

Termos e condições para o utilizador final da AUDIPAY

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A.

A.	Geral	2
B.	Requisitos de participação e processo de registo.....	2
I.	Requisitos de participação	2
II.	Processo de registo e informações necessárias	3
III.	Celebração do contrato	3
C.	Armazenamento de dados (de pagamento) pela MPS	4
D.	Dever do CLIENTE de notificar e cooperar.....	4
I.	Dever do CLIENTE de notificar e cooperar	4
II.	Dever de cuidado do CLIENTE.....	4
E.	Duração do ACORDO e cessação	5
I.	Prazo	5
II.	Cessação pelo CLIENTE	5
III.	Cessação pela MPS	5
IV.	Efeito da cessação	5
F.	Responsabilidades	5
G.	Limitações de responsabilidade de MPS	6
H.	Proteção de dados	6
I.	Sigilo profissional - consentimento para a transferência de dados do CLIENTE	6
J.	Comunicação e notificações	7
K.	Transferência de direitos e obrigações	7
L.	Alterações aos TERMOS E CONDIÇÕES	7
M.	Separabilidade	7
N.	Produção de provas.....	7
O.	Reclamações e resolução extrajudicial de reclamações.....	8
I.	Reclamações	8
II.	Resolução extrajudicial de reclamações	8
P.	Foro competente e lei aplicável	8
ANEXO A:	Disposições específicas caso o CLIENTE tenha domicílio na Suíça	9

A. Geral

Os presentes termos e condições (os "**TERMOS E CONDIÇÕES**") regulam a relação contratual (o "**ACORDO**") entre J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A. ("**MPS**")

e os participantes que tenham registado junto da MPS e que tenham sido habilitados pela MPS (o(s) "**CLIENTE(S)**").

Os **CLIENTES** podem adquirir bens e serviços dos comerciantes aderentes (os "**PONTOS DE ACEITAÇÃO**") através de mercados digitais, e pagar por meio de uma solução de pagamento ("**AUDIPAY**") regulada pelo presente CONTRATO.

Para esse efeito, o operador de mercado (o "**OPERADOR DE MERCADO**") disponibilizará ao **CLIENTE** um canal online (por exemplo, website, aplicação móvel). O **OPERADOR DE MERCADO** pode também oferecer bens e serviços ao **CLIENTE** no mercado e, nessas circunstâncias, atua como Ponto de Aceitação.

O **CLIENTE** pode utilizar os serviços da MPS da seguinte forma: armazenamento, junto da MPS, dos seus dados (de pagamento) para utilização recorrente em futuras transações de pagamento (cf. Cláusula C).

A MPS presta exclusivamente serviços de armazenamento de dados ao **CLIENTE** e não presta quaisquer serviços de pagamento nem outros serviços financeiros. A MPS presta serviços de pagamento apenas aos **PONTOS DE ACEITAÇÃO** participantes ou aos **OPERADORES DE MERCADO** que atuem como beneficiários, isto é, como beneficiários dos pagamentos efetuados pelo **CLIENTE** através do seu prestador de serviços terceiro. Em consequência, o **CLIENTE** não será considerado **CLIENTE** da MPS no que respeita a serviços de pagamento.

Caso pessoas não se tenham registado junto da MPS para armazenamento dos seus dados (o(s) "**PAGADOR(ES) CONVIDADO(S)**"), não se constitui relação contratual entre a MPS e o **PAGADOR CONVIDADO**. Nestes casos, a MPS atua apenas como um prestador de serviços para o beneficiário relevante. Assim, O **PAGADOR CONVIDADO** não é, portanto, **CLIENTE** da MPS. O mesmo se aplica ainda que o **PAGADOR CONVIDADO** se registre junto do **OPERADOR DO MERCADO** ou do ponto de aceitação e guarde os seus dados para pagamentos futuros.

Ao registar-se junto da MPS, o **CLIENTE** aceita os presentes **TERMOS E CONDIÇÕES**. Caso o **CLIENTE** não concorde com os presentes **TERMOS E CONDIÇÕES**, não poderá utilizar o armazenamento de dados da MPS.

