Não reembolsaremos o seu dinheiro com base nas cláusulas 4.2 ou 6.2 se tiver indevidamente adiado a notificação da existência do problema e em qualquer caso nos tiver informado mais de 13 meses após o envio de dinheiro.

**8.3** Não somos responsáveis - perante o cliente - por um valor superior ao montante do envio e ao da nossa comissão. Não seremos responsáveis por quaisquer custos ou perdas incidentais, indirectas, especiais ou consequenciais que venha a incorrer ou, uma vez que este acordo é celebrado consigo na qualidade de consumidor, quaisquer perdas ou custos de negócios (tais como perda de lucros ou oportunidades de negócio).

**8.4** O nosso serviço é disponibilizado para que possa enviar fundos a indivíduos particulares que conheça e não para efectuar pagamentos comerciais, não deverá utilizá-lo para esse tipo de transacções. Deve igualmente seguir os avisos relacionados com fraudes presentes neste impresso. Se nos pedir que efectuem um pagamento a alguém que acabe por defraudá-lo ou que não cumpra as suas obrigações para consigo, não seremos considerados responsáveis.

**8.5** Uma pessoa que não faça parte deste acordo não deverá ter quaisquer direitos ao abrigo da Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 (Lei de Contratos (Direitos de Terceiros) de 1999) ou outras visando a reiteração deste acordo.

**8.6** Nada neste acordo limita a nossa responsabilidade por agir de forma fraudulenta ou descuidada, nem exclui ou limita a nossa responsabilidade na medida em que não formos capazes de excluir ou limitar tal responsabilidade por lei.

### 9. OUTROS TERMOS

**9.1** Reportaremos transferências de fundos a quaisquer autoridades governamentais se formos obrigados a fazê-lo por lei.

**9.2** Se uma transferência não tiver sido realizada correctamente ou nunca tiver chegado ao destino, investigaremos e realizaremos todos os esforços para encontrar o destino do dinheiro (e informá-lo-emos do resultado por escrito ou telefonicamente) se nos pedir que o façamos. Sempre que tenha ocorrido um erro nos detalhes do beneficiário que nos facultou, empreenderemos todos os esforços razoáveis para recuperar os fundos.

**9.3** Nenhum dos nossos serviços envolve que você ou o beneficiário tenham um "depósito" ou um depósito em conta conosco (ou com qualquer outra empresa que auxilie na transferência, para além da entidade bancária do beneficiário para uma transferência de fundos em conta).

**9.4** A lei britânica aplica-se a este acordo (e a todas as interações consigo visando a celebração deste acordo) e comunicaremos consigo em português. Se existir qualquer diferença entre a versão em inglês e a versão em português destas condições, aplica-se a versão em inglês.

**9.5** Algumas destas condições baseiam-se em requisitos regulamentares esperados, que só serão preparados após a data de impressão deste documento. Se qualquer condição resultar inconsistente face a um requisito regulamentar, não nos basearemos nela, mas será tratada como se reflectisse o requisito regulamentar relevante e implementaremos quaisquer alterações a estas condições que sejam necessárias para reflectir esse mesmo requisito aquando da reimpressão destes Termos e Condições. (Um "requisito regulamentar" é qualquer lei, regulamento código ou orientação do sector que se aplique a nós.)

### 10. PROTECÇÃO DE DADOS

**10.1** Estamos empenhados em proteger a sua privacidade. Poderemos utilizar as suas informações pessoais e as do beneficiário, bem como os detalhes da sua transferência e armazená-las nas nossas bases de dados para lhe fornecermos a si e ao beneficiário serviços de transferência, para gerir o nosso negócio (incluindo a administração do nosso relacionamento consigo) e para estudos de Mercado, tal como permitido pela lei aplicável. Tem de ter o consentimento do beneficiário para partilhar as suas informações pessoais conosco.

**10.2** Poderemos, para estes fins, partilhar as informações com a nossa matriz e com outras empresas da MoneyGram, representantes de serviços e outros fornecedores de serviços, que poderão estar situados fora do EEE. Sempre que tais entidades se encontrem nos EUA, cumprirmos os princípios de protecção de dados "Safe Harbour" dos EUA e da União Europeia. Não partilharemos informações com outras entidades, excepto quando obrigatório por lei. Temos práticas e procedimentos de segurança em vigor para restringir o acesso a informações pessoais, conforme adequado.

**10.3** Poderá solicitar o acesso às suas informações pessoais, pedir que as informações sejam corrigidas ou actualizadas ou, para fins legítimos, opor-se contra o seu processamento, por escrito ou por correio electrónico para (Attn: Privacy Officer) ou por via telefónica.

**10.4** Ao preencher e assinar o formulário, concorda com a recolha, utilização e transferência das suas informações pessoais e do beneficiário para os fins descritos acima, incluindo transferências para os EUA e para o país de destino. A nossa página de Internet apresenta a mais recente política de protecção de dados e, tal como exigido por lei, informá-lo-emos de quaisquer alterações a esta política.

