

## TERMOS E CONDIÇÕES – SEND MONEY

### 1. INTRODUÇÃO

1.1. O serviço de transferência de dinheiro da MoneyGram ("Serviço") é fornecido pela MoneyGram International SA. ("MoneyGram", "nós" ) através de uma rede de agentes ("Agentes"). MoneyGram é uma sociedade de responsabilidade limitada estabelecida na Bélgica com a sede registrada na Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Bruxelas, Bélgica (número de registro 0671.690.653). MoneyGram é uma instituição de pagamento autorizada e regulada pelo Banco Nacional da Bélgica. Para mais informações, visite o site: [www.nbb.be](http://www.nbb.be).

1.2. O Serviço permite enviar dinheiro ("Transferência") para qualquer pessoa singular designada por si ("Destinatário"), como uma transação individual. O Destinatário pode receber a Transferência em dinheiro em qualquer local MoneyGram ("dinheiro em numerário") ou receber a Transferência na sua conta bancária ou outro tipo de conta (isto é, carteira móvel) ("dinheiro em conta").

1.3. Ao preencher e assinar o formulário e ao efetuar a provisão do valor a ser transferido, confirma a exatidão dos dados preenchidos e concorda com a execução da Transferência (recebimento da ordem pela MoneyGram). A moeda escolhida, o tempo de execução, a taxa de câmbio aplicável e o montante convertido serão indicados no formulário. Deverá informar o Destinatário de que a Transferência está pronta para ser entregue. Poderão existir limites ao montante máximo que pode enviar. O acordo celebrado com a MoneyGram só se torna vinculativo uma vez que a MoneyGram confirme a Transferência e faculte um número de referência.

1.4. Assim que a MoneyGram confirme a Transferência, o Destinatário pode receber o dinheiro num local MoneyGram, durante o horário de funcionamento, sujeito a restrições locais. No caso de Transferência de dinheiro em numerário, dependendo da opção de entrega selecionada no formulário, disponibilidade dessa opção e das características específicas da Transferência, o Destinatário poderá receber o dinheiro em minutos ("Serviço de 10 Minutos"), no dia seguinte (que será a partir das 7:00 (hora local) ou 24 horas após o envio da Transferência, dependendo da disponibilidade ("Serviço de Dia Seguinte") ou 48 horas após o envio da Transferência ("Serviço de 48 horas"). Podem ser aplicáveis restrições adicionais. Para obter mais informações, ligue para o serviço de atendimento ao cliente.

1.5. Para transferências de dinheiro em numerário, a MoneyGram enviará o dinheiro para a conta indicada no formulário. Para (i) transferências fora do EEE; ou (ii) no caso de uma transferência com conversão de mais do que uma moeda EUR e a moeda de um país do Espaço Económico Europeu ("EEE"), que não pertença à zona euro; ou (iii) para transferências transnacionais não realizadas em EUR, o Destinatário receberá o dinheiro no prazo máximo de quatro dias úteis após a solicitação do envio.

1.6. A MoneyGram pode recusar enviar o dinheiro ou impedir que seja entregue se: (a) dessa forma puder estar a violar qualquer diploma legal, regulamento, código ou outro dever que lhe seja aplicável; (b) tal possa expor a MoneyGram a procedimentos ou processos de qualquer governo ou entidade reguladora; ou (c) a Transferência possa estar associada a alguma atividade fraudulenta ou ilegal. Nesse caso, serão indicadas as razões da recusa, se tal for legalmente permitido.

### 2. TAXAS E MERCADO CAMBIAL

2.1. A taxa de transferência, a moeda selecionada, assim como a taxa de câmbio aplicável são definidas no formulário. É obrigado a pagar a taxa da transferência, salvo se não for exigida por quaisquer requisitos locais do país destinatário. Em determinados países, podem ser aplicadas taxas de serviço e impostos locais. A MoneyGram só lhe cobrará a taxa de transferência. Para transferências de dinheiro em numerário, pode ser cobrado ao Destinatário pelo seu banco a receção de dinheiro na sua conta bancária.