As disposições específicas estabelecidas no ANEXO A são aplicáveis caso o **CLIENTE** tenha domicílio na Suíça e, em caso de conflito com os presentes **TERMOS E CONDIÇÕES**, prevalecerão sobre os **TERMOS E CONDIÇÕES**.

B. Requisitos de participação e processo de registo

Para utilizar a **AUDIPAY**, o **CLIENTE** deve concluir o processo de registo e cumprir as seguintes condições de participação.

I. Requisitos de participação

OS **CLIENTES** podem utilizar a **AUDIPAY** para fins particulares ("**CLIENTES PRIVADOS**") ou para fins comerciais, isto é, no âmbito do exercício da sua atividade comercial ou por conta própria ("**CLIENTES COMERCIAIS**").

Um **CLIENTE PRIVADO** deve ter capacidade jurídica e ser uma pessoa singular.

Um **CLIENTE COMERCIAL** deve ser uma pessoa singular ou pessoa coletiva, ou uma sociedade dotada de personalidade jurídica e dispor de todas as licenças necessárias ao exercício da sua atividade. Caso um **CLIENTE COMERCIAL** seja uma pessoa singular, deve ter capacidade jurídica.

Além disso, um **CLIENTE** apenas pode participar na **AUDIPAY** se tiver aceite os presentes **TERMOS E CONDIÇÕES**, concluído com êxito o processo de registo para a participação na **AUDIPAY** e tiver sido autorizado pela MPS a participar na **AUDIPAY**.

AUDIPAY só pode ser usada para a sua própria conta. É proibida qualquer utilização da AUDIPAY por outra pessoa. O CLIENTE confirma que atua por conta própria. Caso esta condição seja violada, não é permitida a utilização da AUDIPAY.

II. Processo de registo e informações necessárias

O CLIENTE pode registar-se na AUDIPAY por meio da interface de utilizador da MPS ou por meio da interface de utilizador de um OPERADOR DE MERCADO ou, se aplicável, de um Ponto de Aceitação.

Se um CLIENTE já se encontre registado junto de um OPERADOR DE MERCADO, a MPS pode utilizar os dados armazenados junto do OPERADOR DE MERCADO para efeitos do registo junto da MPS. Isto aplica-se, em particular, ao endereço de e-mail e palavra-passe (em conjunto, os "**DADOS DE ACESSO**"). O CLIENTE será informado em conformidade no decurso do processo de registo.

A MPS pode determinar que o CLIENTE apenas pode iniciar sessão na AUDIPAY com os Dados de Acesso que forneceu ao mercado.

Durante o registo, será criado um perfil pessoal do CLIENTE ("**CONTA DE CLIENTE**"), no qual o CLIENTE pode inserir e gerir os seus Dados (de Acesso).

As pessoas singulares devem facultar as informações indicadas como necessárias durante o registo. Isto inclui o seu nome próprio, apelido e nome de nascimento, local de nascimento, data de nascimento, nacionalidade, endereço de residência permanente, número de telefone e, quando aplicável, endereço de e-mail. Adicionalmente, é obrigatória a confirmação de que o CLIENTE atua por conta própria.

As pessoas coletivas ou sociedades devem, no mínimo, facultar informações relativas à denominação social ou designação, país de constituição, endereço da sua sede e, quando aplicável, o endereço de quaisquer outros estabelecimentos, endereço de e-mail comercial, forma jurídica, número de registo, bem como os nomes, endereços, nacionalidade, local de nascimento, data de nascimento e, quando aplicável, endereços de e-mail dos membros do órgão de representação, dos representantes legais e de quaisquer proprietários beneficiários finais.

Além disso, os CLIENTES adicionarão, no âmbito do registo, os Meios de Pagamento (conforme definidos infra na Cláusula C). Os Meios de Pagamento adicionados podem ser verificados pela MPS.

