

Esta versão dos nossos termos entrará em vigor a 9 de outubro de 2023.

Se pretender consultar os termos em vigor até ao dia 9 de outubro de 2023, clique [aqui](#).

## Termos Pessoais

### A minha conta Revolut

#### 1. Por que razão é que esta informação é importante

O presente documento define os Termos e Condições aplicáveis à sua conta Revolut pessoal (a "conta") e aos respetivos serviços. Também define outros tópicos importantes que precisa de saber.

Os presentes Termos e Condições, juntamente com a [página de Taxas](#), a [Política de Privacidade](#) e quaisquer outros termos e condições aplicáveis aos nossos serviços, formam um acordo jurídico (o "Acordo") celebrado entre:

Este acordo é indefinido, o que significa que é valido até que o Utilizador ou nós o terminemos. O Banco Revolut é um banco constituído e licenciado na República da Lituânia com o número de registo de pessoa coletiva 304580906, o código de autorização LB002119 e sede social em Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, República da Lituânia. Temos autorização e somos regulados pelo [Banco da Lituânia](#) e pelo [Banco Central Europeu](#) na qualidade de instituição de crédito. O Utilizador pode consultar a nossa licença no site do Banco da Lituânia [aqui](#) e os documentos relativos ao nosso registo comercial e da nossa empresa no site do Registo Nacional de Pessoas Coletivas da Lituânia [aqui](#). O Banco da Lituânia é o banco central e a autoridade de supervisão financeira da República da Lituânia, cuja morada é Gedimino ave. 6, 01103 Vilnius, República da Lituânia, número de registo 188607684 (mais informações sobre o Banco da Lituânia podem ser obtidas no seu site em [www.lb.lt](#), o Banco da Lituânia pode ser contactado através do número de telefone +370 800 50 500).

Estamos igualmente sujeitos à Lei sobre Pagamentos da República da Lituânia, a qual regula as nossas atividades e responsabilidades, o fornecimento de serviços de pagamento, os direitos e obrigações dos nossos clientes e as taxas aplicáveis.

Informamos que operamos e fornecemos serviços em dias úteis na República da Lituânia e apenas quando esses dias úteis na República da Lituânia coincidem com dias úteis no Reino Unido (RU).

É importante que o Utilizador compreenda a forma como a conta funciona. O Utilizador pode solicitar, em qualquer momento, uma cópia dos referidos Termos e Condições através da app Revolut.

Se gostaria de obter mais informações, poderá considerar útil a leitura das nossas [Perguntas frequentes](#). (No entanto, estas perguntas frequentes não fazem parte do nosso acordo com o Utilizador.)

#### 2. Que tipo de conta é a minha conta Revolut?

A conta que detém connosco é uma conta de pagamento e o dinheiro nela contido é mantido por nós como um depósito. Este tipo de conta é normalmente denominado "conta corrente" e é um tipo de conta bancária onde é possível armazenar e levantar dinheiro, além de fazer pagamentos. Nos presentes termos e condições, podemos referir-nos a essa conta como a "conta Revolut", uma "conta corrente" ou uma "conta".

O Utilizador não pode utilizar essa conta para fins empresariais. Se pretender utilizar a sua conta Revolut para fins empresariais, o Utilizador terá de se candidatar a uma conta Revolut Pro ou a uma conta Revolut Business.

Não pagamos juros sobre os depósitos na sua conta corrente. Pode ganhar juros ao depositar os seus fundos num dos nossos produtos com juros que possamos oferecer periodicamente.

### 3. Utilizar o dinheiro na conta do Utilizador

Assim que tiver dinheiro na conta, poderá utilizar os nossos serviços. Por exemplo, pode fazer o seguinte:

- enviar e receber dinheiro de outras contas Revolut e de contas que não pertencem à Revolut;
- converter dinheiro de uma moeda para outra (este processo é conhecido como câmbio). Por vezes, as moedas disponíveis podem mudar;
- efetuar pagamentos e levantar dinheiro com o cartão Revolut; e
- consultar informações sobre a conta e gerir a mesma.

Estamos sempre a adicionar novas funcionalidades e serviços. Quando isso acontecer, enviaremos uma notificação através da app Revolut.

A aplicação móvel Revolut é a principal forma que usamos para fornecer os nossos serviços. No entanto, também fornecemos estes serviços de outras formas, nomeadamente através do nosso website, de outras apps, de API, entre outros meios. Os presentes Termos aplicam-se sempre que o Utilizador acede aos nossos serviços, independentemente da forma de acesso. Isto significa que os Termos aplicam-se a todas as formas à disposição do Utilizador para beneficiar de um serviço específico, mesmo que os presentes Termos mencionem apenas uma das formas de aceder a esse serviço. Por exemplo, quando são mencionados os pagamentos com cartão Revolut, estamos a falar de pagamentos efetuados com um cartão físico, mas também com um cartão virtual ou um cartão adicionado ao Apple Pay ou ao Google Pay.

### 4. Posso abrir uma conta Revolut?

Ao aceitar os presentes Termos e Condições, confirma que:

- recebeu os presentes Termos e Condições por e-mail e que os leu e compreendeu;
- recebeu por e-mail as informações padronizadas de seguro de depósitos da empresa pública Deposit and Investment Insurance (VĮ "Indėlių ir investicijų draudimas") e que as leu e compreendeu, as quais estão também disponíveis [aqui](#);
- leu, compreendeu e aceitou a nossa [Política de Privacidade](#); e
- forneceu informações de contacto corretas e precisas (incluindo um endereço de e-mail que verifica regularmente) durante o processo de introdução.

Geralmente, é obrigatório ter 18 anos ou mais para abrir uma conta Revolut. Se o Utilizador tiver menos de 18 anos de idade e permitirmos que tenha uma conta Revolut ou que utilize qualquer outro serviço, enviaremos uma notificação com os Termos e Condições especiais aplicáveis.

Quando o Utilizador nos pede para abrir uma conta, nós ou uma entidade em nosso nome irá solicitar informações sobre o próprio e sobre a origem do dinheiro que irá colocar na sua conta. Precisamos destes dados por vários motivos, incluindo para verificar a sua pontuação de crédito e a sua identidade, bem como para cumprir os nossos requisitos legais e regulamentares em vigor. A nossa [Política de Privacidade](#) explica, em mais detalhe, a forma como usamos as suas informações para este e outros fins. Quando tivermos as informações de que precisamos, iremos abrir a conta.

O Utilizador não pode:

- abrir mais de uma conta Revolut pessoal; ou
- utilizar uma conta Revolut pessoal para fins empresariais.

Se quiser utilizar uma conta Revolut Pro para fins empresariais, terá de abrir uma conta Revolut Pro ao abrigo dos termos da conta Revolut Pro. Em alternativa, terá de abrir uma conta empresarial separada ao abrigo dos nossos Termos Empresariais.

## 5. Como posso obter informações sobre os pagamentos que entram e saem da minha conta?

Pode verificar todos os pagamentos que entram e saem da sua conta através da app Revolut no seu histórico de transações e nas informações da sua conta, que inclui extratos mensais e o seu extrato de taxas anual. Não faremos qualquer alteração às informações da sua conta, as quais estarão disponíveis na app Revolut enquanto for nosso cliente. Se precisar de guardar uma cópia das informações da sua conta após o encerramento da conta, pode transferir as mesmas enquanto a conta estiver ativa. Se encerrar a conta e pretender obter as informações da sua conta, pode enviar-nos um e-mail para o endereço [support@revolut.com](mailto:support@revolut.com). Também pode transferir as informações da sua conta em qualquer altura, a partir da app.

Iremos enviar uma notificação para o seu dispositivo móvel sempre que um pagamento entrar ou sair da sua conta. Pode desativar estas notificações através da app Revolut, mas se o fizer, deverá consultar regularmente os seus pagamentos na app Revolut. É importante que tenha conhecimento dos pagamentos que entram e saem da sua conta, por isso recomendamos que não desative as notificações.

## **COMUNICAR COM O UTILIZADOR**

Geralmente, comunicamos com o Utilizador através da app Revolut. É totalmente gratuito. Outras entidades do grupo Revolut poderão comunicar com o Utilizador através da app Revolut se tal for acordado entre as duas partes.

É por este meio que enviaremos informações sobre a conta (incluindo extratos mensais e os extratos de taxas anuais) e informaremos acerca de qualquer situação fraudulenta, real ou suspeita, relacionada com a conta. Será também desta forma que informaremos acerca de uma potencial ameaça de segurança na sua conta. Certifique-se de que consulta regularmente a app Revolut para verificar estas informações.

Para ajudar a manter a segurança da sua conta, deve transferir a versão mais recente do software para o seu dispositivo móvel e a versão mais recente da app Revolut, assim que ficarem disponíveis.

Também poderemos comunicar com o Utilizador por mensagem de texto, chamada telefónica ou e-mail, pelo que deve consultar estes meios de comunicação com regularidade.

Os consentimentos, aprovações, admissões e outras declarações prestadas pelo Utilizador ao utilizar a app Revolut possuem a mesma validade jurídica que a sua assinatura num documento escrito. Os Acordos celebrados entre as duas partes através da app Revolut devem ser considerados Acordos escritos entre o Utilizador e a Revolut. Quaisquer instruções direcionadas à Revolut para a realização de operações e outras ações submetidas/executadas pelo Utilizador através da app Revolut serão consideradas como submetidas/executadas pelo Utilizador e válidas como ações realizadas pelo mesmo.

Geralmente, comunicamos com o Utilizador em inglês.

### **Mantenha-nos informados**

Mantenha os seus dados atualizados e informe-nos de imediato no caso de sofrerem alguma alteração. Se as suas informações de contacto forem alteradas, atualize-as na app ou informe o apoio ao cliente sobre a alteração o mais rapidamente possível.

Se descobrirmos que algum dado está incorreto, iremos atualizá-lo devidamente.

Sempre que nos referirmos a "e-mail", referimo-nos ao e-mail que forneceu durante o processo de integração (a menos que tenha atualizado o e-mail posteriormente). É importante que o Utilizador forneça o endereço de e-mail principal e que o verifique regularmente. Em caso de alteração do endereço de e-mail ou em caso de problemas na receção ou abertura de e-mails da nossa parte, deve notificar-nos de imediato. Caso contrário, concorda que, se um e-mail for entregue no seu endereço de e-mail, este deverá ser considerado como lido, mesmo que não o tenha feito por qualquer motivo.

De modo a cumprir com as nossas exigências legais e regulamentares, a Revolut poderá por vezes solicitar informações adicionais (como, por exemplo, caso as suas despesas aumentem). Forneça estas informações rapidamente para não existir qualquer interrupção na conta ou nos nossos serviços.

## **6. Como encerro a minha conta?**

O Utilizador pode encerrar a sua conta e, desta forma, cessar o nosso Acordo, em qualquer altura. Para isso, basta informar-nos dessa intenção. Pode fazê-lo através da app Revolut, ao enviar-nos uma carta para a nossa sede ou através de e-mail para o endereço [support@revolut.com](mailto:support@revolut.com). Não existem quaisquer taxas ou custos associados ao encerramento da sua conta.

O Utilizador terá sempre de pagar quaisquer encargos implícitos (por exemplo, se tiver solicitado um cartão Revolut adicional). Poderemos ainda cobrar uma taxa de cancelamento que seja aplicável a qualquer outro acordo existente entre nós e o Utilizador (por exemplo, se cancelar a sua subscrição Metal ou Ultra).

