

TERMOS E CONDIÇÕES

Serviço de Compra e Venda de Moeda Estrangeira em Efetivo

RealTransfer – Instituição de Pagamento, S.A.

Registada no Banco de Portugal com o n.º 329

1. Identificação do Prestador

1.1 A Realtransfer presta o serviço de Compra e Venda de Moeda Estrangeira em Efetivo (doravante “CVMEE”) através de uma rede de lojas próprias e de Agentes autorizados em território nacional, que inclui mas não está limitada, às seguintes empresas: NovaCâmbios – Instituição de Pagamento, S.A., sociedade comercial com o NIPC 502768711, com sede na Calçada do Carmo, n.º 6, 1.º, 1200-091 Lisboa, Portugal, Campião & Ca.Sucessores de José Dias e Dias, Lda., sociedade por quotas com o NIPC 500051720, com sede na Rua do Amparo n.º2C. 1100-026 Lisboa, Portugal, Casa Travassos, Limitada, sociedade comercial com o NIPC 500488622, com sede em Rossio, 42, 1100-200 Lisboa.

1.2 O conjunto de pontos de venda próprios, pontos de venda de Agentes ou pontos de venda de Correspondentes será doravante designado de forma conjunta ou separada de “Rede”. Para mais informações acerca da Rede da Realtransfer por favor consulte o site www.realtransfer.pt, através do n.º +351 800 200 404 (custo chamada) ou contacte o operador de caixa no seu balcão habitual. No site www.bportugal.pt/entidades-autorizadas poderá encontrar mais informações acerca da rede de Agentes em Portugal da Realtransfer.

2. Serviço de Compra e Venda de Moeda Estrangeira em Efetivo (CVMEE)

2.1 O Serviço de CVMEE é o serviço através do qual se efetua uma transação em moeda de um determinado país por moeda de outro país. Este serviço é prestado pela Realtransfer em toda a sua Rede, em função da disponibilidade de divisas.

2.2 Através deste serviço, o Cliente pode comprar à Realtransfer moeda estrangeira, através de numerário ou cartão de débito e vender moeda estrangeira à Realtransfer, através de numerário.

2.3 Para beneficiar deste Serviço, o Cliente deverá deslocar-se presencialmente a um dos balcões da Rede Realtransfer. O serviço de CVMEE não está disponível através de site, APP ou Tele-envio.

2.4 Adicionalmente ao serviço de CVMEE, a Realtransfer disponibiliza ao Cliente a possibilidade de submeter um pedido de reserva da moeda que pretenda adquirir através do site www.realtransfer.pt, por email ou telefone. O pedido de reserva é totalmente gratuito. Através deste serviço, o Cliente indica (i) o balcão onde pretende formalizar a operação, (ii) a divisa que pretende adquirir e (iii) o montante que deverá ser disponibilizado pela Realtransfer. A

Realtransfer aprecia o pedido de reserva no prazo máximo de 24 horas. O Cliente será contactado através de telefone e/ou email, para agendar o levantamento ou informar que não existe disponibilidade de moeda para a data pretendida. O pedido ficará disponível na loja acordada para levantamento durante 48 horas, após as quais a Realtransfer não garante a disponibilidade do mesmo.

3. Condições do Serviço

3.1 Para ordenar o Serviço de CVMEE, o Cliente deverá efetuar o registo prévio presencialmente, em qualquer balcão da Rede. Para o efeito deverá (i) ser maior de 18 anos, (ii) possuir documento de identificação com fotografia válido, cuja digitalização e conservação na Ficha de Cliente deverá autorizar (iii) fornecer os elementos de identificação solicitados na Ficha de Cliente e assiná-la; (iv) tomar conhecimento sobre os termos aplicáveis ao tratamento e armazenamento de dados pela Realtransfer, pelo Grupo empresarial em que se insere, por Parceiros e Entidades legalmente habilitadas a solicitar a consulta de dados pessoais. Qualquer alteração aos dados que constem na Ficha de Cliente deverá ser comunicada pelo cliente à Realtransfer por escrito, sob pena de não poderem ser consideradas as referidas alterações para quaisquer efeitos, ou de ser recusada a execução de operações.

3.2 A RealTransfer aceita a apresentação dos seguintes tipos de documento de identificação para prestar o Serviço de CVMEE: (i) Bilhete de Identidade português; (ii) Cartão de Cidadão; (iii) Passaporte; (iv) Bilhete de Identidade Militar; (v) Cartão do Barco/Navio com a cópia do passaporte de Cliente; (vi) Bilhete de Identidade Europeu; (vii) Bilhete de Identidade Romeno só é permitido desde que seja apresentado com outro documento que contenha a assinatura do Cliente; (viii) Cartão Consular / Corpo Diplomático; (ix) Título de Residência.

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

3.4 Após a verificação de identidade, o Cliente deverá indicar (i) o montante e (ii) a moeda estrangeira que pretende comprar/vender. Caso o Cliente tenha realizado uma reserva de moeda antecipadamente, deverá indicar os dados da reserva, para confirmação.

3.5 O Cliente será informado da Taxa de Câmbio em vigor. Não será aplicada qualquer Taxa ou Comissão de serviço ao cliente para além dos montantes que integram a Taxa de câmbio.