A MPS reserva-se o direito de solicitar, a qualquer momento, informações e documentos adicionais para a identificação e verificação da identidade do CLIENTE, o que é necessário, em particular, para cumprimento das obrigações em matéria de prevenção do branqueamento de capitais no âmbito da utilização da AUDIPAY. Os CLIENTES devem fornecer imediatamente estas informações e documentos à MPS.

No decorrer do registo, o CLIENTE deve prestar informações verdadeiras, completas e precisas e não deve utilizar quaisquer informações ou dados para os quais não esteja autorizado.

Se as informações prestadas pelo CLIENTE como parte do processo de registo forem alteradas, este deverá informar a MPS sem demora injustificada, atualizando os dados relevantes através de uma interface de utilizador. Se necessário, o CLIENTE fornecerá provas dos dados atualizados com os documentos apropriados.

III. Celebração do contrato

O CONTRATO para a utilização da AUDIPAY entre o CLIENTE e a MPS entra em vigor com o registo do CLIENTE junto da MPS, após a conclusão com êxito do processo de registo na AUDIPAY e mediante a aceitação, pela MPS, da proposta do CLIENTE para celebração do CONTRATO. Não existe qualquer direito ou pretensão à celebração do presente CONTRATO nem à participação na AUDIPAY.

C. Armazenamento de dados (de pagamento) pela MPS

Os dados (de pagamento) do CLIENTE serão armazenados aquando do registo. Assim, OS CLIENTES não têm de voltar a introduzir os seus dados (de pagamento) sempre que efetuam pagamentos a favor de PONTOS DE ACEITAÇÃO ou a OPERADORES DE MERCADO servidos pela MPS enquanto beneficiários. Para efeitos de esclarecimento, a MPS não presta serviços de pagamento ao CLIENTE, mas apenas serviços de armazenamento de dados.

Para efeitos de esclarecimento, "Meios de Pagamento" significará os dados da conta bancária do CLIENTE, os dados do cartão de crédito, ou os dados de outro instrumento de pagamento que o CLIENTE armazene na CONTA DO CLIENTE com a finalidade de facilitar pagamentos a PONTOS DE ACEITAÇÃO e OPERADORES DE MERCADO.

D. Dever do CLIENTE de notificar e cooperar

I. Dever do CLIENTE de notificar e cooperar

Se um CLIENTE tomar conhecimento de que qualquer dos seus dispositivos com acesso ao AUDIPAY (por exemplo, telemóvel) foi perdido ou furtado/roubado, ou tomar conhecimento de qualquer utilização indevida ou outra utilização não autorizada dos seus Dados de Acesso, o CLIENTE deve informar a MPS desse facto sem demora injustificada ("AVISO DE CANCELAMENTO").

No que respeita a um AVISO DE CANCELAMENTO, o CLIENTE pode contactar com a MPS a qualquer momento através de:

Linha direta Cancelamento e Fraude: +49 5361 379 3838

E-mail: support@jpmmps.com

O CLIENTE deve comunicar imediatamente à polícia qualquer furto ou roubo ou utilização indevida.

Se um CLIENTE suspeitar que uma pessoa não autorizada teve conhecimento dos seus Dados de Acesso, ou utiliza os seus Dados de Acesso, o CLIENTE deve emitir um AVISO DE CANCELAMENTO.

II. Dever de cuidado do CLIENTE

1. Ligação técnica para AUDIPAY

Qualquer CLIENTE estabelecerá uma ligação técnica com a AUDIPAY apenas através da interface do utilizador disponibilizada pela MPS, pelo OPERADOR DE MERCADO ou PONTO DE ACEITAÇÃO (em conjunto, a "INTERFACE DO UTILIZADOR"). Qualquer acesso à AUDIPAY por meios diferentes dos previstos nos presentes TERMOS E CONDIÇÕES será da responsabilidade do CLIENTE. Se, por exemplo, o CLIENTE aceder ao myAudi não diretamente mediante introdução do URL num navegador, designadamente acedendo ao website através de hiperligações, existe o risco de os Dados de Acesso do CLIENTE ficarem acessíveis a terceiros.