Se a conta for fechada pelo Utilizador, ou por nós, o Utilizador terá um período de, pelo menos, 60 dias para levantar o dinheiro (a menos que existam motivos jurídicos que impeçam a transferência). Tal significa que quaisquer limites e taxas, referentes a pagamentos normais, serão igualmente aplicáveis durante este período. Por exemplo, quaisquer limites referentes a pagamentos de valor mínimo que se apliquem enquanto a conta estiver aberta serão igualmente aplicáveis quando a conta for fechada.

Passados 60 dias, deixará de poder usufruir de quaisquer pagamentos gratuitos abrangidos pelo plano enquanto a conta estava aberta. Em todas as transferências que o Utilizador solicitar, vamos cobrar a nossa taxa do plano Standard, sujeita a um pagamento mínimo de 2 € (ou montante equivalente na moeda da conta Revolut). Por exemplo, se solicitar um pagamento internacional para o qual teria pagado 5 € (ou montante equivalente na moeda da conta Revolut) enquanto a conta estava aberta, vamos cobrar-lhe 5 € (ou montante equivalente na moeda da conta Revolut), mas se solicitar um pagamento nacional, que era gratuito enquanto a conta estava aberta, terá de pagar 2 € (ou montante equivalente na moeda da conta Revolut). Se o saldo restante do Utilizador for igual ou inferior a 2 € (ou montante equivalente na moeda da conta Revolut) no início do período de 60 dias, ou ficar abaixo desse montante em qualquer altura do referido período, a taxa será automaticamente cobrada e a conta será fechada em definitivo no final do período.

Se pretender que enviamos o dinheiro numa moeda diferente da moeda em que retemos o dinheiro, iremos converter à taxa em vigor no momento da operação e cobrar a nossa taxa habitual antes de enviarmos o dinheiro para o Utilizador.

Se ficar com a conta restringida temporariamente, poderemos não conseguir fechar a conta enquanto não resolvemos as questões pendentes.

## **Cancelar o cartão Revolut**

Se o Utilizador mudar de ideias e já não quiser um cartão Revolut, não há qualquer tipo de problema. Basta informar-nos e trataremos de o cancelar.

## **Como posso rescindir o acordo?**

Pode rescindir o presente acordo e terminar o mesmo durante os primeiros 14 dias após a abertura de uma conta Revolut. Para tal, deverá informar-nos através da app Revolut ou por e-mail para o endereço [support@revolut.com](mailto:support@revolut.com). O Utilizador possui o direito de rescisão sem qualquer penalização e sem indicar o motivo. Em caso de rescisão do presente acordo, iremos devolver o saldo remanescente da conta ao Utilizador.

## **7. O que acontece depois de a minha conta ser encerrada?**

Iremos reter dinheiro suficiente para cobrir eventuais pagamentos que o Utilizador tenha aprovado antes de a conta ser encerrada. Além disso, continuará a dever-nos o dinheiro que tinha em dívida no momento em que a conta é encerrada.

## **Como posso aceder ao meu dinheiro depois de a conta ser encerrada?**

Durante o período de 8 anos depois de a conta ser encerrada ou de o cartão Revolut expirar, poderá entrar em contacto com o apoio ao cliente (através do endereço [support@revolut.com](mailto:support@revolut.com)) e pedir que lhe enviem o dinheiro que ainda retemos em seu nome.

Depois do Utilizador encerrar a sua conta, poderá levantar o dinheiro na moeda em que está na conta transferindo-o para outra conta bancária. Caso precise de fazer um câmbio de moeda antes de levantar o dinheiro, a conversão apenas poderá ser feita para a moeda base do Utilizador (a moeda do país onde vive).

## Manter a minha conta em segurança

### 8. Como é que o meu dinheiro é protegido?

O seu dinheiro é protegido assim que é recebido na conta Revolut ou conta de depósito aberta noutra instituição de crédito que integre o Sistema de Seguro de Depósitos. O dinheiro do Utilizador será creditado na conta Revolut o mais rapidamente possível após o recebermos e, em qualquer caso, o mais tardar no dia útil seguinte.

Por exemplo, se adicionar/transferir dinheiro de/para a conta Revolut num dia que não seja um dia útil, o dinheiro só ficará protegido pelo Sistema de Seguro de Depósitos depois de ser recebido na conta Revolut ou conta de depósito aberta noutra instituição de crédito que integre o Sistema de Seguro de Depósitos. Independentemente, o seu dinheiro estará protegido de outras formas, conforme exigido na lei.

O dinheiro depositado na conta Revolut está protegido pelo seguro de depósitos da Lituânia, administrado pela empresa pública Deposit and Investment Insurance (VJ "Indėlių ir investicijų draudimas") em conformidade com as condições estabelecidas pela Lei de Seguro de Depósitos e Responsabilidades perante os investidores da República da Lituânia, disponíveis [aqui](#). Não existem mecanismos adicionais (que designamos "fundos de garantia") previstos ao abrigo dos presentes Termos e Condições que protegem o dinheiro da conta Revolut.

### 9. Manter os dados de segurança e o cartão Revolut do Utilizador em segurança

Envidamos todos os esforços possíveis para manter o dinheiro do Utilizador em segurança. Pedimos ao Utilizador que faça o mesmo e mantenha os seus dados de segurança e os seus cartões Revolut seguros. Isto significa que o Utilizador não deve guardar os dados de segurança junto do cartão Revolut. Pelo contrário, deve escondê-los ou protegê-los, no caso de os escrever ou de os armazenar em formato papel. Não partilhe os seus dados de segurança com ninguém, salvo um fornecedor de "open banking" ou fornecedor externo que atue em conformidade com os requisitos regulamentares. Explicámos mais sobre os fornecedores de "open banking" e fornecedores externos na Secção 10 dos presentes Termos e Condições.

Por vezes, é fácil o Utilizador esquecer-se de tomar os passos necessários para manter o dinheiro em segurança. Eis algumas dicas:

- certifique-se de que fecha a app Revolut quando não estiver a utilizá-la; e
- mantenha o seu dispositivo móvel e a sua conta de e-mail em segurança; não permita que qualquer outra pessoa os utilize.

**Contacte-nos através da app Revolut, assim que possível, no caso de perder o seu cartão Revolut ou de este ser roubado, ou se o cartão Revolut ou os seus dados de segurança estiverem em risco de ser utilizados sem a sua permissão.**

Se puder, considere bloquear o cartão Revolut de imediato na app Revolut ou através do número automático abaixo indicado. No caso de se aperceber mais tarde de que não existe qualquer risco para a segurança do cartão Revolut, pode voltar a desbloqueá-lo.

**Para nos contactar**

**Por correio:**

- Konstitucijos ave. 21B, 08130 Vilnius, República da Lituânia.

**Bloquear o cartão Revolut:**

- +370 5 214 3608 (aplicam-se as tarifas padrão do fornecedor de serviços de telecomunicações).

**Comunicar a perda ou o roubo do cartão Revolut ou dos dados de segurança:**

- Envie-nos uma mensagem através da app Revolut a partir do dispositivo de outra pessoa.
- Envie-nos uma mensagem através das redes sociais.
- Envie-nos um e-mail para o endereço [support@revolut.com](mailto:support@revolut.com).

**Por telefone:**

- +370 5 214 3608 (aplicam-se as tarifas padrão do fornecedor de serviços de telecomunicações).

## 10. Efetuar pagamentos e aceder a contas com o "open banking"

Pode usar o "open banking" para aceder às contas que tem com outros fornecedores através da app Revolut e para permitir que outros fornecedores tenham acesso à sua conta Revolut.

**Permitir que outros fornecedores tenham acesso à sua conta Revolut**

O Utilizador pode permitir o acesso de outros fornecedores aos dados da conta ou permitir que efetuem pagamentos em seu nome. Estes fornecedores são muitas vezes designados de "fornecedores de open banking" ou "fornecedores externos".

Estes fornecedores terão de ser, quase sempre, autorizados por uma entidade reguladora tal como o Banco da Lituânia ou por uma entidade reguladora de qualquer outro país relevante. Se o Utilizador estiver a pensar utilizar um fornecedor de "open-banking" ou um fornecedor externo, deverá solicitar detalhes das respetivas autorizações (se as tiverem) e verificar, por si, as informações facultadas. (Pode fazê-lo ao verificar o registo online de empresas autorizadas mantido pelo Banco da Lituânia).

Quando acede à conta Revolut através de um fornecedor de open banking ou de um fornecedor externo, os nossos Termos e Condições continuam a aplicar-se à forma como utiliza a conta Revolut.

Podemos ter de bloquear o acesso do fornecedor de "open banking" ou do fornecedor externo à conta do Utilizador (por exemplo, por motivo de risco de fraude, se o fornecedor não tiver a autorização necessária ou caso haja motivo legal ou regulamentar para o fazer). Se o fizermos, iremos tentar entrar em contacto com o Utilizador com antecedência ou assim que for possível. Iremos proceder dessa forma através da app Revolut ou por e-mail, a menos que seja ilegal fazê-lo ou haja motivos de segurança válidos para não o fazermos. Também iremos

desbloquear o acesso do fornecedor externo assim que o motivo para lhe negar o acesso deixe de existir.

Também tem o direito de bloquear o acesso de um fornecedor externo ou de um fornecedor de open banking à sua conta Revolut. Deverá entrar em contacto connosco caso considere que um fornecedor externo está a agir sem o seu consentimento.

Quando utiliza um fornecedor de open banking ou um fornecedor externo, autoriza-os e dá-lhes o seu consentimento para acederem aos dados da conta Revolut ou para efetuarem pagamentos a partir da conta Revolut em seu nome. A forma como partilhamos os seus dados para este e outros fins está definida na nossa [Política de Privacidade](#).

### **Utilizar a app Revolut para aceder a contas com outros fornecedores**

Também pode aceder às suas contas com outros fornecedores e iniciar pagamentos com essas contas através da app Revolut. Chamamos a esta funcionalidade "Serviços de open banking". A Revolut tem autorização para fornecer estes serviços.

Quando utiliza os nossos Serviços de Open Banking para visualizar informações sobre uma conta que detém com outro fornecedor, tem de nos dar autorização para aceder a essa conta. Não iremos guardar nenhum dos dados de pagamento sensíveis facultados para conceder a autorização.

Assim que o Utilizador nos autorizar o acesso à conta para fins de informação da conta:

- Iremos aceder aos dados da conta em seu nome (ou seja, iremos aceder a informações como, por exemplo, os dados da conta, o histórico de operações e as funcionalidades da conta).
- Iremos analisar estas informações para fornecer estatísticas de gastos (como sugestões sobre como poderá poupar dinheiro).
- Pode revogar o seu consentimento em qualquer altura através da app Revolut.

A forma como utilizamos os deus dados para este e outros fins está definida na nossa Política de Privacidade.

Quando utiliza os nossos Serviços de Open Banking para iniciar um pagamento a partir de uma conta que detém com outro fornecedor, tem também de nos dar autorização para efetuar o referido pagamento. Não iremos guardar nenhum dos dados de pagamento sensíveis facultados para conceder a autorização. Consideraremos que o Utilizador nos deu consentimento e nos autorizou a iniciar pagamentos a partir destas contas quando o Utilizador selecionar um determinado serviço de pagamento na app Revolut e, depois de preencher todos os dados necessários, confirmar o mesmo serviço através da app.