2.2. Normalmente, as transferências são pagas na moeda local do país destinatário. Em alguns países, há moedas diferentes ou apenas moedas alternativas disponíveis. A taxa de câmbio da MoneyGram baseia-se nas taxas de encerramento disponíveis globalmente nos mercados financeiros, acrescidas de uma margem, relativamente à qual os Agentes lhe comunicarão os respetivos detalhes antes de executar a Transferência. As taxas de câmbio estão sujeitas a variações nos mercados financeiros que a MoneyGram não pode influenciar e podem mudar várias vezes ao dia. A MoneyGram também gera receitas da conversão cambial. Em alguns países, decorrente dos requisitos legais aplicáveis, a conversão cambial só ocorre no momento da entrega da Transferência. Neste caso, a taxa de câmbio indicada é apenas uma estimativa.

2.3. Para transferências de dinheiro em numerário para um país destinatário fora do EEE, se o montante da transferência for indicado em USD e o local de entrega não pagar em USD, o dinheiro será convertido para a moeda local, utilizando a taxa de câmbio da MoneyGram ou a taxa de câmbio padrão do Agente.

### 3. CANCELAMENTO E DEVOLUÇÃO DE TRANSFERÊNCIA

3.1. Apenas poderá cancelar uma Transferência se esta ainda não tiver sido recebida pelo recipiente ou creditada numa conta. A Transferência pode ser cancelada no local do Agente ou através do serviço de atendimento ao cliente. Quando uma Transferência é cancelada, a MoneyGram só devolve o montante da transferência.

3.2. Caso uma Transferência não tenha sido autorizada por si ou não tiver sido efetuada corretamente, a MoneyGram devolverá o montante da transferência e a taxa de acordo com a legislação aplicável, desde que (i) tenha notificado a MoneyGram desse facto (nos termos da cláusula 8), sem qualquer atraso injustificado, e logo após tomar conhecimento desse mesmo facto, e (ii) a situação não se dever a circunstâncias excecionais e imprevisíveis não imputáveis à MoneyGram.

### 4. TRANSFERÊNCIAS EXPIRADAS

4.1. Quando seja solicitada à MoneyGram uma Transferência de dinheiro em numerário e o montante da Transferência não tenha sido levantado no prazo de 90 dias, a MoneyGram considerará a Transferência não passível de execução (uma "Transferência Expirada"). Após esse prazo de 90 dias, a MoneyGram não é obrigada a executar qualquer Transferência Expirada.

4.2. Caso se verifique uma Transferência Expirada, a MoneyGram tentará contactá-lo para que possa solicitar a devolução do valor da Transferência Expirada. Se tomar conhecimento de que determinado montante transferido não foi levantado pelo Destinatário, deverá contactar a MoneyGram e solicitar a devolução do dinheiro.

### 5. IDENTIFICAÇÃO E PAGAMENTO DE TRANSFERÊNCIAS DE DINHEIRO EM NUMERÁRIO

5.1. Para receber o dinheiro e concluir a Transferência, será solicitada ao Destinatário designado a sua identificação, facultando um documento de identificação e os respetivos detalhes, o nome do remetente, país de origem, o montante da transferência e o número de referência de 8 dígitos ("Detalhes de Recebimento"). O pagamento em numerário será feito à pessoa que o Agente entenda ser o seu destinatário titular após examinação do documento de identificação. Os requisitos de identificação variam em função do país. No caso de algumas transferências (dependendo do país destinatário e do

montante), pode ser necessária uma pergunta de teste, para além da identificação. Para obter mais informações, entre em contacto com o Agente da MoneyGram ou o serviço de atendimento ao cliente.

**5.2.** É obrigado a garantir que as informações fornecidas, assim como o número de referência de 8 dígitos da transferência, não são divulgados a terceiros ou tornados públicos, exceto para divulgação ao recipiente escolhido. Se transmitir quaisquer Detalhes de Recebimento a qualquer pessoa que não o Destinatário escolhido, estará (i) a facilitar que alguém possa impersonar o Destinatário e receber a transferência no seu lugar; e (ii) a MoneyGram não será responsável se efetuar a entrega do dinheiro a uma pessoa (que não o Destinatário) que forneça ao Agente os Detalhes de Recebimento e o que o Agente possa razoavelmente acreditar ser uma prova válida de identificação.