2. Confidencialidade dos Dados de Acesso

Cada CLIENTE é responsável por manter a confidencialidade dos Dados de Acesso e por os introduzir apenas através da INTERFACE DO UTILIZADOR. O CLIENTE manterá os seus Dados de Acesso protegidos e impedirá o acesso aos mesmos por terceiros. Isto deve-se ao facto de que qualquer pessoa que obtenha os Dados de Acesso pode utilizar indevidamente a AUDIPAY no âmbito dos serviços acordados.

A fim de proteger a utilização indevida, deve ter-se em conta o seguinte:

- Os Dados de Acesso não devem ser armazenados eletronicamente nem anotados sob qualquer forma;
- ao introduzir os Dados de Acesso, deve assegurar-se que terceiros não podem visualizar ou obter esses dados;
- Os Dados de Acesso não serão introduzidos em canais de acesso distintos dos acordados nos presentes TERMOS E CONDIÇÕES (por exemplo, myAudi);
- Os Dados de Acesso não devem ser transmitidos fora do procedimento AUDIPAY, por exemplo, via e-mail; e

- Os Dados de Acesso não devem ser armazenados junto ao dispositivo com acesso à AUDIPAY.

3. Segurança do SISTEMA DE UTILIZADOR

O CLIENTE deve adotar medidas para proteger o hardware e software utilizados (o “SISTEMA DE UTILIZADOR”). O CLIENTE deve assegurar que os sistemas ou a aplicação utilizados (por exemplo, o computador e o software associado) permitem um processamento sem falhas. Em particular, devem ser realizadas verificações regulares, com recurso a procedimentos ou ferramentas atualizados de deteção de vírus, bem como medidas de proteção de computador ou de dispositivos com acesso à Internet, com o objetivo de prevenir qualquer acesso não autorizado por terceiros aos sistemas do CLIENTE.

4. Controlo de dados do pedido face aos dados apresentados pela MPS

Na medida em que a MPS apresente os dados do CLIENTE dos seus pedidos de pagamento usando a AUDIPAY (por exemplo, o valor e os detalhes sobre o beneficiário) no SISTEMA DE UTILIZADOR ou qualquer outro dispositivo para confirmação ou os disponibilize por qualquer outra forma, o CLIENTE deve confirmar que os dados apresentados correspondem aos dados por si pretendidos para a transação.

E. Duração do ACORDO e cessação

I. Prazo

O presente ACORDO entra em vigor na data em que a MPS autoriza o CLIENTE a utilizar a AUDIPAY. O ACORDO é celebrado por prazo determinado e caducará automaticamente em 17 de março de 2027, sem necessidade de qualquer das partes proceder a denúncia, salvo for cessado antecipadamente nos termos das Cláusulas E.II ou E.III.

II. Cessação pelo CLIENTE

O CLIENTE pode cessar a presente relação contratual com a MPS a qualquer momento antes de 17 de março de 2027, entrando em contacto com o atendimento ao CLIENTE e solicitando o encerramento da CONTA DO CLIENTE. O dever do CLIENTE de cooperar na prestação de informações e documentos mantém-se inalterado

III. Cessação pela MPS

A MPS pode resolver este ACORDO contratual, por escrito ou em texto, a qualquer momento antes de 17 de março de 2027, sem aviso prévio por justa causa. Constitui, em especial, justa causa incluirá a recusa do CLIENTE, no decurso da relação contratual, em facultar à MPS documentos ou outras informações que a MPS necessite, entre outros, designadamente para verificar a identidade do CLIENTE ou a origem dos pagamentos, ou por motivos de gestão de risco.

IV. Efeito da cessação

O ACORDO entre o CLIENTE e a MPS cessa nos termos das cláusulas E.II e E.III, ou automaticamente em 17 de março de 2027, consoante o que ocorra primeiro.

Com a cessação do ACORDO, o CLIENTE deixará de poder iniciar sessão à AUDIPAY através da INTERFACE DO UTILIZADOR, a partir do momento em que a cessação produza efeitos.