## **11. Existem restrições à minha utilização da app Revolut ou do cartão Revolut?**

Atue de forma razoável e responsável sempre que utilizar a app Revolut ou o cartão Revolut. A app Revolut e o cartão Revolut não devem ser utilizados (direta ou indiretamente) das seguintes formas:

- para cometer atos ilegais (por exemplo, fraude);
- de uma forma que possa prejudicar a nossa capacidade de fornecer os nossos serviços;

- apenas para enviar e receber dinheiro de uma conta de crédito;
- para qualquer operação que envolva receber dinheiro, exceto efetuar levantamentos de dinheiro num multibanco;
- para controlar ou utilizar uma conta Revolut que não seja do Utilizador;
- para atribuir cartões Revolut a outra pessoa;
- para permitir que qualquer outra pessoa tenha acesso ou utilize a conta ou a app Revolut;
- para infringir, explorar ou contornar eventuais restrições de utilização definidas por um fornecedor de serviços onde o cartão Revolut esteja registado. Por exemplo, só pode utilizar um cartão Revolut para um fornecedor de serviços específico que ofereça uma subscrição ou período de teste gratuitos; ou
- para negociar em moedas estrangeiras apenas por motivos de especulação (isto é, para aproveitar uma subida ou queda inesperada do valor de uma moeda) ou para tirar partido das discrepâncias no mercado de câmbio internacional.

Certifique-se ainda de que nos trata com respeito, a nós e a toda a nossa equipa de suporte, porque estamos aqui para ajudar.

## Entrada e saída de dinheiro

### 12. Adicionar dinheiro à conta do Utilizador

Pode adicionar dinheiro à sua conta das seguintes formas:

- através de um cartão de débito ou crédito registado na nossa base de dados (doravante, o cartão registado). O cartão registado tem de estar no nome do Utilizador.
- por transferência bancária. Quando adiciona dinheiro por transferência bancária, tem de utilizar os dados da conta indicados na app Revolut. Certifique-se de que segue as instruções da app atentamente para evitar atrasos. Os dados da conta que tem de utilizar para adicionar dinheiro à conta dependem da moeda que estiver a adicionar. Por exemplo, se pretender adicionar dinheiro à conta em euros (€), tem de utilizar os dados da "conta em euros" indicados na app Revolut.
- ao adicionar dinheiro. Por vezes, podemos disponibilizar vários métodos para efetuar carregamentos com dinheiro na sua conta. Esta funcionalidade não está disponível em todos os países.

Podem aplicar-se taxas quando adiciona dinheiro à sua conta. Consulte a página [Taxas](#) para obter mais informações sobre as taxas adicionais.

Se utilizar um cartão registado ou uma conta bancária que está numa moeda para adicionar dinheiro à conta noutra moeda, o banco ou o fornecedor do cartão poderão cobrar uma taxa. Consideraremos que o Utilizador nos deu consentimento e nos autorizou a executar a operação assim que o Utilizador confirmar o pedido de pagamento na app Revolut.

Pode consultar mais informações sobre a adição de dinheiro à conta nas nossas [Perguntas frequentes](#).

## Reter dinheiro na conta do Utilizador

Quando adiciona dinheiro à sua conta, pode transferi-lo entre os vários tipos de subcontas que oferecemos. Por exemplo, pode transferir o dinheiro entre moedas ou retê-lo num Pocket pessoal. Todas estas opções são subcontas da sua conta. Todas as regras aplicáveis à conta principal aplicam-se também às subcontas. Por exemplo, estas subcontas podem ser acedidas por agências de cobrança de dívidas.

Em determinadas circunstâncias, poderemos ter de encerrar a subconta do Utilizador. Caso esta situação se verifique, o Utilizador será informado antecipadamente e poderá transferir ou trocar quaisquer fundos que detenha na subconta antes de esta ser encerrada. O Utilizador autoriza-nos a converter quaisquer fundos restantes para a sua moeda base e a encerrar a sua subconta.

## Nunca se preocupe em ter um saldo demasiado baixo na conta Revolut

Sabemos como é importante conseguir efetuar pagamentos sempre que desejar. O Utilizador pode autorizar-nos a adicionar um montante específico de dinheiro à conta a partir do cartão registado sempre que o valor de dinheiro da conta for inferior a um determinado montante. A este processo, chamamos adição automática. Pode cancelar a adição automática na app Revolut a qualquer momento ou ao contactar o fornecedor do cartão.

## Limites dos pagamentos

Devido aos requisitos de prevenção ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo ou aos limites aplicados por entidades terceiras, poderemos limitar os valores que o Utilizador pode receber ou pagar a partir da sua conta ou os montantes que o Utilizador pode levantar ou gastar com o cartão Revolut. Poderemos ainda definir um valor máximo para operações de câmbio, num determinado momento ou durante um período de tempo. Também podem sofrer alterações ocasionalmente. Pode consultar mais informações sobre estes limites [aqui](#).

## Mantenha a moeda consistente

É importante que os pagamentos efetuados para a sua conta sejam feitos na moeda em que a conta foi criada. Caso contrário, o pagamento será convertido para a moeda da conta, o que significa que o valor creditado na mesma poderá ser superior ou inferior ao esperado. Não assumimos qualquer responsabilidade por eventuais perdas que ocorram nestes casos.

## 13. Transferir dinheiro entre contas Revolut

O Utilizador pode enviar e receber dinheiro de outras contas Revolut. A estas operações, chamamos transferências imediatas. Todas as transferências imediatas são recebidas de forma instantânea.

O Utilizador pode efetuar uma transferência imediata para a conta de outro utilizador Revolut ao escolher o seu nome na lista de contactos da app Revolut, quer através do nome do utilizador quer através de qualquer outro método por nós fornecido para a respetiva identificação, e ao seguir as instruções apresentadas.

## Revolut Messenger

Também poderá utilizar esta conversa para falar com os seus contactos na secção "Transferência" da app Revolut. Esta função é conhecida como "Revolut Messenger". O Revolut Messenger destina-se a tornar a utilização da Revolut uma experiência mais social, permitindo-lhe comunicar com outros utilizadores Revolut sobre a sua atividade na app Revolut.

Para fazer uso do Revolut Messenger:

- o Utilizador e o contacto com quem pretende conversar devem utilizar ambos uma versão da app Revolut e devem ter efetuado o registo na Revolut num país em que a função Revolut Messenger esteja disponível; e
- o Utilizador deve ter efetuado um pagamento com sucesso junto do contacto no passado; ou
- ambos devem ter o contacto um do outro guardado nos contactos do dispositivo móvel e ter os referidos contactos sincronizados com a app Revolut; ou
- ambos devem ter sido adicionados a uma funcionalidade de grupo compatível com o Revolut Messenger (como, por exemplo, a nossa funcionalidade Dividir contas).

Caso não queira receber mensagens de um contacto no Revolut Messenger, pode bloqueá-lo. Se não quiser receber quaisquer mensagens através do Revolut Messenger, pode desativá-lo por completo. Pode realizar ambas as ações na app Revolut.

Para garantir a privacidade de qualquer comunicação, o Revolut Messenger está protegido com encriptação de ponta a ponta. Isso significa que a Revolut não conseguirá aceder às mensagens do Revolut Messenger em circunstância alguma. Por exemplo, se entrar em contacto com a nossa equipa de apoio ao cliente em relação a um problema que tenha ocorrido no Revolut Messenger, não conseguiremos aceder à conversa. Também significa que não poderemos fornecer informações relativas a mensagens do seu Revolut Messenger, mesmo que nos peça para o fazer.

O Revolut Messenger não dispõe de qualquer armazenamento permanente ou cópia de segurança das mensagens da sua conversa. Se eliminar e voltar a instalar a app Revolut, ou se mudar de dispositivo para aceder à app Revolut, as suas mensagens serão perdidas de forma irreversível.

As transferências imediatas apresentadas na conversa do Revolut Messenger não são mensagens, não são encriptadas e são armazenadas em permanência (à semelhança de quaisquer outros dados de operação seus). Em alternativa, constituem apenas lembretes de pagamentos realizados para o contacto com quem está a conversar ou recebidos a partir do mesmo. Assim sendo, continuarão a aparecer na sua conversa, mesmo que mude de dispositivo ou volte a instalar a app.

As nossas Normas da Comunidade aplicam-se sempre que utilize o Revolut Messenger. Caso infrinja as referidas Normas da Comunidade, poderemos limitar ou remover o seu acesso ao Revolut Messenger ou, até mesmo, fechar a sua conta Revolut. Se achar que alguém está a infringir as normas (por exemplo, se alguém o assediar ou se fizer passar por outra pessoa), pode apresentar uma denúncia junto da equipa de apoio ao cliente. No entanto, tenha em consideração que, uma vez que as mensagens são encriptadas, não conseguimos vê-las. Isso

poderá significar que terá de fornecer capturas de ecrã à equipa de apoio ao cliente como prova da denúncia apresentada.

## **Pockets de grupo**

Se o Utilizador for membro de um Pocket de grupo, pode enviar transferências imediatas para o mesmo.

Um Pocket de grupo é uma conta configurada e controlada por um único utilizador Revolut. Todos os membros de um Pocket de grupo podem ver as suas próprias transações no mesmo e sair a qualquer momento. Apenas o utilizador Revolut que configurou o Pocket de grupo (o proprietário) pode ver automaticamente todas as transações do Pocket de grupo, encerrar o Pocket de grupo, adicionar ou remover membros e permitir que os membros do Pocket de grupo levantem fundos (ou revogar o acesso dos mesmos). O Utilizador apenas deve aderir a um Pocket de grupo, ou enviar dinheiro para o mesmo, se confiar no proprietário do Pocket, uma vez que este será o proprietário dos fundos. Se o proprietário do Pocket deixar de ser titular de uma conta Revolut ou ficar com a conta bloqueada, o Utilizador não poderá aceder aos fundos do Pocket de grupo.

## **Efetuar compras com a funcionalidade "Pagar com a Revolut"**

O Utilizador pode, igualmente, efetuar uma transferência imediata para uma empresa que utilize a funcionalidade "Pagar com a Revolut" para receber pagamentos. Esta ação pode realizar-se das duas seguintes formas:

- O Utilizador pode pedir-nos para efetuar uma transferência imediata num determinado montante da sua conta Revolut para uma empresa (por exemplo, em vez de efetuar um pagamento com cartão no momento do pagamento). A estes pagamentos denominamos "Pagamentos iniciados pelo cliente".
- O Utilizador pode dar o seu consentimento para que uma empresa efetue a cobrança de transferências imediatas da sua conta Revolut no futuro (por exemplo, se o Utilizador permitir que uma empresa efetue a cobrança de pagamentos à sua conta de forma regular ou no momento de uma compra, como por exemplo, no caso de uma subscrição). A estes pagamentos denominamos "Pagamentos iniciados pelo operador comercial".

### *Pagamentos iniciados pelo cliente*

Os pagamentos iniciados pelo cliente têm um montante definido e são únicos. O montante pago à empresa estará em conformidade apenas com o montante que o Utilizador confirmou e a empresa não irá conseguir efetuar quaisquer outras cobranças sem a respetiva permissão do mesmo.

### *Pagamentos iniciados pelo operador comercial*

Os pagamentos iniciados pelo operador comercial são cobrados pela empresa com base no consentimento do Utilizador, o que significa que podem ser de qualquer valor ou com qualquer regularidade. Se pretender interromper um pagamento iniciado pelo operador comercial, peça à empresa que está a efetuar a cobrança para cancelar o serviço. Também pode entrar em contacto connosco para retirar o seu consentimento (através do chat) e daremos seguimento ao seu pedido até ao final do dia útil seguinte.

O Utilizador será notificado através da app Revolut sempre que for efetuado um pagamento iniciado pelo cliente ou um pagamento iniciado pelo operador comercial através da sua conta.