## **6. A RESPONSABILIDADE DA MONEYGRAM**

**6.1.** A MoneyGram não será responsável pelo incumprimento do presente contrato, devido a circunstâncias excepcionais e imprevisíveis que não lhe sejam imputáveis, caso não consiga evitar o incumprimento do contrato, apesar de todos os esforços em contrário. A MoneyGram não será responsável por quaisquer danos incidentais, indiretos ou consequentes que o Remetente possa daí sofrer.

**6.2.** A cláusula 6.1 não exclui ou limita a responsabilidade da MoneyGram por morte ou danos corporais resultantes de negligência ou culpa da MoneyGram; ou (b) exclui a responsabilidade por dolo, negligência grave ou fraude da MoneyGram.

**6.3.** Deve contactar ou escrever à MoneyGram assim que tenha conhecimento de que uma transferência não tenha sido efetuada corretamente ou chegado ao seu destino. A MoneyGram não devolverá qualquer dinheiro nos termos da condição 3.2, caso tenha demorado a informar a MoneyGram sobre o problema ou tenha informado a MoneyGram mais de 13 meses após o envio do dinheiro.

**6.4.** Ao dar instruções para a MoneyGram efetuar a Transferência, confirma que está ciente dos avisos de fraude no formulário e que a Transferência não será feita caso se verifique qualquer das situações indicadas nos avisos. Se solicitar à MoneyGram para enviar dinheiro a alguém que venha a praticar uma fraude contra si ou que não cumpra obrigações para consigo, a MoneyGram não será responsável.

## **7. AVISO DE PRIVACIDADE**

**7.1.** Este aviso aplica-se aos dados pessoais que a MoneyGram recolhe sobre o cliente e o destinatário. Os dados que recolhemos e utilizamos dependem do produto ou serviço que o cliente tem conosco, incluindo, mas não se limitando a, dados de contacto e de identificação. Podemos partilhar os dados recolhidos com terceiros, incluindo empresas afiliadas, para processar as transações do cliente, comercializar os nossos produtos e serviços disponibilizados ao cliente, detetar e prevenir fraudes e outras atividades ilegais, tais como atividades de lavagem de dinheiro, ou cooperar com investigações criminais ou governamentais, nos termos da legislação aplicável. Além disso, os dados pessoais por nós recolhidos podem ser transferidos para fora do país de recolha para transferências internacionais e processamento. Para obter mais informações sobre as nossas práticas de privacidade e os direitos do cliente, por favor visite [www.moneygram.com/privacy-notice](http://www.moneygram.com/privacy-notice).

**7.2.** A MoneyGram tem a obrigação legal de tratar os seus dados pessoais para efeitos de prevenção de lavagem de dinheiro e financiamento de terrorismo, em particular ao abrigo do regulamento (UE) 2015/847.

**7.3.** As obrigações fiscais da MoneyGram em Portugal podem obrigar a MoneyGram a solicitar à Autoridade Tributária portuguesa um número de identificação especial (NIF) que lhe será atribuído em Portugal. Considerando a legislação portuguesa em vigor, a MoneyGram tem a obrigação legal de realizar o procedimento de pedido especial de NIF para cumprir com estas obrigações fiscais. Se isto se aplicar, a MoneyGram poderá necessitar de recolher informações adicionais do cliente.

**7.4.** Para optar por não receber comunicações de marketing da nossa parte, poderá: (i) clicar no link “Cancelar inscrição” na parte final de um e-mail de marketing da MoneyGram que tenha recebido; (ii) responder “MGISTOP” a uma mensagem ou SMS; ou (iii) contactar-nos através de [privacyprogramoffice@moneygram.com](mailto:privacyprogramoffice@moneygram.com).