F. Responsabilidades

A MPS envidará esforços para disponibilizar um acesso contínuo e seguro à AUDIPAY, embora tal não possa ser assegurado em todas as circunstâncias. Em particular, devido a motivos de força maior, motins, greves, terrorismo, guerras ou fenómenos naturais, bem como incidentes pelos quais a MPS não seja responsável, ou ou ainda devido a eventos que excedam o controlo razoável da MPS (por exemplo, medidas soberanas dentro do país ou no estrangeiro, ou a fiabilidade e disponibilidade das ligações de dados) poderão ocorrer erros e falhas. O CLIENTE reconhece ainda que o acesso à AUDIPAY poderá, ocasionalmente, ser restringido para permitir a realização de trabalhos de manutenção e reparação ou para introduzir novas funcionalidades ou serviços.

O CLIENTE é responsável por cumprir as leis e demais disposições legais aplicáveis à sua jurisdição, relacionadas com a utilização da AUDIPAY e dos Dados de Acesso, incluindo todas as regulamentações em matéria de importação e exportação, regulamentação fiscal e regulamentação cambial.

G. Limitações de responsabilidade de MPS

Sem prejuízo de quaisquer disposições legais aplicáveis, a MPS exclui toda e qualquer responsabilidade decorrente de ou relacionada com o presente ACORDO, com exceção de pedidos de indemnização resultantes de dolo.

Sem prejuízo das limitações acima referidas, a MPS não será responsável por quaisquer danos ou perdas causados ao CLIENTE em resultado da utilização da INTERFACE DO UTILIZADOR, da AudiPay, e/ou dos Dados de Acesso, ou em resultado de dados incorretos, da introdução de dados incorretos, da transmissão incorreta de dados ou do tratamento de dados incorretos.

H. Proteção de dados

A MPS recolherá, tratará, armazenará e utilizará os dados pessoais de um CLIENTE exclusivamente de acordo com a respetiva política de privacidade e em conformidade com a legislação europeia e nacional aplicável em matéria de proteção de dados. A política de privacidade da MPS encontra-se disponível a través da seguinte ligação: <https://www.wallet.jpmmmps.com/PrivacyNotice.html>. Após a expiração ou cessação do ACORDO, a MPS eliminará todos os dados pessoais, exceto se a sua conservação for necessária para cumprimento de legislação europeia ou nacional aplicável, ou for por esta permitida.

I. Sigilo profissional - consentimento para a transferência de dados do CLIENTE

O CLIENTE consente expressamente e instrui a MPS a transmitir ou a disponibilizar o acesso a dados abrangidos pelo dever de sigilo profissional relativos ao CLIENTE (incluindo a denominação social, a sede e o número de registo, no caso de pessoas coletivas, e o nome, a morada, a data e o local de nascimento, a nacionalidade e os contactos, no caso de pessoas singulares) bem como aos dados abrangidos pelo segredo profissional relativos aos seus proprietários e representantes beneficiários, bem como dados financeiros (incluindo meios de pagamento e ordens de pagamento) e dados de utilização para J.P. Morgan Chase Bank N.A. & Affiliates, Volkswagen AG, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürgel GmbH, ACI Worldwide (Deutschland) GmbH, Concardis GmbH, bem como a todos os demais destinatários mencionados na política de privacidade, localizados, designadamente, na Alemanha e noutros estados mencionados na política de privacidade. Estes dados serão transmitidos e/ou disponibilizados aos prestadores de serviços relevantes no âmbito dos serviços por estes prestados à MPS ao abrigo de contratos de subcontratação, com o objetivo de assegurar a prestação de serviços de qualidade e eficientes ao CLIENTE. O CLIENTE consente ainda e instrui a MPS a transmitir os seus dados pessoais, bem como os dados pessoais relativos aos seus proprietários beneficiários e representantes e os dados relativos às transações de pagamento relevantes, ao beneficiário pretendido dessas transações de pagamento (por exemplo PONTOS DE ACEITAÇÃO e OPERADORES DE MERCADO), incluindo informação de que uma instrução em relação a uma transação de pagamento pretendida foi recusada.