#### *Proteção na utilização da funcionalidade "Pagar com a Revolut"*

A funcionalidade "Pagar com a Revolut" é um serviço oferecido às empresas que permite que o Utilizador lhes possa efetuar um pagamento direto a partir da sua conta Revolut, sem necessidade de introdução de dados do cartão. No entanto, pretendemos que a funcionalidade "Pagar com a Revolut" opere sem problemas, tanto para as empresas como para o Utilizador. Desta forma, foi criada uma Política de Proteção do Comprador, aplicável quando o Utilizador efetua uma compra elegível através da funcionalidade "Pagar com a Revolut".

#### *Reembolsos para pagamentos iniciados pelo operador comercial*

Os pagamentos iniciados pelo operador comercial são cobrados da conta do Utilizador tendo em consideração o consentimento prévio prestado pelo mesmo. A Revolut recomenda que as empresas informem o Utilizador do montante referente a todos os pagamentos iniciados pelo operador comercial, antes da respetiva cobrança. No entanto, caso um pagamento iniciado pelo operador comercial tenha sido cobrado de forma incorreta da sua conta, o Utilizador poderá solicitar-nos o respetivo reembolso no prazo de 8 semanas após o pagamento. Para solicitar um reembolso, o Utilizador poderá contactar-nos através do chat, sendo informado sobre o resultado do mesmo num prazo de 10 dias úteis.

## 14. Efetuar outro tipo de pagamentos

É fácil enviar dinheiro para a própria conta bancária ou para a conta bancária de outra pessoa. O Utilizador pode efetuar um pagamento único ou configurar um pagamento recorrente. Basta inserir, na app Revolut, o código Sort e o número da conta (ou, no caso de pagamentos internacionais, o IBAN da conta) para onde está a enviar o dinheiro e seguir as instruções. Poderá ainda ser necessário solicitar outras informações.

### **Utilizar o cartão Revolut**

O Utilizador também pode efetuar pagamentos e levantar dinheiro com o cartão Revolut. O Utilizador pode igualmente fazê-lo ao introduzir os dados do seu cartão Revolut (o número do cartão, data de validade e número CVC) ou o seu PIN. Consideraremos estas ações como consentimento por parte do Utilizador para a realização de pagamentos ou levantamentos de dinheiro a partir da sua Conta Revolut. O Utilizador também disponibilizará o seu consentimento para a realização de pagamentos através do seu Cartão Revolut ao:

- colocar o seu Cartão Revolut no terminal (uma operação "contactless") e ao realizar outras ações no leitor de cartões eletrónico. Não é necessária a introdução de código PIN para pagamentos contactless até um certo valor;
- assinar o recibo de compra emitido pelo leitor de cartões eletrónico;
- inserir o seu cartão Revolut no leitor de cartões eletrónico e ao fazer algo mais do que o solicitado pelo mesmo sem introduzir o seu código PIN (por exemplo, pagar portagens, custos do parque de estacionamento, etc.);
- fornecer o número do seu cartão Revolut e outras informações e ao consentir ao início dos pedidos de pagamento para o débito na sua conta ao celebrar um Acordo com um

comerciante ou fornecedor de serviços; ou

- fornecer o número e outros dados do cartão Revolut a um fornecedor de serviços ou comerciante e ao autenticar este pagamento através de um método 3D Secure. Este passo é necessário para efetuar compras online com o cartão Revolut no caso de um fornecedor de serviços ou comerciante ter implementado este método. Se esse for o caso, abrir-se-á uma janela no site do fornecedor de serviços ou comerciante a pedir ao Utilizador que valide o pagamento. Posteriormente, o Utilizador receberá uma notificação push na app Revolut. O Utilizador terá de abrir a app e confirmar a operação para concluir o pagamento.

Quando o Utilizador utiliza o cartão Revolut para efetuar um levantamento num multibanco ou efetuar um pagamento (por exemplo, numa loja ou restaurante), iremos considerar o pagamento como autorizado pelo Utilizador salvo nos seguintes casos:

- o Utilizador informa-nos de que o dinheiro foi roubado da sua conta; ou
- o Utilizador acredita que não seguimos as instruções corretamente.

Poderemos cobrar uma taxa para efetuar levantamentos. Consulte a [página Taxas](#) para obter mais informações sobre as taxas adicionais.

## **Não nos responsabilizamos por qualquer perda causada por pagamentos devolvidos numa moeda diferente**

Por vezes, o dinheiro que o Utilizador nos pede para transferir para outra pessoa não é enviado para a conta e é-nos devolvido. No caso de termos tido de efetuar uma operação de câmbio quando enviamos o pagamento e se pudermos confirmar que fizemos tudo corretamente, quando devolvermos o dinheiro ao Utilizador, iremos devolvê-lo convertido ou voltaremos a convertê-lo para a moeda original. Tal significa que o montante que recebe de volta na conta pode ser inferior ou superior, consoante a taxa de conversão da moeda no momento da devolução. Não nos responsabilizamos por qualquer perda resultante desta operação.

## **CUIDADOS A TER AO INSERIR OS DADOS DA PESSOA A QUEM PRETENDE PAGAR**

Quando insere os dados da pessoa a quem pretende enviar o pagamento, o Utilizador deve confirmar que os mesmos estão corretos. Caso contrário, o pagamento poderá sofrer atrasos ou o Utilizador poderá perder o dinheiro se o enviar para a conta errada.

O Utilizador deve certificar-se de que conhece a pessoa a quem está a efetuar o pagamento. Se alguém falar com o Utilizador e pedir para efetuar um pagamento, mas o Utilizador não tiver a certeza de quem é ou do motivo do pagamento, poderá estar a ser vítima de scam e poderemos não conseguir recuperar o seu dinheiro.

Se a pessoa a quem enviar o pagamento não receber o dinheiro, não nos responsabilizamos pelo processamento correto do pagamento no caso de o Utilizador nos ter fornecido dados incorretos. Se nos pedir, temos todo o gosto em tentar enviar o dinheiro de volta, mas este processo será mais fácil em alguns países e mais complicado noutras.

Se contactar a nossa equipa de apoio ao cliente através da app Revolut, poderemos facultar informações para ajudar a tentar recuperar o seu dinheiro, incluindo os dados da pessoa que recebeu o dinheiro (se tivermos acesso aos mesmos).

O EEE é composto pelos países da União Europeia e pela Noruega, a Islândia e o Listenstaine. O termo "dia útil" significa um dia em que os bancos estão abertos ao público na República da Lituânia e no Reino Unido.

## Débitos diretos SEPA

Dependendo do país de residência, o Utilizador pode efetuar débitos diretos em euros, a partir da sua conta para contas bancárias detidas na Área Única de Pagamentos em Euros (isto é, em todos os países do EEE, na Suíça, no Mónaco e em São Marinho). Estes pagamentos chamam-se débitos diretos SEPA. O banco da conta para onde será efetuado o débito direto (o banco do destinatário) é responsável por nos solicitar o pagamento quando o mesmo for exigível.

O Utilizador pode:

- limitar o valor de um débito direto SEPA ou a frequência com que é pago a partir da sua conta (ou ambos);
- cancelar os débitos diretos SEPA efetuados a partir da sua conta; e
- optar por permitir que os débitos diretos SEPA sejam efetuados apenas para determinadas pessoas.

Para tal, deve entrar em contacto connosco através da app Revolut.

Se tiver configurado um débito direto SEPA, o banco do destinatário irá solicitar o mesmo no dia útil antes de o pagamento ser exigível e nós iremos pagar ao banco na data prevista. Se a data prevista for um dia não útil para o banco do destinatário (geralmente ao fim de semana ou a um feriado nacional), o dinheiro chegará ao banco no dia útil seguinte.

Consulte as nossas [Perguntas frequentes](#) para obter mais informações sobre os débitos diretos SEPA.

## Pagamentos de serviços fornecidos por outras empresas do grupo Revolut

A app Revolut é mais do que uma conta corrente. É uma plataforma onde pode aceder a uma grande variedade de serviços.

Nem todos estes serviços são prestados por nós (Revolut Bank UAB). Alguns são fornecidos por outras empresas do nosso grupo. Neste caso, o Utilizador tem de aceitar Termos e Condições diferentes para essas empresas, os quais irão reger os serviços prestados pelas mesmas. Por exemplo:

- Se utilizar serviços de criptomoeda, estes são fornecidos pela Revolut Ltd. e são regidos pelos [Termos e Condições para Criptomoedas](#) que o Utilizador aceitou. Não fornecemos estes serviços e o Utilizador não tem quaisquer direitos garantidos contra nós ao abrigo dos referidos Termos e Condições para Criptomoedas.
- Se utilizar serviços de metais e pedras preciosas, estes são fornecidos pela Revolut Ltd. e são regidos pelos [Termos e Condições para Metais e Pedras Preciosas](#) que o Utilizador aceitou. Não fornecemos estes serviços e o Utilizador não tem quaisquer direitos garantidos contra nós ao abrigo dos referidos Termos e Condições para Metais e Pedras Preciosas.
- Se utilizar serviços de trading, estes são fornecidos pela Revolut Securities Europe UAB. e são regidos pelos [Termos e Condições de Trading](#) que o Utilizador aceitou. Não fornecemos estes serviços e o Utilizador não tem quaisquer direitos garantidos contra nós ao abrigo dos referidos Termos e Condições de Trading.
- Se usa os serviços do Stays, eles são fornecidos pela Revolut Ltd. e são regidos pelos [Termos e Condições do Stays](#) com os quais concordou. Nós não fornecemos este serviço e você não tem direitos contra nós de acordo com os Termos e Condições do Stays.
- Quaisquer outros serviços fornecidos por outra empresa do grupo.

Apesar de não prestarmos estes serviços, por norma, os mesmos resultarão na necessidade de efetuar um pagamento de ou para a conta corrente que tem connosco. Por exemplo, quando compra ou vende criptomoeda, será debitado ou creditado um pagamento na conta corrente que tem connosco. Neste caso, vamos creditar ou debitar na conta corrente que tem connosco conforme solicitado por outras empresas do grupo Revolut, com base nos Termos e Condições que tiver acordado com essas empresas.

Por vezes, podemos configurar uma subconta na sua conta corrente se tal for necessário para o fornecimento destes serviços. Por exemplo, se utilizar serviços de Trading, verá uma subconta que terá de financiar para poder utilizar os serviços de Trading.

## **Transferências com cartão**

Pode usar a Revolut para enviar dinheiro para um cartão. Isto significa que um determinado pagamento é enviado através de um sistema de cartões em vez do sistema de pagamento tradicional. O destinatário do pagamento é identificado através do número do cartão em vez do número da conta bancária.

As transferências com cartão são enviadas de imediato, devendo o montante ficar disponível em 30 minutos. Isto significa que, depois de ser enviado, não é possível cancelar este tipo de pagamento. Certifique-se, por isso, de que insere os detalhes corretamente.

Lembre-se de que o número do cartão é uma informação muito importante que pode ser utilizada para cometer uma fraude contra si. A única informação que precisa de partilhar sobre o cartão para efetuar uma transferência com cartão é o número do cartão. Não precisa da data de validade e, seguramente, não precisa do código de segurança, por isso, certifique-se de que mantém estas informações em segurança.

## **Dados de contas locais**

Dependendo do país em que se encontra, poderemos disponibilizar dados de contas locais ao Utilizador. Se lhe fornecermos dados de contas locais a partir do EEE (por exemplo PLN, RON ou semelhante), este fornecimento será tratado como uma subconta da sua conta principal e ser-lhe-ão aplicadas as mesmas regras aplicáveis à sua conta principal.