## **8. RECLAMAÇÕES E ATENDIMENTO AO CLIENTE**

**8.1.** Para questões, reclamações ou outros assuntos, pode entrar em contacto com a MoneyGram através dos seguintes contactos:

- Telefone: 0 800 812 953 (número gratuito - chamadas efetuadas a partir de telemóvel poderão ser cobradas );
- E-mail: [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com);
- Correio: Departamento de Garantia de Resolução, MoneyGram International, Konstruktorska Business Centre;  
13 Konstruktorska Street, Varsóvia, Polónia 02-673.

**8.2.** Concorde que podemos nos comunicar por e-mail através da língua inglesa. O nosso objetivo é resolver qualquer reclamação dentro de 15 dias úteis. Em caso de razões além do nosso controle, nós o notificaremos sobre os tais motivos e podemos prolongar o nosso período de resposta até 35 dias. Se não receber a nossa resposta ou não está satisfeito com a nossa resposta final:

- pode escrever para o seguinte endereço: Ombudsfm no North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n ° 8, bte. 2, 1000 Bruxelas;
- E-mail: [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be);
- Telefone: +32 2 545 77 70;
- ou preencha um formulário on-line no site: [www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be).

Tem que fazê-lo dentro de 6 meses a partir da data da resposta final. Também tem o direito de encaminhar sua reclamação para o defensor público no seu território e seguir os procedimentos locais fora do tribunal e de recurso para registrar a sua reclamação. Para obter mais informações visite o site da rede europeia de queixas financeiras para os consumidores no <https://ec.europa.eu>.

**8.3.** A Comissão Europeia disponibilizou um folheto ([https://ec.europa.eu/info/files/leaflet-your-rights-payments-eu\\_en](https://ec.europa.eu/info/files/leaflet-your-rights-payments-eu_en)) com determinadas informações sobre a realização de pagamentos para consumidores na Europa.

## **9. ACORDOS SEPARADOS**

Se qualquer disposição dos presentes termos e condições for declarada inválida ao abrigo da lei aplicável, os restantes termos continuarão em vigor. Aplica-se a lei de Portugal. Quaisquer outros produtos ou serviços que lhe sejam oferecidos por algum Agente, não se encontram associados ou relacionados com o Serviço da MoneyGram.

## MoneyGram Terms and Conditions for Sending Money

### 1. INTRODUCTION

**1.1.** The MoneyGram money transfer service (“Service”) is provided by MoneyGram International SA. (“MoneyGram”, “we” or “us”) through a network of agents (“Agents”). MoneyGram is a limited liability company established in Belgium with registered seat in Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Brussels, Belgium (registration no. 0671.690.653). MoneyGram is a payment institution authorized and regulated by the National Bank of Belgium. For further information please visit [www.nbb.be](http://www.nbb.be).

**1.2.** The Service allows you to send money (“Transfer”) to the person designated by you (“Receiver”) as a single transaction. The Receiver may then collect a Transfer in cash at a MoneyGram location (“cash-to-cash”) or receive the Transfer into their bank account or other type of account (i.e. mobile wallet) (“cash-to-account”).

**1.3.** By completing and signing the form and provision of the amount to be transferred you confirm the accuracy of the completed data and consent to the execution of the Transfer (receipt of the order by us). Your chosen currency, the execution time, the applicable exchange rate and the converted amount will be stated in the form. You are required to inform the Recipient that a Transfer is ready for collection. There may be limits on the maximum amount you can send. The agreement with us only becomes binding once we confirm the Transfer and we provide a reference number to you.

**1.4.** Once we confirm the Transfer, the Receiver may collect the money from a MoneyGram location during the operating hours, subject to local restrictions. Depending on the delivery option you selected in the form and availability of that option and the specific characteristics of the Transfer, in case of cash-to-cash Transfer, the Recipient will be able to collect the money within minutes (“10 Minute Service”), the next day (which will either be from 7:00am local time or after 24 hours of the Transfer being sent, depending on the availability (“Next Day Service”), or after 48 hours of the Transfer being sent (“48 Hour Service”). Further additional restrictions may apply. Please call our customer service for further information.