Essas transferências de dados terão lugar durante toda a vigência da relação comercial entre a MPS e o CLIENTE, bem como por um período de três anos após o termo da relação comercial. O CLIENTE reconhece que os dados transmitidos deixam de estar protegidos pelo sigilo profissional luxemburguês a respetiva transmissão.

O CLIENTE, pelo presente, consente expressamente e instrui a MPS a transferir ou a disponibilizar a prestadores de métodos de pagamento, incluindo prestadores de meios de pagamento alternativos utilizados por CLIENTES ou PAGADORES CONVIDADOS, com dados de identificação do CLIENTE ou do PAGADOR CONVIDADO (incluindo, no caso de pessoas coletivas, denominação social, sede e número de registo e, no caso de pessoas singulares, nome, morada, data e local de nascimento, nacionalidade e contactos), bem como dados pessoais relativos aos seus proprietários beneficiários e representantes e dados de pagamentos, a pedido desses prestadores de métodos de pagamento, incluindo de Meios de Pagamento alternativos, a fim de lhes permitir cumprir as respetivas obrigações legais e regulamentares. O CLIENTE instrui ainda a MPS a transmitir tais dados a quaisquer sociedades envolvidas no tratamento de operações de pagamento instruídas por ou a favor do CLIENTE.

J. Comunicação e notificações

O CLIENTE pode contactar a MPS através do atendimento ao CLIENTE. Os dados de contacto são disponibilizados no final dos presentes TERMOS E CONDIÇÕES.

Ao registar-se na AUDIPAY ou ao submeter quaisquer Dados de Acesso, o CLIENTE aceita expressamente receber notificações por meios eletrónicos. A MPS pode, assim, enviar por e-mail, designadamente, todas as mensagens ou informações (legalmente exigidas) relativas aos serviços por si prestados, alterações aos TERMOS E CONDIÇÕES, informações sobre transações ou outras notificações para o endereço de e-mail especificado pelo CLIENTE.

O CLIENTE pode, a qualquer momento, exigir a transmissão dos TERMOS E CONDIÇÕES e quaisquer outras obrigações legais em suporte papel ou noutro suporte duradouro.

As comunicações e notificações da MPS considerar-se-ão entregues no próprio dia, desde que nem a MPS nem o CLIENTE recebam qualquer mensagem de não entrega. Isto não se aplica a notificações de especial importância, designadamente as que sejam desfavoráveis ao CLIENTE, por exemplo, comunicações de cessação.

Todas as comunicações escritas enviadas para o último endereço indicado pelo CLIENTE e todas as comunicações enviadas para o último endereço de e-mail indicado pelo CLIENTE considerar-se-ão devidamente enviadas e recebidas pelo CLIENTE. Relativamente ao correio postal, considera-se como data de expedição a data constante do respetivo documento, correspondendo a data de receção ao terceiro dia seguinte à data de expedição.

Os presentes TERMOS E CONDIÇÕES e quaisquer informações pré-contratuais adicionais serão disponibilizados ao CLIENTE na língua do presente ACORDO. O CLIENTE aceita que todas as comunicações entre a MPS e o CLIENTE sejam efetuadas em inglês.

Caso, durante a vigência do contrato, ocorra qualquer alteração ao nome, à morada postal ou ao endereço de e-mail relevantes para a comunicação com o CLIENTE, ou a quaisquer informações relativas às autoridades de supervisão ou registos relevantes, a MPS informará o CLIENTE de imediato.

K. Transferência de direitos e obrigações

O CLIENTE não pode ceder quaisquer créditos ou outros direitos contra a MPS ao abrigo do presente CONTRATO e dos presentes TERMOS E CONDIÇÕES sem o prévio consentimento escrito da MPS. A MPS reserva-se o direito de ceder a terceiros quaisquer créditos sobre o CLIENTE, bem como de transmitir a terceiros todos os direitos e obrigações decorrentes do presente CONTRATO. O CLIENTE aceita, pelo presente, a cessão e/ou transmissão, pela MPS, de quaisquer créditos, direitos e obrigações ao abrigo do presente ACORDO.