Se lhe fornecermos dados de contas locais fora do EEE (por exemplo, GBP, USD ou semelhante), sempre que receber um pagamento para estes dados, emitiremos um montante equivalente em dinheiro eletrónico. Caso esta situação se verifique, o Utilizador autoriza-nos a transferir imediatamente este dinheiro eletrónico para a sua conta corrente. Sempre que o Utilizador efetuar um pagamento a partir destes dados de conta, autoriza-nos a retirar os fundos da sua conta corrente, a emitir imediatamente um montante equivalente em dinheiro eletrónico e a transferi-lo imediatamente ao beneficiário, de acordo com estes Termos e Condições.

## **Efetuar pagamentos em iuane chinês**

Se não se envolveu em qualquer atividade relacionada com criptomoedas em qualquer entidade do grupo Revolut, pode utilizar a Revolut para enviar pagamentos em iuane chinês para qualquer pessoa com uma conta AliPay. O valor máximo de qualquer pagamento é de 50 000 CNY.

De momento, não suportamos pagamentos em iuane para outras contas e o Utilizador também não pode reter saldos em iuane.

De acordo com a regulamentação chinesa, existem restrições quanto ao montante de fundos e ao número de transferências que um beneficiário da Alipay pode receber num mês/ano, consoante o motivo da transferência. Se estes limites forem ultrapassados do lado do beneficiário, o pagamento será anulado.

Infelizmente, caso se tenha envolvido em qualquer atividade relacionada com criptomoedas em qualquer entidade do grupo Revolut, não pode utilizar a Revolut para enviar pagamentos em iuane chinês. Isto deve-se às restrições impostas pelos parceiros que utilizamos para oferecermos este serviço. Por atividade relacionada com criptomoedas queremos dizer que o Utilizador:

- reteve, comprou ou vendeu criptomoedas diretamente na app Revolut; ou
- recebeu ou enviou lucros de criptomoedas a partir de um câmbio de criptomoedas na sua conta de criptomoedas na Revolut.

Para efetuar um destes pagamentos, terá de fornecer:

- o nome e a Identificação do AliPay da pessoa para a qual quer enviar o dinheiro;
- o motivo do pagamento; e
- qualquer outra informação que possamos necessitar para efetuar o seu pagamento.

O Utilizador reconhece igualmente que alguns dos seus dados pessoais serão transferidos para os bancos parceiros da AliPay na China se efetuar um pagamento em iuane chinês. Isto é necessário para processar o pagamento. Consulte o nosso Aviso de Privacidade do Cliente (disponível [aqui](#)) para obter mais informações sobre a forma como tratamos os seus dados pessoais.

Os pagamentos AliPay são concluídos quase em tempo real.

## 15. O que acontece se um pagamento for enviado para a conta errada, não for enviado ou sofrer atrasos?

Procuramos sempre processar os pagamentos correta e atempadamente, mas, por vezes, os problemas acontecem e um pagamento pode sofrer atrasos ou não chegar ao destino.

Se tiver ocorrido algum tipo de problema e:

- a pessoa que lhe enviou o pagamento;
- a conta bancária para a qual pretendia efetuar o pagamento; ou
- o comerciante a quem pretendia pagar;

estiver no EEE, informe-nos através da app Revolut. O Utilizador terá de nos informar o mais brevemente possível, sempre no prazo máximo de 13 meses depois de o dinheiro ser retirado da sua conta.

Se o dinheiro não chegar à conta de destino, iremos reembolsar o pagamento através da sua conta. Se o Utilizador tiver de pagar taxas adicionais ou juros na sequência do nosso erro, iremos também reembolsar o valor correspondente aos mesmos.

Se tivermos recebido um pagamento em nome do Utilizador, mas o dinheiro não tiver sido depositado na sua conta atempadamente, iremos creditar a conta de imediato com o valor do pagamento.

Estas regras não se aplicam a operações de câmbio.

## **O que deve fazer caso considere que cometeu um erro?**

Deverá verificar sempre se inseriu os dados corretos da pessoa a quem pretende efetuar o pagamento antes de avançar com o mesmo. Recomendamos que faça sempre um pagamento de teste de uma pequena quantia (por exemplo, 1 €) para se certificar de que os dados da conta estão corretos. Deve ter sempre em atenção o seguinte:

- Certifique-se sempre de que conhece a pessoa a quem está a efetuar o pagamento. Se alguém falar com o Utilizador e pedir para efetuar um pagamento, mas o Utilizador não tiver a certeza de quem é ou do motivo do pagamento, poderá estar a ser vítima de scam.
- Os contactos que vê na app Revolut são retirados dos nomes e dos números de telefone guardados no seu próprio telefone. Estes nomes e números de telefone não são verificados por nós nem por mais ninguém. Isto significa que, se tiver guardado o número ou o nome incorretamente no seu telefone, irá pagar à pessoa errada e poderá perder o montante.
- Os nomes de utilizador que vê na app Revolut podem parecer semelhantes a outros nomes de utilizador e podem ser alterados por utilizadores individuais. Tomamos medidas para remover eventuais nomes de utilizador inadequados, mas estes não são verificados por nós nem por mais ninguém. Isto significa que, se não tiver a certeza de que a pessoa é quem diz ser, poderá pagar à pessoa errada e perder o montante.

Não nos responsabilizamos por um pagamento efetuado de acordo com as suas instruções, mesmo que nos dê o número de conta, o nome de utilizador ou o número de telefone errados por engano. No entanto, se nos pedir, podemos tentar reaver o seu dinheiro. Também podemos tentar obter informações sobre o beneficiário para que o Utilizador possa tentar reavê-lo por meios próprios (caso a lei o permita). Embora nos comprometamos em tentar proceder desta forma, não garantimos que o iremos fazer e, em alguns casos, não o poderemos fazer.

## **O que faremos se nós ou outra entidade cometer um erro?**

Por outro lado, no caso de outra pessoa efetuar um pagamento por engano para a sua conta Revolut, terá de devolver o dinheiro. Se a pessoa que tiver efetuado o pagamento por engano para a sua conta avançar com um processo judicial para o reaver em nome próprio, podemos ter de partilhar os seus dados com essa pessoa.

O Utilizador concorda que, caso pré-financiemos um pagamento na sua conta quando o Utilizador inicia um carregamento com os nossos serviços de Open Banking, conforme descrito na Secção 10, e o pagamento não chegue ao destinatário, podemos anulá-lo ou retê-lo.

É por estes motivos que deve verificar sempre a sua conta com regularidade para garantir que está tudo correto.

## **16. Enviar e receber dinheiro através de uma ligação para pagamento**

O Utilizador pode facilmente enviar dinheiro a um amigo que não tenha uma conta Revolut ao configurar uma "ligação para pagamento" na app Revolut. Uma ligação para pagamento permite aceitar pagar um determinado valor sem ter de introduzir os dados da conta ou do cartão que receberá o pagamento. Em vez disso, o Utilizador seleciona o montante e partilha a ligação e o beneficiário insere os dados da sua conta ou o número do seu cartão.

O Utilizador também pode criar uma ligação para pagamento para receber pagamentos e enviar essa ligação para a outra pessoa.

Depois de enviar a ligação, a outra pessoa terá de concluir a ligação para pagamento através da introdução dos dados relevantes.

- Se o Utilizador enviar dinheiro através de uma ligação para pagamento, a outra pessoa terá de inserir os dados da sua conta bancária ou o número do seu cartão na ligação. Posteriormente, o pagamento será efetuado para a conta bancária ou cartão da pessoa como se o próprio Utilizador tivesse introduzido os dados na app manualmente. Por vezes, devido ao tamanho ou à natureza do pagamento, a outra pessoa terá de aderir à Revolut para concluir a operação. Depois de aderir, o pagamento será efetuado para a respetiva conta Revolut.
- Se o Utilizador receber dinheiro através de uma ligação para pagamento, a outra pessoa terá de inserir os dados do respetivo cartão de débito ou crédito, ou os dados de um cartão adicionado ao Apple Pay ou Google Pay, na ligação. Em seguida, o pagamento será efetuado a partir do cartão. Poderemos impor limites ao montante que o Utilizador pode pedir através de uma ligação para pagamento, os quais serão indicados diretamente na app.

Por vezes, poderemos pedir à outra pessoa que crie uma conta Revolut antes de poder receber um pagamento por outros motivos. Se a pessoa não o fizer, não conseguiremos efetuar ou receber o pagamento em nome dela.

Todas as ligações para pagamento têm validade. Findo o prazo de validade, a ligação expira e a outra pessoa não poderá efetuar ou receber o pagamento. Informaremos o Utilizador da validade da ligação que criar diretamente na app.

Não se esqueça: ao criar uma ligação para pagamento para enviar dinheiro, está a aceitar efetuar um pagamento sem introduzir os dados da conta ou do cartão. O pagamento será realizado para os dados que forem introduzidos pela outra pessoa na ligação. Tome especial atenção ao local em que partilha uma ligação e à pessoa com quem a partilha. Por exemplo, se partilhar uma ligação para enviar dinheiro para o perfil de um amigo numa rede social, pode ser outra pessoa a clicar na ligação e a receber o dinheiro. No caso de uma ligação para pagamento criada pelo Utilizador suscitar preocupações, o Utilizador pode cancelar a mesma (antes de a operação ser concluída) através do histórico de operações na app.

## **Revolut.Me**

O Utilizador poderá enviar ou receber pagamentos de outras pessoas através de ligações Revolut.Me. Ao partilhar a sua ligação Revolut.Me ou o seu código QR, o Utilizador poderá receber pagamentos Revolut.Me a partir de qualquer lugar e de qualquer pessoa que tenha um meio de pagamento válido. Qualquer pessoa que tenha os dados Revolut.Me do Utilizador poderá fazer-lhe um pagamento Revolut.Me. Para isso, é necessário acrescentar uma descrição e preencher o montante a pagar. Caso não conclua este processo, o pagamento não será efetuado ao Utilizador.

Ao contrário das ligações para pagamento, as ligações Revolut.me são um URL fixo que pode ser utilizado para receber pagamentos de forma recorrente. Poderemos impor limites ao montante que o Utilizador pode pedir através de uma ligação Revolut.Me, os quais serão indicados diretamente na app.

Na primeira vez que o Utilizador usar o Revolut.Me, iremos gerar um nome de utilizador Revolut.Me. Este fará parte do código QR ou da ligação Revolut.Me do Utilizador. O código QR e a ligação Revolut.Me encontram-se na app Revolut.

Caso não goste do seu nome de utilizador Revolut.Me o Utilizador poderá alterá-lo.

As nossas Normas da Comunidade aplicam-se ao nome de utilizador Revolut.Me, bem como à utilização do Revolut.Me.

## 17. Qual é a taxa de câmbio aplicada?

Pode encontrar mais informações sobre as taxas que cobramos na [página Taxas](#). Pode sempre consultar a nossa taxa de câmbio em tempo real na app Revolut.

Todos os utilizadores Standard e Plus podem efetuar um determinado montante limite de operações de câmbio com esta taxa de câmbio todos os meses. Esse montante limite depende da moeda base e é definido na nossa página Taxas. Os utilizadores Standard e Plus que efetuarem operações de câmbio acima deste montante limite começam a pagar uma taxa de utilização justa (ao contrário dos clientes Premium, Metal e Ultra).

Depois de convertermos a moeda, o histórico de operações da app Revolut irá também apresentar a taxa de câmbio aplicada.

A taxa de câmbio poderá sofrer alterações entre o momento em que nos informa que pretende efetuar uma operação de câmbio e o momento em que a operação de câmbio é efetivamente realizada. Isto significa que, se nos pedir para efetuar uma operação de câmbio, pode receber um pouco mais ou um pouco menos do que esperava.