### 11. RECLAMAÇÕES

**11.1** Estamos empenhados em fornecer-lhe o melhor serviço possível em todas as circunstâncias. Na eventualidade improvável de estar insatisfeito com o nosso serviço, contacte-nos logo que possível. Para obter detalhes completos acerca dos nossos procedimentos de tratamento de reclamações ou aconselhamento de protecção ao consumidor, pode visitar a nossa página de Internet, contactar-nos por correio electrónico ou escrever para o departamento de Relações com os Clientes para a morada indicada na cláusula 1.6.

**11.2** Trataremos da sua reclamação de forma imediata e justa. Empreenderemos todos os esforços para resolver a sua reclamação à primeira oportunidade. Caso consideremos que precisamos de mais tempo para resolver a sua reclamação, enviaremos uma notificação num período de cinco dias úteis e enviaremos uma carta com a resposta final num período de oito semanas a contar da data de recepção da sua reclamação. Se não receber a nossa resposta final num período de oito semanas ou se não estiver satisfeito com a nossa resposta final, poderá remetê-la para um organismo de tratamento de reclamações independente - para obter detalhes, consulte o nosso procedimento de reclamações; também facultaremos todos os detalhes se nos contactar para apresentar uma reclamação.

### 12. COMO SOMOS REGULADOS

Somos uma instituição de pagamentos autorizada e regulada pela Autoridade de Serviços Financeiros ("FSA") no Reino Unido. O registo na FSA está disponível em [www.fsa.gov.uk/register](http://www.fsa.gov.uk/register).

# Agente Autorizado



**MoneyGram**<sup>®</sup>  
transferência de dinheiro

## TERMOS E CONDIÇÕES DE TRANSACÇÕES DE RECEPÇÃO

### 1. INTRODUÇÃO

**1.1** Este acordo é celebrado entre o ordenante e a MoneyGram International Limited ("nós") agindo através de um dos representantes da MoneyGram ("representantes de serviço") na qualidade de agente.

Os termos no impresso são parte integrante deste acordo.

**1.2** Este acordo permite-lhe receber o dinheiro que um "ordenante" concordou em disponibilizar na moeda e no montante que ele especificou, para levantamento num agente MoneyGram no país seleccionado como parte do serviço de Transferências de Dinheiro MoneyGram®, não lhe cobraremos a si qualquer taxa por este serviço. Tenha em conta que o serviço destina-se a permitir receber fundos na qualidade de indivíduo privado conhecido do ordenante e não para receber fundos tendo em vista pagamentos comerciais.

**1.3** Tem de assinar o formulário e preencher na íntegra e com total exactidão todas as secções do formulário. Normalmente, o representante de serviço solicitará o número de referência da transferência (que poderá obter junto do ordenante). Note que nem sempre o número de referência é obrigatório para o levantamento dos fundos.

**1.4** Terá de apresentar ao representante do serviço um documento de identificação que seja considerado válido. Para determinadas transferências (dependendo do país e do montante), o representante do serviço poderá exigir para além do documento de identificação, ou como alternativa à apresentação do mesmo, a resposta correcta à pergunta teste definida pelo ordenante. Você poderá então levantar o dinheiro e concluir a transferência.

**1.5** Os nossos contactos: O nosso número de telefone - 800 812 953 (as chamadas efectuadas por telemóvel poderão ser cobradas); a nossa página de Internet - [www.moneygram.com](http://www.moneygram.com); a nossa morada para correspondência - MoneyGram International Ltd., 1 st Floor, 85 Queen Victoria Street, London ENGLAND C4V 4AB; o nosso endereço de correio electrónico - [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com).

### 2. RESTRIÇÕES AO LEVANTAMENTO

**2.1** O ordenante poderá cancelar a transferência.

**2.2** Poderemos recusar permitir o levantamento de fundos se tivermos razões suficientes para acreditar que: (a) ao fazê-lo, poderemos estar a violar qualquer lei, regulamento, código ou qualquer outra restrição que nos seja aplicável; (b) ao fazê-lo, poderemos ficar expostos a qualquer acção governamental ou regulamentar ou (c) poderemos ser relacionados com actividades fraudulentas e ilícitas.

**2.3** Poderá entrar em contacto connosco para lhe facultarmos informações (a menos que a lei nos impeça) acerca dos motivos da nossa recusa e sobre como corrigir os erros que conduziram à recusa. Se o ordenante preferir (e se a lei o permitir) ou se a lei exigir, devolveremos o dinheiro ao ordenante.

### 3. GERAL

**3.1** Se a transferência não for realizada correctamente ou nunca chegar ao destino, poderemos ser responsáveis perante o ordenante. Não seremos responsáveis para consigo, excepto naquilo que este acordo exclui ou limitar a nossa responsabilidade na medida que não possamos excluí-la ou limitá-la por lei.