L. Alterações aos TERMOS E CONDIÇÕES

A MPS, atuando de forma razoável, tem o direito de alterar os TERMOS E CONDIÇÕES do AUDIPAY. A MPS informará o CLIENTE, por escrito, de quaisquer alterações aos TERMOS E CONDIÇÕES, o mais tardar, 2 meses antes de a respetiva alteração produzir efeitos. Considera-se que o CLIENTE deu o seu consentimento à alteração em causa, salvo se o CLIENTE comunicar a sua rejeição antes da data de entrada em vigor proposta para a alteração. Se o CLIENTE se opuser à alteração, o CLIENTE pode resolver o presente ACORDO sem aviso prévio e sem quaisquer custos. A MPS informará o CLIENTE do seu direito de resolução do ACORDO e das consequências de permanecer em silêncio relativamente a qualquer proposta de alteração.

M. Separabilidade

Não existem acordos verbais acessórios aos presentes TERMOS E CONDIÇÕES. Caso qualquer disposição, ou parte de qualquer disposição, dos presentes TERMOS E CONDIÇÕES seja nula, ineficaz ou inexecutável, a validade e eficácia das restantes disposições, ou partes das mesmas, dos presentes TERMOS E CONDIÇÕES não serão afetadas.

N. Produção de provas

Os registos eletrónicos e documentos elaborados pela MPS serão considerados meios de prova aceites e constituirão prova suficiente das notificações e instruções do CLIENTE, bem como do facto de que as transações mencionadas nesses registos eletrónicos e documentos foram realizadas de acordo com as instruções do CLIENTE.

Os registos eletrónicos e e-mails terão o mesmo valor probatório que os documentos escritos.

Em derrogação do Artigo 1341 do Código Civil de Luxemburgo, o CLIENTE e a MPS concordam que a MPS pode provar os seus créditos por quaisquer meios (incluindo conversas telefónicas) admitidos em matéria comercial, tais como declarações testemunhais, declarações sob juramento, registos eletrónicos e quaisquer outros documentos adequados.

O. Reclamações e resolução extrajudicial de reclamações

I. Reclamações

O objetivo da MPS é prestar a todos os CLIENTES serviços eficientes e de alta qualidade. Em conformidade, a MPS implementou um procedimento para os CLIENTES que não estejam satisfeitos com os serviços que lhes são prestados e pretendam apresentar uma reclamação. As principais características deste procedimento de tratamento de reclamações são as seguintes: o primeiro passo consiste em o CLIENTE apresentar a sua reclamação à MPS por telefone, e-mail ou carta, utilizando os dados de contacto indicados no final dos presentes TERMOS E CONDIÇÕES. Todas as reclamações são recebidas e coordenadas centralmente pelo departamento de conformidade da MPS, para efeitos de garantia da qualidade. O departamento de conformidade assegura a análise dos factos e mantém a comunicação com o CLIENTE e, se necessário, informa a gestão da MPS sobre a reclamação. Caso o CLIENTE não esteja satisfeito com o tratamento da reclamação, então como segunda etapa, o CLIENTE pode entrar em contacto direto com a gerência da MPS.

No prazo de quinze dias úteis (isto é, dias de segunda-feira a sexta-feira, excluídos feriados) (“DIAS ÚTEIS”) a partir da receção da reclamação pela MPS, o CLIENTE receberá uma resposta por escrito com o detalhe dos factos. No caso de circunstâncias específicas ou dificuldades particulares, o tratamento de uma reclamação pode exceder quinze DIAS ÚTEIS; neste caso, a data da resposta é comunicada ao CLIENTE.

Se, após ter seguido o procedimento e as etapas estabelecidas nesta cláusula P.I, o CLIENTE não ficar totalmente satisfeito com o tratamento da reclamação pela MPS, o CLIENTE poderá entrar em contacto com a autoridade supervisora competente conforme a cláusula P.II.