**1.5.** For cash-to-account transfers we will send the money to the account you specify in the form. For (i) transfers outside of the EEA; or (ii) in the case of a transfer with more than one currency conversion from EUR and the currency of a EEA country, which is not part of the Eurozone; or (iii) for cross-border transfers not taking place in EUR, the Receiver will obtain the money within four business days of you asking us to send it at the latest.

**1.6.** We may refuse to send the money or allow it to be collected if: (a) by doing so we might break any law, regulation, code or other duty that applies to us; (b) doing so may expose us to action from any government or regulator; or (c) it may be linked with fraudulent or illegal activity. In such case, we will provide the reasons for a refusal if allowed by law.

### 2. CHARGES AND CURRENCY EXCHANGE

**2.1.** The transfer fee, the selected currency as well as the applicable exchange rate are set out on the form. You are required to pay the fee for the transfer, unless this is not required by any local requirements of the receive country. In certain countries, local taxes and services charges may be levied. We will only charge you the transfer fee. For cash-to-account transfers, the Receiver may be charged by their bank for receiving money on their account.

**2.2.** Transfers are usually paid out in the local currency of the receive country. In some countries, there are different currencies or only alternative currencies available. Our exchange rate is based on the closing rates available on the financial markets globally plus a margin, the details of which will be communicated to you by our Agent before executing the Transfer. Exchange rates are subject to variations on the financial markets which we cannot influence and may change several times a day. MoneyGram also generates proceeds from the exchange conversion. In some countries, the currency conversion only takes place at the time of collection of a Transfer due to local requirements. In this case, the stated exchange rate is only an estimate.

**2.3.** For cash-to-cash transfers to a receive country outside of the European Economic Area (“EEA”), if the transfer amount is stated in USD and the collection location does not pay out in USD, the money will be converted into the local currency using our or the Agent’s standard exchange rate.

### 3. CANCELLING AND REFUNDING A TRANSFER

**3.1.** You are only entitled to cancel a Transfer if it has not yet been collected by the recipient or credited into an account. You can cancel at our Agent location or via our customer service. Where a Transfer is cancelled, we will only refund the transfer amount.

**3.2.** Where a Transfer was not authorized by you or was not made properly or accurately, we will refund the transfer amount and the fee in accordance with applicable law provided (i) you have notified us about it (in accordance with clause 8) without undue delay upon becoming aware of it, and (ii) the situation is not due to abnormal and unforeseeable circumstances outside of our control.

### 4. EXPIRED TRANSFERS

**4.1.** If you ask us to make a cash to cash Transfer and the Transfer amount has not been collected within 90 days, we will treat the Transfer as no longer capable of execution (an “Expired Transfer”). We will have no obligation, after that 90-day period, to execute an Expired Transfer.

**4.2.** If an Expired Transfer occurs, we will attempt to contact you so that you can arrange for a refund of the amount of the Expired Transfer. If you become aware that a transferred amount has not been collected please contact us to ask for a refund.

### 5. IDENTIFICATION AND PAY OUT FOR CASH TO CASH TRANSFERS

**5.1.** In order to collect the money and complete a Transfer, the intended Receiver will be asked to identify themselves by providing an identification document and their own details, the sender’s name, country of origin, the transfer amount and the 8-digit reference number (“Collection Details”). Cash payment shall be made to the person that our Agent deems entitled to receive the money transfer after examination of the identification document. The identification requirements vary by country. For further information please ask our Agent or our customer service.

**5.2.** You are required to ensure that your provided information as well as the 8-digit reference number of the transfer is not disclosed to third parties or made publicly available, except for the disclosure to your chosen recipient. If you disclose any collection details to anyone other than your chosen Receiver then (i) you can make it easier for someone to impersonate the Receiver and collect the transfer in their place; and (ii) we will not be liable if we pay the money to someone (other than the Receiver) who gives the Agent the Collection Details and what our Agent reasonably believes is a valid evidence of identification.

## **6. OUR LIABILITY**

**6.1.** We will not be liable if we break this agreement because of abnormal and unforeseeable circumstances outside our control where we could not avoid breaking this agreement despite all efforts to the contrary. We will not be liable for any incidental, indirect or consequential damages you suffer.