Não nos responsabilizaremos se o Utilizador:

- perder dinheiro em resultado da conversão de moeda; ou
- tiver de pagar taxas ou perder dinheiro por estar a utilizar o cartão Revolut noutro país e pedir ao comerciante (ou ao banco do comerciante) para efetuar a conversão. (Por exemplo, se for um cliente da Lituânia a visitar o Japão. Quando pagar uma conta num restaurante, aceita pagar em Euros em vez de pagar em yen. Isto significa que está a pedir ao banco do comerciante para efetuar a conversão. Não podemos ser responsabilizados se o banco em questão aplicar uma taxa de câmbio mais elevada ou se cobrar uma taxa adicional).

## 18. Posso cancelar um pagamento ou uma operação de câmbio?

O Utilizador pode cancelar um pagamento (incluindo um pagamento recorrente ou um débito direto SEPA) a qualquer momento até ao final do dia útil antes de o pagamento ser exigível para cobrança a partir da conta.

O Utilizador não pode cancelar um pagamento no próprio dia em que o valor é exigível para cobrança a partir da conta. Isto significa que não pode cancelar transferências entre contas Revolut.

Da mesma forma, o Utilizador não pode cancelar uma operação de câmbio depois de recebermos o pedido para a executar.

### **É fácil cancelar uma transferência bancária.**

O Utilizador pode cancelar uma transferência bancária através da app Revolut.

## 19. Quanto tempo demora a efetuar um pagamento?

Compreendemos que, quando o Utilizador efetua um pagamento, um dos aspetos mais importantes é que o destinatário receba o dinheiro a tempo. O momento em que o banco de destino recebe o dinheiro depende do momento em que o Utilizador nos pede para efetuar o pagamento e da moeda em que pretende efetuar o mesmo.

A secção abaixo explica melhor a situação. Tenha em atenção que todas as horas apresentadas nos presentes Termos e Condições baseiam-se no fuso horário do Reino Unido, o qual equivale ao Greenwich Mean Time (GMT) de outubro a março, e ao British Summer Time (BST) de março a outubro.

### **Transferência imediata para uma conta Revolut:**

- O Utilizador pode submeter uma instrução de pagamento a qualquer momento e nós iremos recebê-la imediatamente.

### **Pagamento para a conta bancária de outra pessoa:**

- Se o Utilizador submeter uma instrução de pagamento antes das 13h (ou das 15h horas no fuso horário de Vilnius) num dia útil, iremos recebê-la imediatamente.
- Se o Utilizador submeter uma instrução de pagamento depois das 13h (ou das 15h horas no fuso horário de Vilnius) num dia útil, iremos recebê-la no dia útil seguinte.
- Se o Utilizador submeter uma instrução de pagamento num dia não útil, iremos recebê-la no dia útil seguinte.

### **Transferência para uma conta bancária através de uma ligação para pagamento:**

- O Utilizador pode submeter uma instrução de pagamento a qualquer momento e nós iremos recebê-la quando a pessoa a quem pretende pagar inserir as suas informações bancárias (na condição de que esta ação ocorra no prazo de 24 horas depois de o Utilizador enviar a ligação para pagamento).

### **Pagamento para uma conta bancária numa data futura (por exemplo, pagamento recorrente):**

- O Utilizador pode submeter uma instrução de pagamento a qualquer momento e nós iremos recebê-la no próprio dia útil (se for exigível o pagamento ser retirado da conta num dia útil) ou no dia útil seguinte (se for exigível o pagamento ser retirado da conta num dia não útil).

A secção abaixo indica o momento em que efetuamos pagamentos em diferentes moedas.

### **Pagamento por transferência com cartão:**

- O Utilizador pode submeter uma instrução de pagamento a qualquer momento e nós iremos recebê-la imediatamente.

### **Se o pagamento for efetuado em EUR ou GBP:**

- depois de retirado o pagamento da conta do Utilizador, o dinheiro chegará à conta do destinatário no próprio dia útil.

Se o pagamento for efetuado em qualquer moeda que não EUR ou GBP para uma conta bancária no EEE (salvo o Reino Unido):

- depois de retirado o pagamento da conta do Utilizador, o dinheiro chegará à conta do destinatário até quatro dias úteis mais tarde.

Se o pagamento for efetuado em qualquer moeda que não EUR ou GBP para uma conta bancária fora do EEE:

- depois de retirado o pagamento da conta do Utilizador, o dinheiro chegará à conta do destinatário assim que possível. O tempo que demora depende da localização do banco de destino.

**Se nos pedir para efetuar um câmbio de moeda, vai receber o montante convertido de imediato.**

## 20. Quando recusamos ou atrasamos um pagamento

Temos de recusar um pagamento (incluindo a receção e saída de pagamentos) nas seguintes circunstâncias::

- se qualquer requisito legal ou regulamentar nos impedir de efetuar o pagamento ou significar que precisamos de efetuar uma verificação mais aprofundada;
- se o Utilizador tiver infringido os presentes Termos e Condições de uma forma que razoavelmente consideramos que justifica a recusa ou o atraso do pagamento;
- se o processamento do pedido do Utilizador constituir uma infração aos presentes Termos e Condições ou se o pedido não contiver todas as informações de que necessitamos para efetuarmos o pagamento corretamente;
- se o montante for superior, ou se implicar ultrapassar, um eventual limite da conta. Definimos os referidos limites [aqui](#);
- se não existir dinheiro suficiente na conta para efetuar o pagamento e cobrar eventuais taxas;
- se estiver em vigor um pedido de falência ou se o Utilizador tiver voluntariamente acordado qualquer condição especial com os credores;
- se, mesmo depois de envidarmos todos os esforços razoáveis, não conseguirmos efetuar o pagamento atempadamente;
- se terceiros nos impedirem de efetuar o pagamento (por exemplo, se a Mastercard ou a Visa não permitir o pagamento ou levantamento de dinheiro com o cartão Revolut);
- se tivermos solicitado informações importantes e razoavelmente necessárias e o Utilizador não as tiver fornecido; ou
- se tivermos suspendido a conta do Utilizador.

Podemos ainda recusar emitir um cartão Revolut novo se o Utilizador não tiver dinheiro suficiente na conta para pagar as respetivas taxas de emissão ou entrega do cartão.

Poderemos atrasar um pagamento (incluindo a receção e saída de pagamentos) se qualquer requisito legal ou regulamentar nos impedir de efetuar o pagamento ou implicar uma verificação mais aprofundada.

**QUANDO NOS RECUSAMOS A PROCEDER COM UM PAGAMENTO, TENTAREMOS SEMPRE (SALVO NOS CASOS EM QUE TAL SEJA ILEGAL OU QUE NOS SEJA TECNICAMENTE IMPOSSÍVEL) INFORMAR O UTILIZADOR SOBRE O MOTIVO DA RECUSA, AS RAZÕES DA MESMA (SE POSSÍVEL) E O PROCEDIMENTO PARA A RETIFICAÇÃO DE TODOS OS ERROS FACTUAIS QUE TENHAM LEVADO À RECUSA. ESTA NOTIFICAÇÃO DEVERÁ SER ENTREGUE AO UTILIZADOR O MAIS RAPIDAMENTE POSSÍVEL APÓS A RECUSA.**

Se conseguirmos, utilizaremos a app Revolut para informar o Utilizador de que recusámos um pagamento. Se gostaria de obter mais informações sobre o motivo pelo qual recusámos um pagamento, e o que pode fazer para resolver a situação, entre em contacto connosco através da app.

Não somos responsáveis por eventuais perdas que o Utilizador possa sofrer em resultado da recusa ou do atraso de um pagamento.

## 21. Taxas de terceiros para efetuar ou receber pagamentos

Tentamos manter os nossos pagamentos gratuitos. No entanto, por vezes, temos de cobrar uma taxa para podermos fornecer um serviço. Nos casos em que tal é necessário, tentamos que as taxas sejam reduzidas. Sempre que um pagamento estiver sujeito a uma taxa, iremos apresentá-la na app antes de efetuar o pagamento. Além disso, também pode consultar as nossas taxas atuais na [página Taxas](#).

Não cobramos qualquer taxa para receber pagamentos. Não cobramos qualquer taxa pelo envio de pagamentos nacionais na sua moeda base.

Se efetuar um pagamento noutra moeda ou para outro país, poderemos cobrar uma taxa de pagamento SWIFT ou uma taxa de pagamento internacional. Estas taxas estão definidas na nossa página Taxas. Daremos sempre informações sobre as mesmas e dir-lhe-emos quanto custam, na app Revolut, antes de efetuar um pagamento.

Qualquer outro banco envolvido no processo, como o banco do destinatário ou determinados bancos intermediários (bancos que ajudam a transferir o dinheiro para outros bancos), poderão por vezes cobrar taxas com base no pagamento que está a enviar ou receber. Tal poderá significar que o Utilizador ou o destinatário poderão receber menos do que o valor esperado. Por exemplo, se alguém enviar 100 €, o Utilizador poderá receber apenas 90 € se o banco da outra pessoa cobrar uma taxa de 10 € pela operação.

Isto poderá acontecer se:

- o banco da pessoa para quem está a efetuar ou de quem está a receber um pagamento se encontrar no EEE e o pagamento for efetuado na moeda de um país que não pertence ao EEE; ou
- o Utilizador efetuar ou receber um pagamento de uma pessoa cujo banco se encontra fora do EEE.

Relembramos que não cobramos qualquer taxa para receber pagamentos. Iremos sempre enviar o valor total que recebermos de outro banco. Da mesma forma, iremos sempre enviar o valor total que o Utilizador nos pedir para enviar, mas não podemos garantir que o valor total chegará ao destinatário no caso de outro banco aplicar uma taxa. Se efetuar uma transferência com cartão, também lhe será cobrada uma taxa. A taxa dependerá do montante a enviar e do destino de envio. Esta taxa será calculada em tempo real e apresentada ao Utilizador na app antes de efetuar o pagamento.

## O que acontece se algo não correr como esperado

### 22. O que acontece se alguém roubar dinheiro da minha conta?

O Utilizador deve informar-nos assim que possível através da app Revolut (e sempre no prazo máximo de 13 meses após a data em que o dinheiro foi retirado da conta). Iremos restituir o dinheiro na conta nos seguintes casos:

- o Utilizador não podia saber que os dados de segurança ou o cartão Revolut estavam em risco de ser utilizados indevidamente;
- o pagamento ocorreu porque alguma pessoa à nossa responsabilidade cometeu um erro;
- o pagamento foi retirado depois de o Utilizador nos ter informado de que alguém sabia os seus dados de segurança ou nos ter informado de que o cartão Revolut estava perdido ou tinha sido roubado, ou ainda se não tivermos possibilitado uma forma de nos informar da situação;
- a legislação em vigor exigia que nos certificássemos de que o Utilizador seguia determinadas instruções quando nos pediu para efetuar o pagamento e nós não o cumprimos; ou
- o Utilizador efetuou um pagamento por determinados bens ou serviços adquiridos online ou através de outro método não presencial (existem alguns tipos de contratos aos quais esta situação não se aplicaria, como contratos para arrendamento de imobiliário, mas podemos fornecer mais informações sobre este caso quando nos informar acerca do problema).

Também devolvemos o valor que o Utilizador teve de pagar na sequência de o pagamento ser retirado da sua conta.