3.6 Após receber do Cliente o pagamento do montante devido, ou após a entrega da moeda estrangeira que o mesmo pretende vender, a Realtransfer entregará ao Cliente a correspondente divisa e o(s) respetivo(s) recibo(s) de transação. O Cliente deverá confirmar no local a informação constante no Recibo de Transação, que assina, bem como contabilizar o montante que lhe foi

entregue. Após a confirmação, será fornecido ao Cliente um duplicado do Recibo de Transação, considerando-se concluída a operação, que não poderá ser posteriormente cancelada ou anulada. Com a assinatura deste recibo, o Cliente isenta explicitamente a Realtransfer de quaisquer responsabilidades por qualquer divergência entre os montantes recebidos e as informações do recibo e reconhece e aceita a prestação do serviço de acordo com os Termos e Condições de serviço constantes do presente documento.

3.7 De acordo com a legislação em vigor, a Realtransfer deverá manter registos dos serviços prestados, nomeadamente, (i) o Recibo de Transação, (ii) cópia do documento de identificação do Cliente; (iii) autorização para recolha e tratamento de dados pessoais; (iv) demais documentação exigível.

3.8 A Realtransfer é obrigada a comunicar às autoridades reguladoras e judicialmente competentes, todas operações de CCMEE suspeitas, ainda que na forma tentada.

4. Tabela de Câmbios

4.1 A Tabela de Câmbios é disponibilizada em local visível, em todos os balcões da Rede RealTransfer onde o serviço seja prestado. Também poderá ser consultada por telefone ou email, advertindo-se o Cliente para a possibilidade de flutuação da mesma até ao momento da formalização da operação.

4.2 A Taxa de Câmbio é composta pela cotação da moeda aplicável em cada momento e pela Margem de Serviço. A Taxa de Câmbio é dinâmica, sendo definida no momento da realização da operação. A mesma será comunicada ao Cliente, que a deverá aceitar previamente à execução da operação. Se o cliente pretender comprar moeda estrangeira, o valor a pagar em euros é sujeito a arredondamento à segunda casa decimal. Caso o cliente pretenda vender moeda estrangeira, o valor que lhe será entregue, em euros, será, também ele, sujeito a arredondamento à segunda casa decimal. Qualquer arredondamento do valor final, a entregar ou a receber, por defeito ou por excesso, será necessariamente comunicado ao Cliente previamente à execução da operação.

5. Restrições

5.1 A Realtransfer reserva-se o direito de recusar prestar o Serviço de CVMEE em que considere haver risco de branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo, corrupção e/ou fraude; ou que de alguma outra forma possa eventualmente violar qualquer Lei ou Regulamento em vigor.

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

6. Reclamações

6.1 A Realtransfer leva muito a sério todas as reclamações apresentadas, independentemente da proveniência, respetivo teor ou natureza, tentando garantir o seu tratamento justo e célere.

6.2 Todos os estabelecimentos onde é prestado o Serviço de CVMEE pela Realtransfer possuem Livro de Reclamações, que deverá ser disponibilizado sempre que solicitado, de forma imediata e gratuita, nos termos da legislação em vigor. No site da Realtransfer www.realtransfer.pt encontrará um *link* para aceder, a todo o momento, ao Livro de Reclamações *Online*.

6.3 Além do Livro de Reclamações, o Cliente poderá contactar os serviços da Realtransfer através da linha telefónica gratuita 800 200 404 (custo de chamada), ou enviar um e-mail para infoREAL@realtransfer.pt para quaisquer esclarecimentos, comentários ou reclamações.

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

6.5 Ao apresentar uma reclamação ou remeter elementos adicionais solicitados, pedimos aos Clientes que facultem de forma clara, precisa e completa o máximo de dados transacionais possíveis a fim de permitir a sua identificação e da transação em causa, de modo inequívoco. A Realtransfer envidará todos os esforços para concluir o tratamento das mesmas no prazo de 15 dias úteis. Em todo o caso, e independentemente de pedido de elementos adicionais ao Cliente ou a terceiros que participem de alguma forma na prestação do serviço, que se estimem relevantes na resolução da reclamação em causa, a Realtransfer garante que o tratamento de reclamações e/ou contactos para esclarecimento será efetuado no prazo máximo de oito semanas.

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

7. Proteção de Dados

7.1 O tratamento dos dados do Cliente pela RealTransfer é realizado de acordo com a Política de Privacidade da Realtransfer que é dada a conhecer ao Cliente no momento da prestação do Serviço de CVMEE e que pode ser consultada em www.realtransfer.pt. O acesso às informações recolhidas está restringido a colaboradores autorizados para uso desses dados e poderão ser consultadas, alteradas ou eliminadas a todo o momento, a pedido do Cliente. O Cliente terá, a todo o tempo, o direito de retificar ou alterar os seus dados pessoais.

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

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

7.4 Quaisquer contactos para efeitos de partilha e divulgação, *marketing* e publicidade dos nossos serviços será expressamente autorizada pelo Cliente. O Cliente poderá, a todo o tempo, revogar o consentimento prestado para efeitos de receção de campanhas de *marketing* e publicidade.

7.5 Para mais informações, ou exercício de direitos relativos aos seus dados, poderá contactar-nos por telefone através do número +351 800 200 404 (custo de chamada) ou através do e-mail infoREAL@realtransfer.pt.

8. Direitos de Autor e Propriedade Industrial

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

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

9 . Lei Aplicável e Tribunal Competente

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

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

9.3 O Cliente poderá recorrer a quaisquer meios legalmente admissíveis para Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, nomeadamente Centros de Arbitragem de Conflitos de

Consumo, que procedem à resolução de litígios através de procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem, de forma gratuita ou a custos reduzidos. Por favor consulte o Centro de Arbitragem respetivo no seu balcão habitual.