**6.2.** Nothing in this clause 6 shall (a) exclude or limit liability on our part for death or personal injury resulting from our negligence or fault; or (b) exclude liability for our willful misconduct, gross negligence or fraud.

**6.3.** You must call us or write to us as soon as you reasonably can if you think a transfer was not made properly or never arrived. We will not refund money to you under condition 3.2 if you unduly delayed telling us about the problem and in any event told us more than 13 months after sending the money.

**6.4.** By instructing us to make the Transfer you confirm that you have acknowledged the fraud warnings on the form and that the Transfer is not made for any of the reasons stated in the warnings. If you ask us to pay someone who turns out to have defrauded you, or who fails to meet their obligations to you, we will not be liable as a result.

## **7. DATA PRIVACY AND DATA PROTECTION**

**7.1.** This Notice applies to personal information MoneyGram collects about you and the recipient. The information we collect and use, depend on the product or service you have with us, including but not limited to, contact information and identification information. We may share the information we collect from you with third-parties, including affiliated companies, to process your transactions, market our products and services to you, detect and prevent fraud and other illegal activities, such as money laundering activities, or to cooperate with criminal or government investigations, in accordance to applicable laws. In addition, the personal information we collect may be transferred outside the country of collection for international transfers and for processing. For details on our privacy practices and your rights, please visit [www.moneygram.com/privacy-notice](http://www.moneygram.com/privacy-notice).

**7.2. We are legally obliged to process your personal data for the prevention of money laundering and terror financing, in particular under Regulation 2015/847/EC.**

**7.3.** MoneyGram tax obligations in Portugal may require MoneyGram to request to the Portuguese Tax authority a special identification number (TIN) that will be assigned to you in Portugal. Considering the Portuguese legislation in force, MoneyGram is under legal obligation to carry out the special TIN request procedure to comply with this tax obligations. If this applies MoneyGram may need to collect additional information from you.

**7.4.** To opt out of receiving marketing communication from us, you may: (i) click on the “unsubscribe” link at the bottom of the MoneyGram marketing email you’ve received; (ii) reply “MGISTOP” to a text or SMS message; or (iii) contact us at [privacyprogramoffice@moneygram.com](mailto:privacyprogramoffice@moneygram.com).

## **8. CUSTOMER SERVICE & COMPLAINTS**

**8.1.** For questions, complaints or other matters you can contact us as follows:

- Phone: 00 800 53 61 (toll free - you may be charged for calls to this number by mobile phone);
- Email: [customerservice@moneygram.com](mailto:customerservice@moneygram.com);
- Mail: Customer Services Department, MoneyGram International., Resolution Assurance Department, Konstruktorska Business Centre; 13 Konstruktorska Street, Warsaw, Poland 02-673.

**8.2.** You agree that we may communicate with you via email and in the English language. We aim to resolve any complaint within 15 business days. In case of reasons beyond of our control, we will notify you of such reasons and may extend our response period to up to 35 business days. If you do not receive our final response or you are unhappy with our final response, you can:

- Write to: Ombudsfin at North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2, 1000 Bruxelles;
- Email: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be);
- Phone: +32 2 545 77 70; or
- Complete an online form at their Website: <https://www.ombudsfin.be/>.

You should do so within 6 months from the date of the final response. You may also have the right to refer your complaint to the local ombudsman in your territory and follow the local out of court and redress procedures to register your complaint. Further information can be found on the website of the European consumer financial complaints network at <https://ec.europa.eu/>.

**8.3.** The European Commission has made available a leaflet ([https://ec.europa.eu/info/files/leaflet-your-rights-payments-eu\\_en](https://ec.europa.eu/info/files/leaflet-your-rights-payments-eu_en)) setting out certain information when making payments in Europe for consumers.

## **9. SEPARATE ARRANGEMENTS**

If any provision of these terms & conditions shall be determined to be invalid under any applicable law, the remainder of these terms shall continue in full force and effect. Portuguese law applies. Where Agents offer any other products or services to you, these are not related or linked to MoneyGram’s Service.