Não reembolsamos qualquer valor se o Utilizador tiver agido de forma fraudulenta ou se não tiver mantido os seus dados de segurança ou o cartão Revolut em segurança de forma intencional ou negligente (salvo se nos tiver informado antes de o pagamento ser retirado da sua conta). Por exemplo, não reembolsaríamos qualquer valor se o Utilizador tivesse partilhado o PIN do cartão Revolut com outra pessoa e essa pessoa tivesse efetuado um pagamento com o seu cartão sem o seu conhecimento.

## 23. Circunstâncias em que podemos bloquear o acesso à conta do Utilizador ou ao cartão Revolut

Preocupamo-nos com a segurança do seu dinheiro. Podemos impedir que o Utilizador efetue pagamentos a partir da sua conta ou com o cartão Revolut se tivermos preocupações razoáveis relativamente à segurança dos mesmos ou no caso de estarem a ser utilizados de forma fraudulenta ou sem a sua permissão.

Também poderemos ter que bloquear a sua conta ou cartão Revolut para cumprir com as nossas obrigações legais decorrentes das leis da República da Lituânia.

Informaremos o Utilizador através da app Revolut antes ou, assim que nos for possível, depois de bloquearmos a app Revolut ou o cartão. Também informaremos o Utilizador sobre o motivo pelo qual tomámos a medida (salvo se tal reduzir a sua ou a nossa segurança ou se constituir um ato ilícito). Desbloquearemos a conta do Utilizador assim que as razões para o bloqueio tiverem sido resolvidas.

## 24. Quando podem suspender ou encerrar a minha conta?

Poderemos encerrar ou suspender a sua conta à ordem de imediato (incluindo o acesso aos serviços prestados por outras entidades do grupo Revolut) e impedir o seu acesso ao nosso site em casos excepcionais. Os casos excepcionais incluem o seguinte:

- se tivermos razões válidas para suspeitar que o Utilizador está a ter comportamentos fraudulentos ou criminosos;
- se o Utilizador não nos fornecer (ou a alguém que atue em nosso nome) as informações de que necessitamos, ou se tivermos razões válidas para acreditar que as informações prestadas não são válidas ou verdadeiras;
- se o Utilizador infringir os presentes Termos e Condições de forma grave ou persistente e não resolver a situação dentro de um prazo razoável depois de lhe termos pedido para o fazer;
- se tivermos informações de que a utilização da app Revolut por parte do Utilizador é prejudicial para nós ou para os nossos software, hardware ou sistemas;
- se tivermos razões válidas para acreditar que a utilização permanente da conta por parte do Utilizador poderá prejudicar a nossa reputação ou boa vontade;
- se tivermos solicitado que o Utilizador restitua o dinheiro que nos é devido e o mesmo não o tiver feito num período de tempo razoável;
- se o Utilizador declarar falência; ou
- se tivermos de o fazer ao abrigo de qualquer lei, regulamentação, ordem judicial ou instrução de um ombudsman.

Também poderemos optar por encerrar ou suspender a conta por outros motivos. Em tal situação, entraremos em contacto através da App Revolut com, pelo menos, sessenta (60) dias de antecedência.

O encerramento da conta e o cancelamento do Acordo poderá ainda terminar qualquer outro acordo que tenha estabelecido connosco ou por intermédio nosso. Pode obter mais informações através da app Revolut ou ao entrar em contacto connosco.

## 25. Alteração dos presentes Termos

Iremos alterar os presentes Termos e Condições apenas pelas seguintes razões:

- se considerarmos que se tornarão mais fáceis de compreender ou mais úteis para o Utilizador;
- para demonstrar o modelo de gestão da nossa empresa, especialmente se a alteração for necessária por causa de uma mudança na forma como um sistema financeiro ou uma tecnologia são fornecidos;
- para refletir requisitos legais ou regulamentares que sejam aplicáveis à nossa atividade;
- para refletir eventuais alterações aos custos inerentes à gestão do nosso negócio; ou
- devido à alteração ou à introdução de novos serviços ou produtos que afetam os serviços ou produtos existentes protegidos pelos presentes Termos e Condições.

### Informar o Utilizador acerca das alterações

Se adicionarmos um novo produto ou serviço que não implique qualquer alteração aos Termos e Condições da conta do Utilizador, poderemos adicioná-lo de imediato e informar o Utilizador antes de começar a utilizá-lo.

De qualquer forma, se efetivamente introduzirmos alterações, enviaremos uma notificação na app Revolut e/ou para o e-mail com um prazo mínimo de 60 dias de antecedência em relação à respetiva entrada em vigor. Presumiremos que o Utilizador está satisfeito com as novas alterações, salvo nos casos em que nos informe que pretende encerrar a conta antes de as mesmas entrarem em vigor.

## 26. Direitos de reembolso do Utilizador por pagamentos com cartão Revolut e débitos diretos SEPA

### **Pagamentos com cartão Revolut**

O Utilizador pode solicitar à Revolut o reembolso de um montante retirado da sua conta caso todas as condições seguintes se apliquem:

- o Utilizador aceitou que um pagamento fosse retirado da sua conta, mas não concordou com o montante real do pagamento;
- o montante retirado é superior ao que o Utilizador tinha razoavelmente previsto em todas as circunstâncias (incluindo através do seu padrão de despesas);
- o destinatário do pagamento reside no EEE;
- o Utilizador não autorizou o pagamento diretamente junto da Revolut;
- a Revolut ou o destinatário não forneceu nenhuma informação junto do Utilizador acerca do pagamento nas quatro semanas que antecederam a sua execução; e
- o Utilizador solicitou o reembolso junto da Revolut no prazo de oito semanas após o pagamento ter sido retirado da sua conta.

Por exemplo, o Utilizador poderia obter um reembolso se tivesse autorizado um hotel a cobrar qualquer artigo do minibar com o cartão Revolut, mas o hotel tivesse cobrado mais dinheiro do que o razoavelmente previsto no momento da autorização.

Nesse sentido, podemos solicitar informações adicionais para investigar a situação. No prazo de 10 dias úteis a contar da data de envio das informações solicitadas, procederemos ao reembolso ou, caso contrário, comunicaremos os motivos para não procedermos dessa forma.

### **Débitos diretos SEPA**

Se o Utilizador tiver efetuado um débito direto SEPA, as circunstâncias acima não têm necessariamente de aplicar-se ao seu caso. O Utilizador será elegível para receber um reembolso ilimitado se nos contactar no prazo de oito semanas a contar da data em que o pagamento foi retirado da conta.

### **Reversão de reembolsos**

Se o Utilizador receber um reembolso e, posteriormente, a Revolut descobrir que não era elegível para tal, terá de nos devolver o reembolso.

## 27. A Revolut é responsável por qualquer problema ocorrido com a minha conta, o meu cartão Revolut ou a app Revolut?

Envidaremos todos os esforços razoáveis e possíveis para garantir que os nossos serviços não sofrem interrupções e podem ser acedidos a uma velocidade aceitável. Contudo, não podemos prometer que será sempre assim ou que os serviços serão isentos de falhas. Também dependemos de determinados terceiros para fornecermos os nossos serviços ao Utilizador, o que por vezes pode causar interrupções nos mesmos. Envidaremos sempre todos os esforços possíveis para resolver eventuais problemas com os nossos serviços, independentemente do motivo que os tenha causado.

Se o Utilizador for titular de um cartão Revolut, informá-lo-emos de qualquer alteração no nosso sistema que afete a sua capacidade de utilizar o cartão.

Não seremos responsáveis por eventuais perdas resultantes do incumprimento das nossas obrigações em matéria de pagamentos da sua conta e para a sua conta devido a:

- requisitos legais ou regulamentares;
- acontecimentos imprevisíveis que escapem ao nosso controlo e que, no momento, não foi possível evitar;
- ações criminais ou outras ações de caráter ilegal por parte de terceiros, resultantes em dano para o Utilizador ou para qualquer outra pessoa (a menos que especificado diretamente nestes Termos e Condições); ou
- bloqueio da conta do Utilizador durante a implementação de requisitos legais, incluindo aqueles relacionados com branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo.

Se não conseguir utilizar o cartão Revolut por qualquer motivo, seremos apenas responsáveis pela substituição do cartão em questão.

### **Seremos unicamente responsáveis por perdas previsíveis.**

Se infringirmos o presente Acordo, seremos responsáveis por quaisquer perdas que pudéssemos prever no momento em que o Acordo foi assinado ou pelas perdas resultantes de fraudes ou negligências graves da nossa parte.

Não nos responsabilizaremos perante o Utilizador por nenhuma das seguintes consequências, diretas ou indiretas, resultantes dos presentes Termos e Condições:

- perda de rendimento ou lucros;
- perda de prestígio ou danos na reputação;
- perda de contratos ou oportunidades empresariais;
- perda de poupanças antecipadas; ou
- perdas indiretas.

Nenhuma das disposições dos presentes Termos e Condições remove ou limita a nossa responsabilidade perante a morte ou eventuais ferimentos pessoais resultantes da nossa negligência ou por motivo de fraude ou afirmações fraudulentas.

## 28. Situações de dívida do Utilizador para com a Revolut

O Utilizador não pode pedir dinheiro emprestado na sua conta, a menos que beneficie de um dos nossos produtos de crédito.

Se ficar com saldo negativo, o Utilizador tem de carregar a conta de imediato com o respetivo valor.

Caso não efetue o carregamento e não coloque novamente o saldo a zero ou nos deva taxas (além de taxas de terceiros para efetuar ou receber um pagamento) ou qualquer outro montante, poderemos, em qualquer altura, sem aviso ou exigência, retirar o montante que nos deve de qualquer montante que nos esteja imputado, incluindo de qualquer outra conta Revolut singular ou conjunta. A este procedimento, designamos de direito de compensação. Também poderemos retirar o dinheiro da conta do Utilizador na moeda do país onde vive (a sua moeda base) ou o valor equivalente da sua conta em outra moeda, até que o saldo negativo seja liquidado na totalidade.

Se não tiver fundos suficientes na conta para pagar as taxas ou outros montantes em dívida, também poderemos recuperar o montante por outro meio, tal como explicado abaixo, informando o Utilizador antes de o fazer:

1. retirando o valor que nos deve do seu cartão registado;
2. efetuando outras medidas para recuperar o dinheiro que nos deve, como:
  - acionar uma agência de cobrança de dívidas para entrar em contacto com o Utilizador;
  - levar a cabo os procedimentos legais para efeitos de cumprimento da lei;
  - informar as agências de prevenção de fraudes, se permitido;
  - vender, transferir ou atribuir o montante que nos deve a um terceiro.

Na eventualidade de tomarmos alguma destas medidas (ou todas elas), poderemos cobrar os nossos custos razoáveis para o fazer. O Utilizador também poderá estar sujeito a taxas adicionais como custos de sobretaxa de carregamento, aumento da majoração de câmbio internacional ao fim de semana, custos para nomear uma agência de cobrança de dívidas ou custos legais incorridos por nós.

Se está com dificuldades financeiras, entre em contacto connosco através do chat na app para obter apoio.

O Utilizador poderá ser responsável por pagar impostos ou custos relacionados com os pagamentos que efetua ou recebe através da sua conta, cuja recolha não é da nossa responsabilidade. Por exemplo, se o Utilizador for residente legal da República da Irlanda e levantar dinheiro num multibanco na República da Irlanda, poderemos cobrar o imposto de selo aplicável até ao valor máximo legal, conforme exigido pelos Irish Revenue Commissioners, as autoridades fiscais e aduaneiras irlandesas. Ao fazê-lo, poderemos colocar o seu saldo negativo (se necessário). Por esse motivo, pedimos que verifique as suas obrigações!