II. Resolução extrajudicial de reclamações

A Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) é a entidade competente para receber reclamações de CLIENTES da MPS e para atuar como intermediária, com vista à prossecução de uma resolução amigável dessas reclamações formais.

A abertura do procedimento oficial de reclamação está condicionada à prévia conclusão, pelo CLIENTE, do procedimento e das etapas previstos na Cláusula P.I.

O CLIENTE pode entrar em contacto com a CSSF relativamente à sua reclamação oficial e solicitar a abertura de um procedimento oficial de reclamação:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

283, route d'Arlon

L-1150 Luxembourg

Tel.: +352 26 25 1 1

Fax: +352 26 25 1 2601

Email: reclamation@cssf.lu

O CLIENTE pode encontrar no site da CSSF os formulários e instruções relativos à apresentação de um pedido no âmbito do procedimento oficial de reclamações (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). O direito de recorrer aos tribunais não é afetado por este procedimento.

P. Foro competente e lei aplicável

Sem prejuízo do disposto na cláusula P, todos os litígios emergentes de ou relacionados com o presente ACORDO ficam sujeitos à competência exclusiva dos tribunais da Cidade do Luxemburgo, Grão-Ducado do Luxemburgo, salvo se a MPS intentar ação junto dos tribunais de qualquer outro estado, que sejam competentes nos termos das regras gerais de competência, em particular ao abrigo dos regulamentos ou convenções europeias relevantes.

O ACORDO celebrado entre a MPS e o CLIENTE nos termos dos presentes TERMOS E CONDIÇÕES é regido exclusivamente pela lei luxemburguesa. A presente cláusula de escolha da lei aplicável não priva os CLIENTES que sejam consumidores da proteção que lhes é conferida por disposições imperativas, não derogáveis por acordo, ao abrigo da lei que, na ausência desta cláusula de escolha da lei aplicável, seria aplicável.

As reclamações contra a MPS estão sujeitas a um período de prescrição de três (3) anos. O prazo de prescrição inicia-se a partir da data do ato ou omissão que seja imputado à MPS. Qualquer ação intentada em tribunal após o último dia do prazo de prescrição considerar-se-á prescrita.

Informações de contacto da MPS

Quaisquer questões adicionais podem ser dirigidas a:

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A.

161, Rue du Kiem L-8030 Strassen

Luxembourg

Suporte por telefone: +49 5361 379 3838

E-mail geral: support@jpmmps.com

E-mail para reclamações: complaints@jpmmps.com

Registo Comercial e das Sociedades: B215079 Local principal de negócios: 161, Rue du Kiem L-8030 Strassen, Luxembourg

ANEXO A: Disposições específicas caso o CLIENTE tenha domicílio na Suíça

Caso o ACORDO seja celebrado entre a MPS e um CLIENTE com domicílio na Suíça, as disposições dos TERMOS E CONDIÇÕES consideram-se alteradas nos seguintes termos:

A Cláusula M ("Alterações aos TERMOS E CONDIÇÕES") é integralmente substituída pelo seguinte:

Em caso de alterações a disposições legais ou regulamentares ou na jurisprudência, de alterações às práticas de mercado ou às condições de mercado, a MPS tem o direito de alterar os TERMOS E CONDIÇÕES da AUDIPAY. A MPS informará por escrito (inclusive por e-mail) o CLIENTE sobre quaisquer alterações aos TERMOS E CONDIÇÕES, o mais tardar 30 dias antes de tais alterações entrarem em vigor. O consentimento do CLIENTE relativamente à alteração aplicável considerar-se-á prestado se, (i) o CLIENTE tiver comunicado a sua rejeição por escrito (incluindo por e-mail), o mais tardar duas semanas antes da data em que tal alteração deva produzir efeitos, conforme indicado pela MPS, e (ii) o CLIENTE processar, ou permitir que sejam processados, quaisquer pagamentos através do AUDIPAY. Caso o CLIENTE rejeite a alteração proposta, tanto o CLIENTE como a MPS poderão resolver o presente ACORDO sem aviso prévio e sem nenhum custo.