**3.2** Reportaremos transferências de dinheiro a quaisquer autoridades governamentais se formos obrigados a fazê-lo por lei.

**3.3** Nenhum dos nossos serviços envolve que você ou o beneficiário tenham um "depósito" ou um depósito em conta connosco (ou com qualquer outra empresa que auxilie na transferência, para além da entidade bancária do beneficiário para uma transferência de fundos em conta).

**3.4** A lei britânica aplica-se a este acordo (e a todas as interacções consigo visando a celebração deste acordo) e comunicaremos consigo em português.

**3.5** Uma pessoa que não faça parte deste acordo não deverá ter quaisquer direitos ao abrigo da Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 (Lei de Contratos (Direitos de Terceiros) de 1999) ou outras visando a reiteração deste acordo.

**3.6** Algumas destas condições baseiam-se em requisitos regulamentares esperados, que só serão preparados após a data de impressão deste documento. Se qualquer condição resultar inconsistente face a um requisito regulamentar, não nos basearemos nela, mas será tratada como se reflectisse o requisito regulamentar relevante e implementaremos quaisquer alterações a estas condições que sejam necessárias para reflectir esse mesmo requisito aquando da reimpressão destes Termos e Condições. (Um "requisito regulamentar" é qualquer lei, regulamento código ou orientação do sector que se aplique a nós.)

### 4. PROTECÇÃO DE DADOS

**4.1** Estamos empenhados em proteger a sua privacidade. Poderemos utilizar as suas informações pessoais e as do beneficiário, bem como os detalhes da sua transferência e armazená-las nas nossas bases de dados para lhe fornecermos a si e ao beneficiário serviços de transferência, para gerir o nosso negócio (incluindo a administração do nosso relacionamento consigo) e para estudos de Mercado, tal como permitido pela lei aplicável.

**4.2** Poderemos, para estes fins, partilhar as informações com a nossa matriz e com outras empresas da MoneyGram, representantes de serviços e outros fornecedores de serviços, que poderão estar situados fora do EEE. Sempre que tais entidades se encontrem nos EUA, cumprimos os princípios de protecção de dados "Safe Harbour" dos EUA e da União Europeia. Não partilharemos informações com outras entidades, excepto quando obrigatório por lei. Temos práticas e procedimentos de segurança em vigor para restringir o acesso a informações pessoais, conforme adequado.

**4.3** Poderá solicitar o acesso às suas informações pessoais, pedir que as informações sejam corrigidas ou actualizadas ou, para fins legítimos, opor-se contra o seu processamento, por escrito ou por correio electrónico para (Attn: Privacy Officer) ou por via telefónica.

**4.4** Ao preencher e assinar o formulário, concorda com a recolha, utilização e transferência das suas informações pessoais e do beneficiário para os fins descritos acima, incluindo transferências para os EUA e para o país de destino. A nossa página de Internet apresenta a mais recente política de protecção de dados e, tal como exigido por lei, informá-lo-emos de quaisquer alterações a esta política.

### 5. RECLAMAÇÕES

**5.1** Estamos empenhados em fornecer-lhe o melhor serviço possível em todas as circunstâncias. Na eventualidade improvável de estar insatisfeito com o nosso serviço, contacte-nos logo que possível. Para obter detalhes completos acerca do nossos procedimentos de tratamento de reclamações ou aconselhamento de protecção ao consumidor, pode visitar a nossa página de Internet, contactar-nos por correio electrónico ou escrever para o departamento de Relações com os Clientes para a morada indicada na cláusula 1.5.

**5.2** Trataremos da sua reclamação de forma imediata e justa. Empreenderemos todos os esforços para resolver a sua reclamação à primeira oportunidade. Caso consideremos que precisamos de mais tempo para resolver a sua reclamação, enviaremos uma notificação num período de cinco dias úteis e enviaremos uma carta com a resposta final num período de oito semanas a contar da data de recepção da sua reclamação. Se não receber a nossa resposta final num período de oito semanas ou se não estiver satisfeito com a nossa resposta final, poderá remetê-la para um organismo de tratamento de reclamações independente – para obter detalhes, consulte o nosso procedimento de reclamações; também facultaremos todos os detalhes se nos contactar para apresentar uma reclamação.

### 6. COMO SOMOS REGULADOS

Somos uma instituição de pagamentos autorizada e regulada pela Autoridade de Serviços Financeiros ("FSA") no Reino Unido. O registo na FSA está disponível em [www.fsa.gov.uk/register](http://www.fsa.gov.uk/register)

### 7. ACORDOS SEPARADOS

Os representantes de serviço poderão oferecer serviços adicionais ao abrigo de acordos em separado, que não nos envolvem (e pelos quais não somos responsáveis). Os representantes de serviço poderão cobrar mais por esses serviços, utilizando uma taxa de câmbio própria caso impliquem um câmbio de moeda.

PT Rec T&C 0909