## 29. Quando poderá o Utilizador ser responsabilizado pelas nossas perdas

### **O Utilizador poderá ser responsabilizado perante nós por determinadas perdas**

Se tiver infringido os presentes Termos e Condições e/ou tal infração tiver causado perdas à Revolut, aplicar-se-á o seguinte:

- o Utilizador será responsável por quaisquer perdas previsíveis que possamos sofrer em resultado da sua ação (tentaremos minimizar as perdas ao máximo); e
- o Utilizador será igualmente responsável por eventuais custos jurídicos relacionados com as nossas perdas.

## 30. Apresentar uma reclamação

### **Procuraremos corrigir a situação se o nosso serviço não for do seu total agrado**

Daremos sempre o nosso melhor, mas compreendemos que, por vezes, as situações podem não correr conforme esperado. Se tiver uma reclamação, entre em contacto connosco.

Aceitaremos e consideraremos todas as reclamações enviadas pelo Utilizador. A nossa última resposta à reclamação do Utilizador, ou uma carta a explicar o motivo pela qual a resposta ainda não foi concluída, será fornecida ao Utilizador dentro de 15 dias úteis após a sua reclamação ter sido efetuada e, em casos excepcionais, dentro de 35 dias úteis (informaremos se tal for o caso).

### **Apresentar uma reclamação**

Se o Utilizador pretender apenas falar com alguém acerca de um assunto que lhe cause preocupação, deverá entrar em contacto connosco através do chat disponibilizado na app Revolut. O chat na app é a nossa ferramenta de apoio ao cliente e as nossas respostas às perguntas feitas pelo Utilizador através do chat na app não estão sujeitas aos prazos de tratamento de queixas indicados acima. Por norma, conseguimos resolver rapidamente as questões através da app. É provável que o Utilizador nos tenha de disponibilizar as informações abaixo.

Em caso de queixa formal, utilize este [formulário](#). Em alternativa, pode enviar-nos um e-mail para [formalcomplaints@revolut.com](mailto:formalcomplaints@revolut.com). Se nos indicar, no seu contacto, que pretende apresentar queixa, forneceremos um [formulário](#) de reclamação ou podemos enviar-lhe o [formulário](#) de queixa formal e pedir aos nossos agentes que analisem o seu caso como uma queixa formal.

Terá de nos indicar:

- o seu nome e apelido;
- o número de telemóvel e endereço de e-mail associados à conta;
- qual é o problema;
- quando começou o problema; e
- como gostaria que resolvêssemos a questão.

Analisaremos a sua reclamação e responderemos por e-mail. Comunicaremos com o Utilizador em inglês, exceto se o informarmos do contrário.

Independentemente do exposto, o Utilizador tem sempre o direito de abordar as respetivas autoridades extrajudiciais para resolução de litígios mencionadas anteriormente em relação a qualquer reclamação sobre o nosso serviço. O Utilizador tem, igualmente, o direito de utilizar qualquer tribunal competente se considerar que a Revolut infringiu a lei.

### **Autoridades extrajudiciais para resolução de litígios de reclamações relacionadas com serviços financeiros**

Se o Utilizador não estiver satisfeito com a forma como tratámos uma reclamação, pode encaminhar o caso para o Banco da Lituânia no prazo de 1 (um) ano a contar da data em que nos enviou a reclamação. Neste caso, o Banco da Lituânia atuará como autoridade extrajudicial para resolução de litígios entre os consumidores e os fornecedores de serviços financeiros. O endereço do organismo é: Žalgirio g. 90, 09303 Vilnius, República da Lituânia.

O Utilizador pode encontrar mais informações no respetivo [site](#).

Tenha em atenção que, se pretender ter a possibilidade de recorrer ao Banco da Lituânia como autoridade extrajudicial para resolução de litígios, o Utilizador deve apresentar-nos a sua reclamação no prazo de 3 (três) meses a contar do dia em que teve conhecimento ou terá tido conhecimento da alegada violação dos seus direitos ou interesses legítimos resultantes do Acordo celebrado connosco.

A análise da reclamação por parte do Banco da Lituânia é gratuita.

A Autoridade Estatal de Proteção dos Direitos do Consumidor é a autoridade extrajudicial para resolução de litígios de reclamações de consumidores não relacionados com as competências do Banco da Lituânia.

O endereço do organismo é: Vilniaus str. 25, 01402 Vilnius, República da Lituânia.

O Utilizador pode encontrar mais informações no respetivo [site](#). Pode também apoiar-se nas leis imperativas de proteção do consumidor do país do EEE onde reside. O Utilizador pode ainda apresentar uma reclamação às respetivas autoridades extrajudiciais para resolução de litígios que tratam das reclamações dos clientes no seu país relativamente aos serviços financeiros prestados por nós. A lista das referidas autoridades pode ser consultada [aqui](#).

## **Autoridades extrajudiciais para resolução de litígios para reclamações relacionadas com o processamento de dados pessoais**

O Utilizador possui o direito de efetuar uma reclamação ao organismo de Inspeção Estatal de Proteção de Dados (SDPI), a autoridade lituana supervisora de problemas relacionados com proteção de dados.

O endereço do organismo é: L. Sapiegos str. 17, 10312 Vilnius, República da Lituânia; e-mail: [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt).

O Utilizador pode encontrar mais informações no respetivo [site](#).

## **Mais informações**

Clique [aqui](#) para obter mais informações sobre o nosso procedimento de gestão de reclamações.

## **Informações legais**

### **31. Proteção de Dados e Confidencialidade**

Temos de recolher dados sobre o utilizador de modo a podermos fornecer os nossos serviços ao abrigo do acordo. Para obter mais informações sobre a forma como utilizamos os seus dados pessoais, consulte o nosso Aviso de Privacidade do Cliente (disponível [aqui](#)).

Ao aceitar o acordo, comprehende que iremos recolher e armazenar os seus dados pessoais de forma a podermos fornecer-lhe os nossos serviços. Este procedimento não afeta qualquer direito e obrigação que o Utilizador ou a Revolut possui ao abrigo da lei de proteção de dados.

O Utilizador pode revogar a permissão dada ao encerrar a conta, o que cancelará o nosso Acordo. Em tal caso, deixaremos de utilizar os seus dados no âmbito do fornecimento dos nossos serviços, mas poderemos ser obrigados a preservar tais dados por motivos legais.

## **Confidencialidade**

Ao aceitar o presente Acordo, o Utilizador está a dar-nos a sua permissão para que a Revolut divulgue as seguintes informações a outras entidades do grupo Revolut (incluindo a Revolut Ltd):

- o facto de que o Utilizador é nosso cliente;
- os serviços que prestamos ao Utilizador;
- o número de conta;
- o(s) saldo(s) da conta do Utilizador;
- operações realizadas ou a serem realizadas em nome do Utilizador;
- obrigações de dívida do Utilizador para connosco;
- circunstâncias do fornecimento de serviços financeiros ao Utilizador;
- a situação e ativos financeiros do Utilizador;
- outras informações comerciais que o Utilizador nos tenha prestado aquando da abertura da conta; e
- as atividades, os planos, as obrigações de dívida ou as operações do Utilizador com outras pessoas.

A informação acima poderá ser divulgada a outros membros do grupo Revolut nas seguintes situações:

- Quando for necessária para um bom desempenho da contabilidade financeira, auditorias e avaliações de risco;
- Ao utilizarmos sistemas de informação ou equipamentos técnicos comuns (servidores);
- Quando for necessária para fornecer os serviços que o Utilizador solicitou; ou
- Quando for necessária para desenvolver ou melhorar os vários serviços fornecidos pelo grupo Revolut.

Todas as informações acima constituem aquilo a que chamamos "segredos do cliente", que temos a obrigação de proteger no âmbito das regulamentações aplicáveis.

Algumas funcionalidades que disponibilizamos na app Revolut são de natureza social. Ao aceitar o acordo, comprehende e confirma que, caso não tenha alterado as suas preferências de privacidade na app Revolut, outros utilizadores da Revolut poderão ver informações limitadas sobre si (por exemplo, o seu nome, a fotografia de perfil e o plano Revolut que tem ativo). Assim, se um cliente procurar o seu nome de utilizador na app, verá o seu nome completo e a fotografia de perfil. Pode alterar as suas definições de privacidade na app Revolut a qualquer momento.

Todas as propriedades intelectuais nos nossos produtos (por exemplo, o conteúdo na nossa app e no nosso site, o nosso logo e os modelos de cartões) são detidas pela nossa empresa-mãe, Revolut Ltd (uma empresa constituída em Inglaterra e no País de Gales, com o número de registo de pessoa coletiva 08804411 e com sede social em 7 Westferry Circus, Canary Wharf, Londres, E14 4HD, Reino Unido) e são utilizadas por nós e por outras empresas do grupo Revolut. O Utilizador não deve utilizar esta propriedade intelectual como se fosse sua, exceto para usufruir dos nossos produtos. Não deve também efetuar engenharia inversa em nenhum dos nossos produtos (ou seja, reproduzi-los após uma análise detalhada do seu processo de fabrico ou composição).

### 33. Mais informações legais

#### **O nosso Acordo com o Utilizador**

Apenas o Utilizador e a Revolut têm direitos ao abrigo do Acordo.

O Acordo é pessoal para o Utilizador, pelo que não poderá transferir direitos ou obrigações ao abrigo do mesmo.

#### **O nosso direito de transferência e atribuição**

O Utilizador aceita e dá-nos permissão para combinar, reorganizar, criar derivações, transformar ou executar qualquer outra forma de reorganização ou restruturação da nossa empresa ou do nosso negócio e/ou transferir ou atribuir todos os nossos direitos e obrigações ao abrigo dos presentes Termos e Condições a terceiros.

Apenas iremos transferir algum dos nossos direitos ou obrigações ou algum dos direitos ou obrigações do Utilizador ao abrigo do presente Acordo se tal não afetar negativamente os direitos do Utilizador ao abrigo dos presentes Termos e Condições, se formos obrigados a proceder dessa forma devido a algum requisito legal ou regulamentar, ou se tal for efetuado em virtude de um processo de implementação ou reorganização (ou um processo semelhante). O Utilizador terá a possibilidade de encerrar a sua conta mediante notificação prévia acerca da atribuição, fusão, reorganização ou qualquer outra notificação semelhante.

#### **Aplica-se a lei da Lituânia**

**As leis da República da Lituânia aplicam-se aos presentes Termos e Condições e Acordo.**

Independentemente deste facto, o Utilizador pode sempre apoiar-se nas leis imperativas da proteção do consumidor do país do EEE onde reside.

#### **A versão em inglês do Acordo tem prevalência**

Se os presentes Termos e Condições forem traduzidos para outro idioma, a tradução serve apenas de referência e a versão em inglês terá prevalência. Ao aceitar o presente Acordo e ao aceitar os serviços da Revolut, o Utilizador confirma que percebe a língua inglesa e concorda em comunicar com a Revolut na mesma língua no que diz respeito a assuntos jurídicos que possam surgir no âmbito do presente Acordo, inclusive no que diz respeito à comunicação e resolução de quaisquer reclamações.

#### **O nosso direito de implementar o Acordo**

Se o Utilizador tiver infringido o Acordo celebrado entre o mesmo e a Revolut e a Revolut não fizer cumprir os respetivos direitos, ou no caso de se atrasar a fazê-lo, tal não impede a Revolut

de posteriormente implementar os referidos direitos ou quaisquer outros.

### **Tomada de ações judiciais contra nós**

As ações judiciais ao abrigo dos presentes Termos e Condições apenas podem ser tratadas nos tribunais da República da Lituânia (ou nos tribunais de qualquer Estado Membro da UE onde o Utilizador resida).